**ПРОГРАММА «AGAT ASSISTANCE»**

**ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:**

* Автомобиль – автомобиль разрешенной максимальной массой не более 3,5 тонн, включая легкий коммерческий транспорт (LCV), обслуживающийся на территории Российской Федерации через сеть Дилерских центров Заказчика, к которому прикреплен определенный пакет обслуживания по Программе «AGAT ASSISTANCE».
* Акцепт – обращение Клиента/Пользователя в круглосуточный контакт-центр Исполнителя по телефону 8-800-505-42-95 для получения услуг в рамках Программы «AGAT ASSISTANCE», означающее полное согласие с Правилами оказания услуг по Программе «AGAT ASSISTANCE», актуальная версия которых находится по адресу http://agat-group.com/
* Поломка – возникшая непосредственно перед обращением Клиента/Пользователя в круглосуточный контакт-центр Исполнителя за получением услуг по Программе поломка и/или ситуация, при которой дальнейшее самостоятельное передвижение Автомобиля Клиента/Пользователя невозможно или небезопасно.
* Автомобильная дорога – понятие, определенное в статье 3 федерального закона Российской Федерации № 257-ФЗ.

**Действие Программы** «AGAT ASSISTANCE» (далее «Программа») распространяется на все Автомобили Клиента, к которым прикреплен определенный пакет обслуживания по Программе. Набор доступных по Программе услуг определяется типом пакета обслуживания Клиента.

**Срок действия Программы** составляет 1 (один) год с момента прикрепления пакета обслуживания к Автомобилю Клиента.

**Территория действия Программы** – территория Российской Федерации в городах присутствия Дилеров. При этом максимальное покрытие за пределами городов присутствия Дилеров ограничено расстоянием в 50 (пятьдесят) километров (по автомобильным дорогам) вокруг внешних границ указанных городов.

**Условия действия Программы** - предоставление услуг по Программе возможно при обращении Клиента/Пользователя в круглосуточный контакт-центр Исполнителя по причине возникновения какого-либо из следующих событий, при котором дальнейшее движение Автомобиля невозможно или небезопасно:

* событие, вызванное поломкой механических/электрических/электронных элементов Автомобиля:
	+ неисправности рулевого управления
	+ неисправности коробки передач
	+ неисправности тормозной системы
	+ неисправности подушек безопасности
	+ неисправности приборной панели
	+ неисправности ремня безопасности
	+ неисправности двигателя
	+ неисправности элементов освещения в темное время суток
	+ неисправности стеклоочистителей при сложных метеоусловиях
	+ неисправности систем климат-контроля (на подогрев при температуре окружающей среды ниже 0°С, на охлаждение при температуре окружающей среды выше 35°С)
	+ течь масла/топлива/эксплуатационных жидкостей
* дорожно-транспортное происшествие, приведшее к поломкам механических/электрических/электронных элементов Автомобиля
* противоправные действия третьих лиц (попытки угона, вандализм), приведшие к поломкам механических/электрических/электронных элементов Автомобиля или событиям, вызванным человеческим фактором
* событие, вызванное человеческим фактором:
	+ разряженная аккумуляторная батарея
	+ полная выработка топлива
	+ заправка неверным видом топлива
	+ потеря/повреждение ключа
	+ повреждение шин

**Услуги, предоставляемые по Программе** – на территории и в рамках условий действия Программы Клиентам/Пользователям оказываются следующие услуги:

* информационная и техническая поддержка по телефону (*включая, но не ограничиваясь информацией об условиях предоставления услуг по Программе «AGAT ASSISTANCE», техническими консультациями, информацией о местонахождении и режиме работы сервисных центров Дилеров*)
* ремонт на месте поломки
	+ запуск двигателя от внешнего источника питания
	+ ремонт/замена поврежденного колеса (*при наличии у Клиента/Пользователя запасного колеса и возможности снятия колеса – т.е. при отсутствии неисправных крепежных элементов колеса и отсутствии специальных механизмов, исключающих снятие колеса без применения других специальных механизмов или устройств*)
	+ доставка до 10 литров дизельного или бензинового топлива (*при условии оплаты Клиентом/Пользователем сотруднику Подрядчика Исполнителя фактической стоимости топлива по чеку АЗС*)
	+ вскрытие заблокированных дверей, капота, багажника автомобиля (*исключительно при наличии у Клиента/Пользователя регистрационных документов на автомобиль и его письменном согласии с принятием на себя возможных рисков повреждения автомобиля и любых связанных с ним расходов*)
* эвакуация до ближайшего сервисного центра Дилера (*для случаев, когда неисправность не может быть устранена на месте поломки, в том числе, но не ограничиваясь случаями заправки Автомобиля неверным типом топлива, сбоя основных узлов и агрегатов, дефектов, препятствующих безопасному движению Автомобиля и пр.*). Эвакуация Автомобиля осуществляется исключительно в сопровождении Клиента/Пользователя. Эвакуация Автомобиля осуществляется с Автомобильной дороги или непосредственно прилегающей к ней территории. В нерабочие часы Дилера возможна организация эвакуации Автомобиля в другое удобное Клиенту место.
В рамках одного обращения Клиента Программой покрывается не более 2-х услуг эвакуации.
* организация ответственного хранения (парковки) неисправного Автомобиля на период до 10 (десяти) дней, при условии эвакуации Автомобиля Клиента/Пользователя исключительно Подрядчиком Исполнителя и отсутствия возможности в сервисном центре Дилера принять автомобиль в ремонт (выходные и праздничные дни, доставка неисправного Автомобиля в нерабочие часы сервисного центра Дилера)
* трансфер из аэропорта/в аэропорт. Услуга предоставляется для не более, чем 4 (четырех) пассажиров, не более 2 (двух) раз в год. Максимальный покрываемый Программой пробег трансферного автомобиля за одну поездку составляет *не более 100 (ста) километров* по автомобильным дорогам от места подачи трансферного автомобиля до места назначения, необходимого Клиенту/Пользователю; максимальное покрываемое Программой время ожидания Клиента/Пользователя при подаче трансферного автомобиля для поездки в аэропорт составляет *15 (пятнадцать) минут*. В случае, если по истечении покрываемого Программой времени ожидания сотрудник контакт-центра и/или Подрядчик Исполнителя (непосредственный исполнитель услуги) фиксирует факт невозможности связаться с Клиентом/Пользователем (номер абонента недоступен, Клиент/Пользователь не отвечает на звонки) по предоставленному им номеру телефона, услуга считается оказанной и списывается из установленного настоящими Правилами годового лимита. Время подачи трансферного автомобиля для встречи Клиента/Пользователя в аэропорту определяется исходя из данных о времени прибытия его рейса.
* услуга «трезвый водитель» - транспортировка Автомобиля Клиента/Пользователя, находящегося в состоянии легкого алкогольного опьянения (т.е. когда Клиент/Пользователь способен здраво оценить окружающую его обстановку и отдавать себе отчет в своих действиях), водителем или при помощи эвакуатора в зависимости от заданных условий (Клиент/Пользователь обязан предъявить действующий полис ОСАГО, при этом при наличии ограничений по допущенным к управлению Автомобилем водителям в предъявляемом полисе ОСАГО, транспортировка осуществляется исключительно при помощи эвакуатора) в любую точку в пределах административных границ[[1]](#footnote-1) города, в котором находится Клиент/Пользователь, на территории действия Программы (при отсутствии в городе обращения Клиента/Пользователя Подрядчиков Исполнителя, предоставляющих услугу «трезвый водитель», транспортировка Автомобиля Клиента/Пользователя осуществляется при помощи эвакуатора). Максимальное покрываемое Программой время ожидания Клиента/Пользователя при прибытии водителя или эвакуатора к месту нахождения Клиента/Пользователя составляет *15 (пятнадцать) минут*. В случае, если по истечении покрываемого Программой времени ожидания сотрудник Контакт-центра и/или Подрядчик Исполнителя (непосредственный исполнитель услуги) фиксирует факт невозможности связаться с Клиентом/Пользователем (номер абонента недоступен, Клиент/Пользователь не отвечает на звонки) по предоставленному им номеру телефона, услуга считается оказанной и списывается из установленного настоящими Правилами годового лимита.
Услуга предоставляется не более 2 (двух) раз в год
* услуги аварийного комиссара в случае, если Автомобиль Клиента/Пользователя стал участником дорожно-транспортного происшествия. Аварийный комиссар осуществляет выезд на место ДТП для фиксации обстоятельств происшествия, для помощи Клиенту/Пользователю в заполнении необходимых для оформления ДТП документов, для консультации Клиента/Пользователя о порядке его дальнейших действий и порядке получения страховой выплаты, а также для консультаций по правовым вопросам. Аварийный комиссар осуществляет подачу документов Клиента/Пользователя в страховую компанию Клиента только в случае, если, согласно правилам приема документов данной страховой компании, допускается подача документов третьими лицами (т.е. не застрахованным и не собственным представителем страховой компании).
* юридическая помощь – заочные юридические консультации по вопросам, связанным с автотранспортом и дорожно-транспортными происшествиями:
	+ постановка на учет и прохождение государственного технического осмотра транспортных средств
	+ гражданско-правовые сделки с транспортными средствами
	+ налогообложение транспортных средств
	+ юридические аспекты эксплуатации, обслуживания и ремонта транспортных средств
	+ юридические аспекты разбирательств ДТП и взаимодействия со страховыми компаниями
	+ юридические аспекты взаимодействия с правоохранительными органами и прочими организациями автотранспортной сферы

*В случае, если Автомобиль Клиента/Пользователя был эвакуирован Подрядчиком Исполнителя в сервисный центр Дилера, в котором поломку Автомобиля признали гарантийным случаем (Автомобили, для которых действует гарантия автопроизводителя) ИЛИ по заключению которого поломка Автомобиля возникла не по причине:*

* *использования при эксплуатации Автомобиля несоответствующего требованиям, изложенным в Руководстве для владельца, топлива и/или иных технических и эксплуатационных жидкостей, в том числе в результате использования дизельного топлива, не соответствующего указанному в Руководстве для владельца (для Автомобилей с дизельным типом двигателя);*
* *дорожно-транспортного происшествия;*

*и ремонт Автомобиля не возможен в день обращения в сервисный центр Дилера, Клиент/Пользователь может выбрать одну из следующих дополнительных услуг:*

* продолжение поездки для водителя и (не более четырех) пассажиров другими видами транспорта, если расстояние от места ремонта Автомобиля в сервисном центре Дилера до места проживания Клиента/Пользователя *превышает 100 (сто) километров*:
	+ поездом (купе, СВ)
	+ самолетом (экономический класс) в случае, если продолжительность поездки поездом превышает 4 (четыре) часа

	При необходимости водителю и не более, чем четырем его пассажирам, будет организована поездка на такси из сервисного центра Дилера до вокзала/аэропорта.
* размещение в отеле категории 4\* (при наличии отелей соответствующей категории в городе обращения Клиента/Пользователя) для водителя и (не более четырех) пассажиров, если расстояние от места ремонта Автомобиля в сервисном центре Дилера до места проживания Клиента/Пользователя *превышает 100 (сто) километров*. Программой покрывается не более 5 (пяти) ночей, в не более, чем 3 (трех) номерах (включая завтрак).
При необходимости водителю и не более, чем четырем его пассажирам, будет организована поездка на такси из сервисного центра Дилера до предоставляемого отеля.

*В случае, если Автомобиль Клиента/Пользователя был эвакуирован Подрядчиком Исполнителя или доставлен Клиентом/Пользователем самостоятельно в сервисный центр Дилера для проведения ремонта Автомобиля (включая кузовной ремонт) и ремонт Автомобиля не возможен в день обращения в сервисный центр Дилера, Клиент/Пользователь может выбрать одну из следующих дополнительных услуг:*

* предоставление такси для водителя и (не более четырех) пассажиров для поездки из сервисного центра Дилера в необходимый Клиенту/Пользователю пункт назначения. Максимальный покрываемый Программой пробег такси за одну поездку составляет *не более 100 (ста) километров* по автомобильным дорогам от места подачи такси до места назначения, необходимого Клиенту/Пользователю; максимальное покрываемое Программой время ожидания Клиента/Пользователя при подаче такси составляет *15 (пятнадцать) минут*. Максимальное количество раз предоставления услуги в год в рамках действия Программы обусловлено пакетом обслуживания Клиента.
* предоставление подменного автомобиля на срок ремонта, но не более максимального количества дней, обусловленного пакетом обслуживания Клиента. Клиент/Пользователь обязан предъявить паспорт и действительное водительское удостоверение, дающее право на управление транспортным средством соответствующей категории, а также должен соответствовать всем обязательным требованиям, предъявляемым к водителю для заключения договора проката автомобиля службой проката, являющейся Подрядчиком Исполнителя, в соответствии с имеющимися у неё правилами проката автомобилей. Клиент/Пользователь самостоятельно оплачивает топливо на всем протяжении использования подменного автомобиля, залог за подменный автомобиль и несет ответственность за подменный автомобиль согласно договору проката, заключенному между Клиентом/Пользователем и службой проката. Исполнитель не несет ответственности за заключение договора проката между Клиентом/Пользователем и службой проката. Служба проката – Подрядчик Исполнителя самостоятельно принимает решение о заключении договора с Клиентом/Пользователем. Если по какой-либо причине такой договор проката автомобиля с Клиентом/Пользователем не может быть заключен, Исполнитель оставляет за собой право не предоставлять Клиенту/Пользователю подменный автомобиль, а предложить Клиенту/Пользователю другую дополнительную услугу по его выбору.

При необходимости водителю и не более, чем четырем его пассажирам, будет организована поездка на такси из сервисного центра Дилера до пункта предоставления подменного автомобиля.

*После завершения ремонта Автомобиля, который был не возможен в день обращения к Дилеру, Клиент/Пользователь может воспользоваться одной из постремонтных транспортных услуг:*

* предоставление такси для Клиента/Пользователя от места проживания Клиента/Пользователя до сервисного центра Дилера, у которого осуществлялся ремонт Автомобиля (максимальный покрываемый Программой пробег такси за одну поездку составляет *не более 100 (ста) километров* по автомобильным дорогам от места подачи такси до места нахождения Дилера; максимальное покрываемое Программой время ожидания Клиента/Пользователя при подаче такси составляет *15 (пятнадцать) минут*)
* организация поездки для Клиента/Пользователя другими видами транспорта, если расстояние от места проживания Клиента/Пользователя до Дилера превышает 100 (сто) километров:
	+ поездом (купе, СВ)
	+ самолетом (экономический класс) в случае, если продолжительность поездки поездом превышает 4 (четыре) часа.

При необходимости Клиенту/Пользователю будет организована поездка на такси от вокзала/аэропорта до Дилера, у которого осуществлялся ремонт Автомобиля.

*Все дополнительные услуги предоставляются исключительно в городе нахождения Дилера, к которому был эвакуирован или доставлен Клиентом/Пользователем самостоятельно Автомобиль Клиента/Пользователя.*

*Любые услуги по Программе предоставляются исключительно после получения Акцепта от Клиента.*

*Любые работы, выполняемые по требованию Клиента/Пользователя в рамках оказания услуг по Программе, осуществляются исключительно при личном присутствии Клиента/Пользователя, при предъявлении им водительского удостоверения, свидетельства о регистрации транспортного средства (или паспорта транспортного средства), документов, подтверждающих законность распоряжения Автомобилем, ключей от Автомобиля (для случаев транспортировки Автомобиля водителем или при помощи эвакуатора) и согласии на оказание услуг, выраженном в виде подписи соответствующих разделов оформляемого для выполнения работ Акта оказания услуг.*

**Доступность Услуг по Программе в зависимости от типа пакета обслуживания:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Услуга** | **Пакет обслуживания «Стандарт»** | **Пакет обслуживания «Комфорт»** | **Пакет обслуживания «Премиум»** | **Пакет обслуживания «Комфорт LCV»** |
| Информационная и техническая поддержка | Да | Да | Да | Да |
| Ремонт на месте | Да  | Да  | Да  | Да  |
| Эвакуация | Да *(разовое обращение исключительно при поломке в результате ДТП)* | Да *(при любой покрываемой Программой поломке)* | Да *(при любой покрываемой Программой поломке)* | Да *(при любой покрываемой Программой поломке)* |
| Ответственное хранение | Нет  | Да  | Да  | Нет  |
| Трансфер из аэропорта/в аэропорт | Нет  | Нет  | Да, *не более 2 раз в год* | Нет  |
| Услуга «трезвый водитель» | Нет  | Нет  | Да, *не более 2 раз в год* | Нет  |
| Услуги аварийного комиссара | Нет | Да | Да | Да |
| Юридическая помощь | Да  | Да | Да | Да |
| Такси | Нет | Да, *не более 4 раз в год* | Да, *не более 6 раз в год* | Нет  |
| Продолжение поездки другими видами транспорта | Нет | Нет | Да | Нет |
| Размещение в отеле | Нет | Нет | Да | Нет  |
| Подменный автомобиль | Нет | Нет  | Да, *не более 7 дней, не более 4 раз в год* | Нет  |
| Покрытие за пределами городов присутствия Дилеров | 50км | 100км | 200км | 50км |

**Исключения из Программы** **«AGAT ASSISTANCE»** – услуги по Программе не предоставляются в следующих случаях:

* поломка Автомобиля Клиента/Пользователя произошла в результате его участия в автогонках, ралли, тестах на скорость или выносливость, отработках пробега или движения за пределами официальных автомобильных дорог
* услуги по Программе требуются в результате последствий таких событий, как война, мятеж, восстание, массовые политические демонстрации, мародерство, использование автомобиля в военных целях или для проведения террористических актов, землетрясения, наводнения, аномальные/экстремальные погодные условия, аномальные/экстремальные атмосферные явления и прочих обстоятельств непреодолимой силы
* законодательно обоснованной блокировки Автомобиля (арест имущества, изъятие Автомобиля в результате совершения правонарушения и т.п.)
* услуги по Программе требуются в результате последствий таких событий, как преднамеренное причинение ущерба или акты вандализма собственника/Пользователя Автомобиля, его участие в противоправных действиях административного или уголовного характера
* ущерба, полученного в результате вмешательства властей или непредвиденных обстоятельств
* ущерба, полученного в результате использования Автомобиля с нарушением правил его эксплуатации и рекомендаций, приведенных в руководстве пользователя, в том числе в результате нарушения правил пожарной безопасности, правил перевозки и хранения огнеопасных, взрывоопасных и прочих описных веществ, правил безопасности при перевозке тяжеловесных грузов
* ущерба, полученного в результате содержания Автомобиля в условиях, приведших к его выходу из строя
* если Автомобиль был доставлен в сервисный центр Дилера Клиентом/Пользователем самостоятельно, а не через обращение в круглосуточный контакт-центр Исполнителя (*для услуг продолжения поездки другими видами транспорта и размещения в отеле*)
* использования Автомобиля в качестве такси, прокатного автомобиля, полицейского автомобиля или автомобиля, используемого в школе вождения
* если произошла поломка/повреждение прицепа или трейлера Автомобиля
* если произошла поломка/повреждение груженого Автомобиля (*для LCV*)
* при нахождении Клиента/Пользователя вне Территории действия Программы и его отказе оплачивать необходимую услугу
* поломка/застревание Автомобиля в грунте/водоеме, в горной местности/лесу и прочих труднодоступных местах (т.е. за пределами и на значительном отдалении от Автомобильной дороги), где подъезд эвакуатора невозможен и требуется привлечение спецтехники (трактор, тягач и т.п.)
* обращения Клиента/Пользователя, не имеющего законного права распоряжаться Автомобилем или при его отказе предоставить водительское удостоверение, свидетельство о регистрации транспортного средства (или паспорт транспортного средства), документы, подтверждающие законность распоряжения Автомобилем, ключи от Автомобиля (для случаев транспортировки Автомобиля водителем или при помощи эвакуатора)
* обращения Клиента/Пользователя, находящегося в состоянии невменяемости ввиду тяжелого алкогольного опьянения, наркотического или токсического опьянения, воздействия медикаментозных препаратов
* умышленных действий Клиента/Пользователя или его пассажиров, направленных на наступления события, явившегося причиной поломки Автомобиля
* предоставления Клиентом/Пользователем заведомо ложной информации о техническом состоянии Автомобиля с целью необоснованного получения услуг по Программе
* при создании Клиентом/Пользователем или его пассажирами препятствий для оказания услуг по Программе (отказ в предоставлении доступа к Автомобилю и/или необходимым узлам/агрегатам Автомобиля и т.п.)
* при отказе Клиента/Пользователя от предоставления необходимых для регистрации обращения данных, а именно контактного номера телефона, номера карты Клиента, VIN номера Автомобиля, номера его государственного регистрационного знака, местоположения Автомобиля, характера его поломки, номера рейса прибытия (для услуги трансфера из аэропорта).

Программой не компенсируются:

* стоимость юридических расходов
* любые косвенные расходы и/или ущерб имуществу Клиента/Пользователя, понесенные/полученный в результате поломки Автомобиля
* стоимость услуг, связанных со смертью или госпитализацией Клиента/Пользователя или его пассажиров в результате заболевания или несчастного случая (включая дорожно-транспортные происшествия) во время или за пределами времени поездки на Автомобиле
* любые расходы, которые могли быть понесены и без поломки Автомобиля – например, оплата питания, топлива, телефонной связи, доступа в интернет и т.п.

Денежный эквивалент услуг по Программе не предоставляется ни при каких условиях.

**ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ:**

* Решение об объеме и виде оказываемых в рамках Программы услуг, а также об ограничениях исполнения или полном отказе от исполнения принимается уполномоченным сотрудником круглосуточного контакт-центра Исполнителя и/или Подрядчика Исполнителя в зависимости от имеющихся на момент обращения Клиента/Пользователя условиях внештатной ситуации Клиента/Пользователя на дороге, наличии возможности и с учетом требований Клиента/Пользователя в соответствии с настоящими правилами Программы и действующим законодательством Российской Федерации
* Все услуги в рамках и на территории действия Программы оказываются Клиентам/Пользователям на безвозмездной основе. Дополнительные материалы (доставляемое топливо, расходные материалы для ремонта на месте), запасные части, перепробег спецтехники (эвакуаторы, краны-манипуляторы, автомобили техпомощи), такси и трансферных автомобилей за пределами территории покрытия Программы, выезд аварийного комиссара за пределы территории покрытия Программы, а также не покрываемое Программой время ожидания Клиента/Пользователя подлежат оплате Клиентом/Пользователем
* В случае необходимости оплаты услуги Клиентом/Пользователем она оказывается исключительно после согласования с Клиентом/Пользователем ее стоимости и выражении им явного согласия на оплату услуги
* В случае необходимости оплаты услуги оплата Клиентом/Пользователем производится непосредственному исполнителю услуги (сотруднику Подрядчика Исполнителя), при этом последний обязан предоставить Клиенту/Пользователю документ строгой отчетности, подтверждающий факт оплаты
* По факту оказания услуг непосредственный исполнитель (сотрудник Подрядчика Исполнителя) выдает Клиенту/Пользователю Акт оказания услуг на выполненные работы, рекомендации в котором являются обязательными к выполнению Клиентом/Пользователем. Исполнитель оставляет за собой право отказать Клиенту/Пользователю в повторном оказании услуг по Программе в случае, если поломка Автомобиля Клиента/Пользователя будет вызвана невыполнением зафиксированных в Акте оказания услуг
1. в пределах МКАД для города Москва, в пределах КАД для города Санкт-Петербург. [↑](#footnote-ref-1)