

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

Автомобиль

Любой легковой автомобиль марки «Audi»

Исполнитель

Услуги по Программе клиентам Ауди будут оказываться **Российским Автомобильным Товариществом (ЗАО «АВТОАССИСТАНС»)**.

Партнер(ы)

Организации партнерской сети **ИСПОЛНИТЕЛЯ**, оказывающие Получателям услуг помощь, поддержку и содействие в соответствии с условиями Программы помощи на дорогах.

Получатель услуг

Лицо – полномочный пользователь Автомобиля марки «Audi». Полномочным пользователем Автомобиля считается лицо – собственник Автомобиля или надлежащим образом уполномоченное собственником на право управления, владения и использования Автомобиля (соответствующей доверенностью). В качестве Получателя услуг может выступать лицо старше 18 лет и имеющее действующее водительское удостоверение с правом управления транспортным средством соответствующей категории.

Неисправность

Неисправность имеет место, если по причине технического дефекта Автомобиль становится обездвиженным или не пригоден для перемещения и эксплуатации, в том числе следующие случаи:

- Разрядка аккумулятора
 - Отсутствие бензина
 - Прокол или повреждение колеса
 - Блокирование дверей, багажника, капота
 - Блокирование замка зажигания и блокировочных систем на рулевом колесе и педалях
- Кроме физической невозможности передвижения Неисправностью признается включение системных сигналов на приборной панели Автомобиля, оповещающих об аварийном состоянии (красные лампочки):

- Тормозная система, стояночный тормоз
- Охлаждающая система
- Давление масла в двигателе
- Система управления
- Замок зажигания (кнопка start/stop, если применимо)

Непригодным для перемещения и эксплуатации является Автомобиль, который вследствие поломки не может начать движение или продолжить его самостоятельно. Автомобиль также рассматривается как неподвижный и неработоспособный, если согласно правилам дорожного движения Автомобиль больше нельзя эксплуатировать с точки зрения дорожной безопасности.

Такие события, как отзыв продукции (автомобилей), техническое обслуживание, регулярное или иного рода, технические осмотры не считаются Неисправностью.

Пожар (возгорание) не считается Неисправностью, за исключением случаев, когда пожар возник вследствие технического дефекта, на который распространяется гарантия производителя.

Дата ввода в эксплуатацию

Датой ввода в эксплуатацию является дата передачи Автомобиля клиенту при его продаже, указанная в сервисной книжке на Автомобиль.

I. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ в рамках программы помощи на дорогах (далее – программа)

1. Автомобили, на которые распространяется поддержка

Оказание помощи осуществляется в отношении Автомобилей, проданных через Дилерскую сеть марки Audi на территории Российской Федерации и зарегистрированных на территории Российской Федерации позднее 01.01.2013.

2. Географическая территория

Оказание помощи Получателям услуг в отношении Автомобилей, на которые распространяется поддержка в том случае, если Событие произошло на территории Российской Федерации, Украины, Белоруссии, Казахстана, Европы.

3. Период распространения программы

Поддержка распространяется и Оказание помощи осуществляется в отношении Автомобилей в течение 2 (двух) лет, начиная с даты ввода в эксплуатацию, т.е. с даты передачи Автомобиля клиенту при его продаже.

Возможна ежегодная пролонгация участия в Программе на срок до 5 лет владения клиента автомобилем. Для этого клиент должен проходить обслуживание в официальном дилерском центре в соответствии с регламентом технического обслуживания, установленным автопроизводителем **во время гарантийного периода и после его истечения**, что подтверждается записью в цифровой сервисной книжке.

5. Неисправности, при возникновении которых поддержка согласно программе не распространяется, и услуги не оказываются:

- Неисправность, возникшая вследствие занятия Получателем услуги автоспортом, участия в спортивных соревнованиях или соответствующих тестовых заездах или состязаниях любого рода;
- Неисправность, возникшая вследствие действия обстоятельства непреодолимой силы, таких как война, революция, восстания и беспорядки, разбои, терроризм, криминальные действия, забастовки, землетрясения или другие стихийные бедствия, а также природные и экологические явления (смолистые осадки деревьев, град, шторм, молнии, сильные ливни), конфискация или действия властей по принуждению, запреты органов власти, пиратство, взрывы предметов, пожары, а также ядерные или радиоактивные воздействия;
- Неисправность прицепа;
- Неисправность, возникшая вне периода распространения поддержки согласно п. 2 настоящего раздела;
- Неисправность, возникшая вследствие несоблюдения рекомендаций, указанных в руководстве по эксплуатации Автомобиля;
- Неисправность, возникшая в результате ДТП;
- Отсутствие у ИСПОЛНИТЕЛЯ технической возможности оказать услугу, в том числе если выполнение работ, оказание услуг затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к Автомобилю сотрудников ИСПОЛНИТЕЛЯ и/или партнера ИСПОЛНИТЕЛЯ, либо если выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинения вреда.

II. АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЯ ПРИ ОКАЗАНИИ ПОМОЩИ НА ДОРОГАХ

Требование об Оказании помощи сообщается Получателем услуг в Службу поддержки **ИСПОЛНИТЕЛЯ**.

После поступления требования об Оказании помощи сотрудник Службы поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ определяет, является ли направляющее требование лицо Получателем услуги, т.е. имеет ли указанное лицо право на Оказание помощи согласно Договору, на основании следующих данных направляющего требования лица:

- Номер VIN Автомобиля,
- Дата, с которой на данный Автомобиль распространяется поддержка (дата Ввода в эксплуатацию, т.е. дата передачи Автомобиля клиенту при продаже);
- Вид Неисправности;
- Место возникновения Неисправности (географическое положение)

Может быть произведен опрос других относящихся к Событию данных с целью облегчения определения местонахождения Автомобиля, вида Неисправности и правомочий Получателя услуги.

Проверка правомочий Получателя услуги осуществляется **ИСПОЛНИТЕЛЕМ** еще раз на месте События на основании документов, переданных от **АУДИ Россия** Получателю услуги. Если на месте События выяснится, что предъявляющее требование о получении услуги лицо не имеет право на Оказание помощи в соответствии с настоящим Договором, то ему предлагается оказание услуги на условиях ее последующей самостоятельной оплаты.

III. ОКАЗАНИЕ ПОМОЩИ

1. Техническая помощь на месте (выезд мобильной группы)

1.1. Круглосуточная информационно-диспетчерская служба (Служба поддержки) осуществляет следующие виды действий и консультаций:

- организация связи Получателя услуги с дилерским центром марки Audi с целью предоставления подменного автомобиля, в случае невозможности окончания ремонта Автомобиля в день возникновения Неисправности;
- В случае необходимости передача сообщений, связанных с происшествием, третьим лицам (родственникам, знакомым и др.)

1.2. В случае если возникшая Неисправность не была устранена Получателем самостоятельно при помощи телефонного инструктажа Горячей линии Помощи на дорогах и движение Автомобиля не может быть возобновлено, то Служба поддержки организует выезд мобильной группы **ИСПОЛНИТЕЛЯ** для оказания технической помощи (осуществления ремонта) на месте возникновения Неисправности.

1.2.1. Услуга предоставляется на дорожных коммуникациях в населённых пунктах и за пределами населенных пунктов, по месту жительства (стоянки Автомобиля) Получателя услуги.

1.2.2. Мобильная техническая группа выезжает на место возникновения Неисправности (поломки) круглосуточно, а также в выходные дни и государственные праздники.

1.2.3. Неисправность устраняется на месте силами и средствами мобильной техпомощи.

1.2.4. После оказания услуг технической помощи на месте возникновения Неисправности представитель мобильной группы обязан сообщить Получателю услуг о результате ремонта его Автомобиля:

- Автомобиль способен доехать до авторизованного сервиса «Audi», или до первоначальной цели поездки, но при этом необходимо соблюдать определённые меры безопасности или ограничения;
- Автомобиль отремонтирован без каких-либо последующих ограничений.

1.2.5. Устранение Неисправности на месте ее возникновения не производится в следующих случаях:

- работы, имеющие характер регламентных, связанных с регулярным ТО и т.п. (например - замена тормозных колодок, масла, технических жидкостей и пр.);
- неправильно залитое топливо (в бензиновый двигатель – дизельное топливо, в дизельный двигатель – бензин);
- в случае если лицо, имеющее полномочия на управление данным ТС, находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения или имеются признаки такого опьянения.

1.3. Выезд мобильной группы **ИСПОЛНИТЕЛЯ**, а также техническая помощь на месте возникновения Неисправности осуществляется бесплатно для Получателя услуги, кроме случаев возникновения Неисправности, на которые не распространяется поддержка согласно Программе.

2. Услуги по эвакуации

2.1. В случае невозможности определения причин возникновения Неисправности и / или невозможности устранения Неисправности на месте, диспетчер **ИСПОЛНИТЕЛЯ** совместно с представителем мобильной группы и с Получателем услуги принимает решение об эвакуации Автомобиля в сервисный центр официального дилера марки «Audi».

2.2. Эвакуация осуществляется до дилерского центра «Audi» круглосуточно, включая выходные дни и государственные праздники.

2.2.1. в крупных городах при наличии нескольких официальных дилеров «Audi» адрес доставки в сервисный центр согласовывается с владельцем автомобиля.

2.2.2. услуга по эвакуации предоставляется на дорожных коммуникациях в населённых пунктах и за пределами населенных пунктов. В местах без твёрдого дорожного покрытия услуга предоставляется только при условии, если вход на данную территорию не противоречит закону.

2.3 Эвакуация не производится в следующих случаях:

- Неисправности (повреждения), возникшие вследствие стихийного бедствия, а также участия Автомобиля и его владельца в автомобильных соревнованиях;
- в случае, если лицо, имеющее полномочия на управление данным Автомобилем, находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения либо имеются признаки опьянения.

2.4 Эвакуация осуществляется бесплатно для Получателя услуги, кроме случаев возникновения Неисправности, на которые не распространяется поддержка согласно Программе.

2.5 При эвакуации Получатель услуг должен сопровождать автомобиль вплоть до момента передачи автомобиля в ремонт в дилерский центр.

3. Дополнительные услуги

3.1. **ИСПОЛНИТЕЛЬ** оказывает* полное необходимое содействие Получателю услуг, в том числе, обеспечивает предоставление следующих услуг (по выбору и желанию Получателя услуг или его представителя – в случае смерти Получателя услуг) и оплачивает самостоятельно или компенсирует Получателю услуг соответствующие расходы:

3.1.1. Бронирование гостиницы уровня 4 или иного, не превышающего уровня 4 на срок до 5 ночей для Получателя услуг и всех пассажиров Автомобиля в случае невозможности окончания ремонта Автомобиля в день возникновения Неисправности с максимальным лимитом стоимости проживания за одного человека 4 000 (четыре тысячи) рублей, на время ремонта Автомобиля, но не более чем пяти ночей с момента заселения, включая завтрак, путем бронирования и оплаты или последующей компенсации Получателю услуг на основании предоставленных в адрес ИСПОЛНИТЕЛЯ финансовых платежных документов, подтверждающих оплату Получателем услуг стоимости проживания в пределах максимальной стоимости такой услуги, установленной настоящим пунктом, при условии эвакуации Автомобиля Получателя услуг ИСПОЛНИТЕЛЕМ на станцию технического обслуживания «Ауди», если с момента поступления Автомобиля на станцию технического обслуживания «Ауди» в день такого поступления не представляется возможным отремонтировать Автомобиль.*

3.1.2. Компенсация расходов Получателя услуги по приобретению ж/д или авиабилетов, связанных с продолжением путешествия или возвращением домой, в случае невозможности окончания ремонта Автомобиля в день возникновения Неисправности - Получателю услуги, а также для всех его пассажиров, которые находились в Автомобиле в момент возникновения Неисправности (не более 5-ти человек) с максимальным лимитом стоимости одного билета 20 000 (двадцать тысяч) рублей в одну сторону, на основании предоставленных в адрес ИСПОЛНИТЕЛЯ финансовых платежных документов, подтверждающих оплату Получателем услуги стоимости билетов, при условии эвакуации Автомобиля ИСПОЛНИТЕЛЕМ на станцию технического обслуживания «Ауди», если с момента поступления Автомобиля на станцию технического обслуживания «Ауди» в течении менее чем 72 часов не представляется возможным отремонтировать Автомобиль.

3.1.3. Обеспечение прибытия легкового такси к станции технического обслуживания, осуществляющей свою деятельность под торговой маркой «Ауди» или к месту Неисправности, законно, где находится Автомобиль Получателя услуги. Обеспечение перевозки Получателя услуги от места посадки до места, указанного Получателем услуги действует с максимальным лимитом стоимости таких услуг 1 500 (одна тысяча пятьсот) рублей

* - в случае, если дальнейшее продолжение движения получателя услуг невозможно, ввиду продолжительных ремонтных работ на дилерском предприятии. А также, в случае, если получатель услуг находится в пункте, в котором не проживает.

Перечень городов на территории Российской Федерации, в которых существуют партнеры **ИСПОЛНИТЕЛЯ** или находятся в стадии становления:

Абакан	Дагомыс п.	Курск	Орел	Сургут
Альметьевск	Екатеринбург	Лермонтов	Оренбург	Сыктывкар
Анапа	Ессентуки	Липецк	Пенза	Таганрог
Арзамас	Железноводск	Магнитогорск	Первомайский	Тамбов
Архангельск	Иваново	Мин. Воды	Пермь	Тверь
Астрахань	Ижевск	Минусинск	Петрозаводск	Тимашевск
Барнаул	Иркутск	Михайловка	Псков	Тобольск
Белгород	Йошкар-Ола	Москва	Пятигорск	Тольятти
Березники	Казань	Мурманск	Ростов-на-Дону	Томск
		Набережные		
Братск	Калининград	Челны	Рыбинск	Тула
Брянск	Калуга	Нефтекамск	Рязань	Туапсе
Великий				
Новгород	Каменск-Уральский	Нефтеюганск	Самара	Тюмень
Владивосток	Камышин	Нижевартовск	Санкт-Петербург	Улан Уде
Владимир	Кемерово	Нижекамск	Саранск	Ульяновск
Волгоград	Киров	Нижний Новгород	Саратов	Уфа
Вологда	Кисловодск	Нижний Тагил	Северодвинск	Хабаровск
Воронеж	Кострома	Новокузнецк	Симферополь	Чебоксары
Выборг	Краснодар	Новороссийск	Смоленск	Челябинск
Георгиевск	Красноярск	Новосибирск	Сочи	Череповец
				Южно-
Глазов	Курган	Омск	Ставрополь	Сахалинск
			Стерлитамак	Ярославль

Перечень городов на территории СНГ, в которых существуют партнеры **ИСПОЛНИТЕЛЯ** или находятся в стадии становления:

Алматы	Днепропетровск	Луцк	Полоцк	Ужгород
Астана	Донецк	Львов	Полтава	Харьков
Барановичи	Житомир	Минск	Ровно	Херсон
Бобруйск	Запорожье	Могилев	Рогачев	Хмельницкий
Брест	Ивано-Франковск	Мозырь	Слуцк	Червень
Винница	Киев	Молодечно	Солигорск	Черкассы
Витебск	Кировоград	Николаев	Столин	Чернигов
Гомель	Кополь	Одесса	Сумы	Черновцы
Гродно	Луганск	Орша	Тернополь	

Перечень городов на территории Европы, в которых существуют партнеры **ИСПОЛНИТЕЛЯ** или находятся в стадии становления:

Австрия	Греция	Латвия	Польша	Финляндия
Бельгия	Дания	Литва	Португалия	Франция
Болгария	Ирландия	Люксембург	Румыния	Хорватия
Босния и Герцеговина	Исландия	Македония	Сербия	Черногория
Великобритания	Испания	Мальта	Словакия	Чехия
Венгрия	Италия	Нидерланды	Словения	Швейцария
Германия	Кипр	Норвегия	Турция	Швеция
				Эстония