

## ПРОГРАММА «СТОУН АССИСТАНС»

Программа «СТОУН АССИСТАНС»\* создана для поддержки наших клиентов в сложных ситуациях, которые могут возникнуть во время эксплуатации автомобилей на дорогах России, и направлена на повышение комфорта и спокойствия от владения автомобилем.

Программа «СТОУН АССИСТАНС»\* распространяется на автомобили зарегистрированные в системе помощи на дорогах. Средством регистрации и элементом подтверждения участия в программе являются карты клиента «СТОУН АССИСТАНС»\*.

При наступлении экстренного случая, поломки авто, а также других ситуаций, описанных ниже, просим Вас обратиться в наш контакт-центр по прямому бесплатному номеру **8-800-333-29-96**

В момент обращения Сотрудник круглосуточного контакт-центра для идентификации просит предоставить следующую информацию:

- Имя Фамилию
- Причину обращения
- Местонахождение Автомобиля
- Марку и модель Автомобиля
- Гос. Номер автомобиля
- VIN №
- Уточняющие вопросы
- Контактные данные для связи

Сотрудник контакт-центра, также в праве запросить дополнительную информацию, необходимую для предоставления Услуг и оказания помощи.

### **ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:**

- Легковой Автомобиль – автомобиль разрешенной максимальной массой не более 3,5 тонн, к которому прикреплен определенный пакет обслуживания по Программе «СТОУН АССИСТАНС».
- Легкий коммерческий транспорт – это автомобили, полная масса которых должна составлять не более 3,5 тонн, грузоподъемностью от 750 кг до 2 тонн. (легкие грузовики, фургоны, пикапы, а также микроавтобусы не более 22 мест) к которому прикреплен определенный пакет обслуживания по Программе «СТОУН АССИСТАНС».
- Грузовой Автомобиль и Автобус – автомобиль или автобус разрешенной максимальной массой от 3,5 до 40 тонн, к которому прикреплен определенный пакет обслуживания по Программе «СТОУН АССИСТАНС».
- Акцепт – обращение Клиента/Пользователя в круглосуточный контакт-центр Исполнителя по телефону 8-800-333-29-96 для получения услуг в рамках Программы «СТОУН АССИСТАНС», означающее полное согласие с Правилами оказания услуг по Программе «СТОУН АССИСТАНС».
- 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.

\*Услуги, предоставляемые по программе «СТОУН АССИСТАНС» оказываются Оператором в соответствии с Договором об оказании услуг по программе помощи на дорогах № ТА21/0505 от 28.05.2021. Всю ответственность за своевременное и качественное оказание услуг, а также за возможный причиненный вред несет Оператор.

**Действие Программы «СТОУН АССИСТАНС»** (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 250 (двести 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°C, на охлаждение при температуре окружающей среды выше 35°C)
  - 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 «СТОУН АССИСТАНС», техническими консультациями, информацией о местонахождении и режиме работы Дилеров)
- ремонт на месте поломки
  - запуск двигателя от внешнего источника питания
  - ремонт/замена поврежденного колеса
    - при наличии технической возможности ремонт колеса на месте осуществляется с использованием комплекта расходных материалов для ремонта колеса, предусмотренного заводом-изготовителем Автомобиля, имеющегося у Клиента/Пользователя или комплекта расходных материалов для ремонта колеса, имеющегося у Подрядчика Исполнителя (при условии оплаты Клиентом/Пользователем сотруднику Подрядчика Исполнителя фактической стоимости данного комплекта расходных материалов). Наличие

- технической возможности такого ремонта оценивается на месте сотрудником Подрядчика Исполнителя
- при невозможности ремонта колеса на месте осуществляется замена 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
  - при невозможности замены колеса на месте осуществляется транспортировка Автомобиля Клиента/Пользователя в ближайший шиномонтаж, при этом услуга шиномонтажа подлежит оплате Клиентом/Пользователем непосредственному исполнителю услуги, а услуга транспортировки Автомобиля предоставляется безвозмездно на территории действия Программы
  - при невозможности транспортировки Автомобиля Клиента/Пользователя в шиномонтаж Клиенту/Пользователю оказывается услуга эвакуации до ближайшего Дилера
- 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*)  
прочий мелкий ремонт на месте (замена батареек в брелоках и т.п. при условии оплаты Клиентом/Пользователем сотруднику Подрядчика Исполнителя фактической стоимости необходимых расходных материалов)
- 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, сбой основных узлов и агрегатов, дефектов, препятствующих безопасному движению Автомобиля и пр.*). Эвакуация Автомобиля осуществляется в сопровождении Клиента/Пользователя. *По согласованию с Исполнителем допустима эвакуация без сопровождения 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/Пользователю место.  
В рамках одного обращения Клиента/Пользователя Программой покрывается не более 2-х услуг эвакуации.
  - организация ответственного хранения (парковки) неисправного Автомобиля на период до 3 (трёх) дней, при условии эвакуации Автомобиля Клиента/Пользователя исключительно Подрядчиком Исполнителя и отсутствия возможности у Дилера принять автомобиль в ремонт (выходные и праздничные дни, доставка неисправного Автомобиля в нерабочие часы Дилера)
  - трансфер из аэропорта/в аэропорт на ЖД вокзал/ с ЖД вокзала. Услуга предоставляется для не более, чем для 4 (четырёх) 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 «Помощь на дороге» 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 годового лимита.  
Программой покрывается предоставление трансферных автомобилей в кузове «седан» и «универсал».  
Программой покрывается перевозка не более 4 (четырёх) мест багажа в рамках 1 (одной) услуги трансфера.

Время подачи трансферного автомобиля для встречи Клиента/Пользователя в аэропорту определяется исходя из данных о времени прибытия его рейса. Определение оптимального маршрута движения трансферного автомобиля осуществляется его водителем, исходя из текущей дорожной обстановки.

- 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 в любую точку (за исключением мест нахождения официальных Дилеров) в пределах административных границ<sup>1</sup> города, в котором находится Клиент/Пользователь, на территории действия Программы. Услуга предоставляется в городах присутствия Дилеров. При отсутствии в городе обращения Клиента/Пользователя Подрядчиков Исполнителя, предоставляющих услугу «трезвый водитель» транспортировка Автомобиля Клиента/Пользователя осуществляется при помощи эвакуатора. При наличии ограничений по допущенным к управлению Автомобилем водителям в полисе ОСАГО Клиента/Пользователя транспортировка Автомобиля Клиента/Пользователя осуществляется исключительно 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 «Помощь на дороге» 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 годового лимита. Услуга предоставляется не более 2 (двух) раз в год. Сотрудник круглосуточного Контакт-центра «Помощь на дороге» проверяет наличие и тип страхового полиса для Автомобиля Клиента/Пользователя, используя:
  - базу данных Российского Союза Автостраховщиков <http://www.autoins.ru> (для Автомобилей, зарегистрированных на территории Российской Федерации)

При транспортировке Автомобиля Клиента/Пользователя при помощи водителя – сотрудника Подрядчика Исполнителя – Клиент/Пользователь обязан предъявить ему:

- на территории Российской Федерации - действующий в отношении Автомобиля Клиента/Пользователя полис ОСАГО без ограничений по допущенным к управлению водителям или действующий полис типа «Зеленая карта»
- 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

<sup>1</sup> в пределах МКАД для города Москвы в пределах КАД для города Санкт-Петербурга

- услуга «консьерж-сервис» – информационная поддержка и комплексная организация процессов в различных сферах жизни в соответствии с индивидуальными потребностями Клиента/Пользователя. Все консультации предоставляются бесплатно, фактические оказанные услуги и заказанные товары оплачиваются Клиентом/Пользователем непосредственному исполнителю услуг/продавцу товаров. Спектр услуг в рамках консьерж-сервиса (включая, но не ограничиваясь):
  - планирование и координация поездок: информация о расписании рейсов самолетов, поездов и круизных лайнеров, подбор рейсов, бронирование билетов, бронирование гостиниц и апартаментов, информация о прокатных компаниях и организация аренды автотранспорта, организация услуг такси
  - планирование и организация досуга: информация о культурных и спортивных мероприятиях, бронирование билетов, информация о местах отдыха и проведения досуга, организация мероприятий и торжеств, информация о ресторанах и бронирование столиков
  - покупки: информация о товарах и услугах, организация покупки и доставка подарков
  - бизнес услуги: курьерская доставка документов, перевод документов, организация бизнес-встреч/переговоров/презентаций
  - персональные услуги: организация помощи бытовых мастеров, уборка помещений, организация переездов, рекомендации и организация присмотра за детьми и домашними животными
  
- услуга «доставка на ТО» доставка Автомобиля для выполнения ТО к ближайшему Дилеру и возврат Автомобиля после выполнения ТО в необходимый Клиенту/Пользователю пункт назначения. Транспортировка Автомобиля осуществляется, по желанию клиента, на эвакуаторе Подрядчика Исполнителя, либо водителем Подрядчика. Транспортировка Автомобиля может осуществляться без сопровождения Клиентом/Пользователем. Услуга (доставка и возврат Автомобиля) предоставляется не более 2 (двух) раз в год.

В случае, если Автомобиль Клиента/Пользователя был эвакуирован исключительно Подрядчиком Исполнителя к Дилеру, 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;
- противоправных действий третьих лиц (попытки угона, вандализм)

а ремонт Автомобиля, необходимый согласно результатам диагностики поломки, явившейся причиной эвакуации Автомобиля Клиента/Пользователя к Дилеру, не возможен в день обращения к Дилеру и Автомобиль Клиента/Пользователя находится у Дилера, Клиент/Пользователь может выбрать одну из следующих Услуг:

- предоставление такси для водителя и (не более четырех) пассажиров для поездки от 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). Определение оптимального маршрута движения автомобиля такси осуществляется его водителем, исходя из текущей дорожной обстановки.
  
- продолжение поездки для водителя и (не более четырех) пассажиров другими видами транспорта, если расстояние от места ремонта автомобиля у 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 четверем его пассажирам, будет организована поездка на такси от 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 у 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 четверем его пассажирам, будет организована поездка на такси от Дилера до предоставляемого отеля.
- предоставление подменного автомобиля на срок ремонта, но не более 5 (пяти) дней. 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 четверем его пассажирам, будет организована поездка на такси от Дилера до пункта предоставления подменного автомобиля.

Все дополнительные услуги предоставляются исключительно в городе нахождения Дилера, к которому Подрядчиком Исполнителя был эвакуирован Автомобиль Клиента/Пользователя.

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

*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 согласия 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	ПРОГРАММЫ для LCV АВТОМОБИЛЕЙ	ПРОГРАММЫ для ГРУЗОВЫХ АВТОМОБИЛЕЙ	ПРОГРАММЫ для ЛЕГКОВЫХ АВТОМОБИЛЕЙ		
	Лайт	Голд	Базовый пакет	Стандарт пакет	Премиум пакет
Информационная и техническая поддержка по телефону	+	+	+	+	+
Эвакуация в ближайший дилерский центр (поломка)	+	+	+	+	+
Эвакуация в ближайший дилерский центр (ДТП)	+	+	+	+	+
Ремонт на месте	+	+	+	+	+
Услуги аварийного комиссара	+	+	+	+	+

Ответственное хранение автомобиля	-	-	-	+	+
Юридическая помощь	+	+	-	+	+
Консьерж-сервис (информационная поддержка)	-	-	-	+	+
Услуга «трезвый водитель»	-	-	-	+	+
Организация продолжения поездки самолетом, поездом	-	-	-	-	+
Услуги такси	-	-	-	-	+
Организация проживания в отеле	-	-	-	-	+
Доставка на ТО	-	-	-	-	+
Трансфер из аэропорта/в аэропорт / ЖД вокзал	-	-	-	-	+
покрытие за границами городов	200км	200км	50км	150км	250км

**Исключения из Программы «СТОУН АССИСТАНС»** – 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 пробегов 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.
- ущерб, полученный в результате вмешательства властей или непредвиденных обстоятельств.
- ущерб, полученный 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 опасных веществ, правил безопасности при перевозке тяжеловесных грузов
- ущерб, полученный 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
- при нахождении Клиента/Пользователя вне Территории действия Программы и его отказе оплачивать необходимую услугу.
- поломка/застывание Автомобиля в грунте/водоеме, в горной местности/лесу и прочих труднодоступных местах (т.е. за пределами и на значительном расстоянии 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), выезд аварийного комиссара за пределы территории покрытия Программы, использование платных дорог и/или паромных переправ, добавление промежуточных пунктов назначения и/или изменение заявленного ранее пункта назначения маршрута 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 рекомендаций.