

## Условия оказания услуг потребителю – держателю карты

Приобретая карту Renault Assistance (становясь ее держателем / владельцем), потребитель принимает предложение (оферту) исполнителя заключить абонентский договор об оказании услуг на следующих условиях:

1. Для заказа услуги потребитель звонит по бесплатному по Российской Федерации круглосуточному телефону службы поддержки клиентов: 8 (800) 700-52-32, проходит процедуру идентификации, подробно рассказывает о своей ситуации, ожидает профессиональную помощь и оценивает работу технического специалиста

2. Услуги оказываются в отношении одного транспортного средства бренда Renault, категории «В», указанного потребителем при активации карты.

3. Потребитель вправе воспользоваться услугами по истечении 48 часов с момента активации карты.

3.1. Перечень и описание услуг, порядок их оказания:

3.1.1. **Консультация по телефону (24/7)** – неограниченное количество обращений в течение срока действия карты. Консультация при ДТП. Консультация при ПДТЛ (противоправные действия третьих лиц в отношении автомобиля). Помощь в поиске ближайшего официального Дилерского центра Renault в любом городе Российской Федерации.

3.1.2. **Консультация автомеханика** – пошаговая инструкция автомеханика в режиме онлайн, которая позволит самостоятельно устранить наиболее простые неисправности, или ответит на любой вопрос держателя карты, связанный с особенностями эксплуатации автомобиля (например, можно ли продолжить движение, если загорелась определенная контрольная лампа; как разблокировать АКПП, и многое другое).

3.1.3. **Юридическая консультация** – профессиональная консультация квалифицированного юриста по телефону по вопросам в сферах: Трудового права, Семейного права, Потребительских споров, прав и обязанностей участников дорожного движения в Российской Федерации.

3.1.4. **Запуск двигателя** – в случае, если автомобиль пользователя не может начать или продолжить движение вследствие полного разряда АКБ, исполнитель по факту обращения пользователя, после проведения дистанционной диагностики, в случае технической целесообразности, направляет представителя для проведения мероприятий по запуску двигателя данного автомобиля, в том числе не менее, чем от одного внешнего источника.

3.1.5. **Эвакуация при поломке** – если в результате неожиданной поломки автомобиль пользователя не может начать или продолжить с места поломки движение вследствие поломки/повреждения деталей или узлов автомобиля, исполнитель по факту обращения пользователя обеспечивает эвакуацию автомобиля с места поломки до ближайшего официального Дилерского центра Renault (в пределах 200 км от административной границы города присутствия официального Дилера Renault).

3.1.6. **Эвакуация при ДТП** – если в результате ДТП, оформленного должным образом, автомобиль пользователя не может начать или продолжить с места ДТП движение вследствие поломки/повреждения деталей или узлов автомобиля, исполнитель по факту обращения пользователя обеспечивает эвакуацию автомобиля с места ДТП до ближайшего официального Дилерского центра Renault (в пределах 200 км от административной границы города присутствия официального Дилера Renault).

3.1.7. **Подвоз топлива** – выездная дозаправка выполняется любым сертифицированным бензином или дизельным топливом необходимой марки (до 10 литров) с надежных и проверенных автозаправок. Подвоз газа не осуществляется. Стоимость топлива оплачивается держателем карты дополнительно по чеку АЗС, без наценки.

3.1.8. **Замена колеса на штатное запасное** – в случае, если автомобиль предъявителя не может начать или продолжить движение вследствие повреждения шин автомобиля, то исполнитель по факту обращения предъявителя направляет представителя для осуществления замены колес автомобиля предъявителя с целью восстановить готовность автомобиля к самостоятельному движению. Оказываются только

работы по снятию поврежденных колес и установки на их место имеющихся у предъявителя запасных колес.

**3.1.9. Поиск принудительно эвакуированного автомобиля** – в случае эвакуации автомобиля на штрафстоянку осуществляется поиск автомобиля держателя карты и доставка водителя на стоянку (такси). Оплата штрафа производится за счет владельца автомобиля.

**3.1.10. Такси / гостиница** – в рамках услуги «Такси» осуществляется заказ и организация для клиента такси от места доставки автомобиля клиента, при оказании услуги по эвакуации автомобиля, до места, указанного клиентом, при условии компенсации оплаты таких услуг такси в пределах максимальной стоимости, которая составляет 1 500 (Одну тысячу пятьсот) рублей 00 копеек без учета НДС. Если стоимость услуг такси превышает максимальный лимит, клиент оплачивает сумму превышения такого лимита за свой счет.

В рамках поиска и бронирования гостиницы при эвакуации автомобиля, если для осуществления ремонта автомобиля требуется менее трех суток, осуществляется поиск и бронирование гостиницы для клиента, а также для его пассажиров в количестве не более трех, при этом компенсация стоимости проживания таких услуг (не более, чем на одни сутки) производится в пределах максимального лимита стоимости оказываемых услуг, составляющего 4 000 (Четыре тысячи) рублей 00 копеек на каждого проживающего без НДС, при предоставлении клиентом надлежаще оформленных подтверждающих платежных документов.

Клиент (держатель карты) в рамках одного события (при эвакуации автомобиля до официального Дилерского центра Renault) вправе воспользоваться только услугой «Такси» или «Гостиница» на выбор.

**3.1.11. Аварийный комиссар при ДТП** – при запросе клиента консультации аварийного комиссара, оператор клиентской службы вызывает к месту нахождения клиента (держателя карты) специалиста аварийного комиссара. Данная услуга оказывается компанией только при ДТП и включает в себя:

- прибытие аварийного комиссара на место ДТП;
- оказание клиенту консультационной и информационной поддержки;
- фото- и видеофиксацию повреждений;
- составление акта осмотра транспортного средства.

**3.1.12. Консьерж-сервис** – в рамках данной услуги, оказываемой только на территории Российской Федерации, предоставляется следующая информация: о городах и регионах Российской Федерации, о погоде, о гостиницах; бронирование (без оплаты); регистрация на рейс; вызов такси (без оплаты); бронирование стола в кафе / ресторане.

**3.1.13. Страхование при ДТП** – страхованием покрываются риски «Выплата при травмах при ДТП», «Выплата при получении инвалидности, полученной в результате ДТП», дополнительные услуги программы - «Телемедицина», «Консультация психолога». Страховая сумма – 50 000 руб. Расчет выплаты осуществляется по индивидуальным методикам, учитывая тип и характер травмы/инвалидности.

Правила и условия оказания данной услуги опубликованы по адресу в сети Интернет: <https://www.alfastrah.ru/corporate/msb/dms/ns/242/>. Исполнитель услуги: АО «АльфаСтрахование».

Использованные сокращения:

- ДТП – дорожно-транспортное происшествие;
- ПДТЛ – противоправные действия третьих лиц;
- АКПП – автоматическая коробка переключения передач;
- АКБ – автомобильная аккумуляторная батарея;
- АЗС – автомобильная заправочная станция.

### **3.2. Карта Renault Assistance:**

Программа помощи на дорогах Renault Assistance включает 4 варианта карт для клиентов:

•Карта Renault Assistance Plus: по данной карте доступна для заказа одна услуга из вышеуказанного перечня п.п.3.1.2 – 3.1.9; услуга «Консультация по телефону (24/7)» (п.3.1.1) - неограниченное количество обращений; услуга «Страхование при ДТП» (п.3.1.13) - неограниченное количество обращений в пределах страховой суммы по рискам «Выплата при травмах при ДТП», «Выплата при получении инвалидности, полученной в результате ДТП», 3

консультации телемедицины, 2 консультации психолога. Услуга «Страхование при ДТП» доступна только в случае её наличия в наполнении карты;

- Карта Renault Assistance Drive: по данной карте доступны для заказа три услуги из вышеуказанного перечня п.п.3.1.2 – 3.1.9; услуга «Консультация по телефону (24/7)» (п.3.1.1) - неограниченное количество обращений; услуга «Страхование при ДТП» (п.3.1.13) - неограниченное количество обращений в пределах страховой суммы по рискам «Выплата при травмах при ДТП», «Выплата при получении инвалидности, полученной в результате ДТП», 3 консультации телемедицины, 2 консультации психолога. Услуга «Страхование при ДТП» доступна только в случае её наличия в наполнении карты;

- Карта Renault Assistance Optimal: по данной карте доступны для заказа пять услуг из вышеуказанного перечня п.п.3.1.2 – 3.1.9; услуга «Консультация по телефону (24/7)» (п.3.1.1) - неограниченное количество обращений; услуга «Страхование при ДТП» (п.3.1.13) - неограниченное количество обращений в пределах страховой суммы по рискам «Выплата при травмах при ДТП», «Выплата при получении инвалидности, полученной в результате ДТП», 3 консультации телемедицины, 2 консультации психолога. Услуга «Страхование при ДТП» доступна только в случае её наличия в наполнении карты;

- Карта Renault Assistance Premium: по данной карте доступны для заказа все услуги вышеуказанного перечня п.п.3.1.1 – 3.1.9 в неограниченном количестве; услуга «Страхование при ДТП» (п.3.1.13) - неограниченное количество обращений в пределах страховой суммы по рискам «Выплата при травмах при ДТП», «Выплата при получении инвалидности, полученной в результате ДТП», 3 консультации телемедицины, 2 консультации психолога. Услуга «Страхование при ДТП» доступна только в случае её наличия в наполнении карты.

3.3. Номинал карты и ее наименование указаны на лицевой стороне карты.

#### 3.4. Правила активации карты помощи на дороге Renault Assistance

1) Необходимо стереть защитный слой с секретным кодом активации;

2) Отправить СМС на номер +7 (903) 76-76-490 со следующей информацией:

Номер карты – первые 10 цифр

\* звездочка

Секретный код активации – 4 цифры (под защитным слоем)

\* звездочка

Государственный регистрационный номер автомобиля

Пример СМС: 1234567890\*1234\*У936НР163

Услуга «Страхование при ДТП» становится доступной после заполнения формы по ссылке <https://renault-insurance.assistanspovolzhe.ru>.

#### 4. Срок действия карты:

4.1. Срок действия карты – 1 год с момента активации по СМС, либо менее 1 года, если весь объем услуг выбран держателем карты, срок действия услуги «Страхование при ДТП» – 1 год с момента начала периода страхования (период страхования начинается через 14 дней с момента активации на сайте). Срок для активации указан на карте. В случае не активации карты в течение указанного на ней срока, договор и все обязательства исполнителя по нему также прекращаются, независимо от того, затребованы потребителем услуги или нет.

4.2. Действие для карт Renault Assistance Optimal и Renault Assistance Premium ограничено по сроку и пробегу автомобиля. Действие карты прекращается в момент наступления одного из двух условий, в зависимости от того, что наступит быстрее: пробег свыше 15 000 км или срок более 1 года (межсервисный интервал).

5. Для заказа услуги потребитель сообщает фамилию, имя, отчество (если имеется), марку и модель автомобиля, государственный регистрационный номер транспортного средства, контактный телефон и свое местонахождение.

Для заказа услуги «Страхование при ДТП» потребитель обращается на горячую линию исполнителя услуги 8-800-333-0-999, сообщает свои фамилию, имя, отчество (если имеется), № сертификата.

6. Территория, на которой исполнитель оказывает услуги, включает в себя все города Российской Федерации, где присутствует официальный Дилерский центр Renault (список размещен на официальном сайте [www.lada.ru](http://www.lada.ru) по адресу: <https://www.lada.ru/otherclients>), а также территорию на расстоянии до 200 км от административных границ этих городов.

Территория, на которой исполнитель оказывает услугу «Страхование при ДТП», включает в себя все города Российской Федерации, за исключением территорий, вошедших в состав Российской Федерации после сентября 2022 года.

7. В случае оказания услуги за пределами указанной территории, потребитель дополнительно уплачивает сумму в соответствии с тарифом исполнителя, действующим на момент оказания услуги, за каждый 1 км, превышающий 200 км от границ населенного пункта. Доплата осуществляется потребителем перед оказанием услуги представителю исполнителя, прибывшему к месту оказания услуг.

8. Если маршрут исполнителя от / к месту оказания услуг проходит по платным дорогам, платным мостам, платным переправам или иным платным участкам, оплату за проезд через такие платные участки дороги осуществляет потребитель.

9. Среднее время оказания услуг – 1 час 56 минут

Срок оказания консультационных услуг:

- круглосуточная поддержка: в ходе телефонного звонка;

- консультация автомеханика: в течение 12 часов;

- консультация юриста: не позднее первого рабочего дня, следующего за днем получения заявки от потребителя;

- поиск принудительно эвакуированного автомобиля: в течение 1 часа.

**Срок оказания технических услуг помощи на дорогах** (Запуск двигателя, Эвакуация при поломке, Эвакуация при ДТП, Подвоз топлива, Замена колеса, прибытие Аварийного комиссара при ДТП): до 2 часов в пределах границ населенного пункта, до 3 часов – за границами населенного пункта. Данный срок может быть увеличен исполнителем до трех раз (неблагоприятные погодные условия, массовые мероприятия, заторы на дорогах и т.п.). О таком увеличении срока исполнитель обязан предупредить потребителя в момент получения заявки.

Срок оказания услуги Такси / гостиница и Консьерж-сервис не более 6 часов с момента оформления заявки.

Точную информацию об оказании конкретной услуги необходимо уточнять при ее заказе.

10. Исполнитель не оказывает услуги и отказывается от исполнения договора без возврата потребителю денежной суммы, уплаченной за карту, в следующих случаях:

- потребитель активировал карту в отношении транспортного средства отличного от бренда Renault и категории «В»;

- потребитель активировал карту в отношении транспортного средства с электродвигателем;

- потребитель заказал услуги в отношении другого транспортного средства;

- потребитель не представил документы, подтверждающие его право на управление (владение) транспортным средством;

- отсутствует возможность идентифицировать транспортное средство;

- заказана услуга, которая не входит в наполнение карты.

11. Потребитель выражает согласие на получение от исполнителя информации, сообщений, рассылок и уведомлений, в том числе рекламного характера, с использованием любых средств связи.

12. Потребитель даёт согласие исполнителю на обработку персональных данных, в целях заключения и исполнения абонентского договора в отношении персональных данных, указанных в абонентском договоре и смс об активации, в виде автоматизированной и неавтоматизированной обработки и совершение следующих действий с ними: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение. Согласие действует с момента активации карты на срок 3 года.

13. Информация об исполнителе:

Общество с ограниченной ответственностью «Ассистанс Поволжье»

ОГРН: 1211600063443, ИНН: 1657270407, КПП: 165701001

Адрес регистрации: 420124, г. Казань, пр-кт Ямашева, д. 45а, помещ. 1018, офис 1