

ПРОГРАММА «АГАТ БОНУС – ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ»

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

- Клиент – дееспособное физическое или юридическое лицо, участник Программы которое имеет право на получение Услуг на условиях, в объеме и порядке, предусмотренными Программой «АГАТ Бонус – помощь на дороге».
- Пользователь - лицо, допущенное Клиентом к управлению Автомобилем, которое может обратиться к Исполнителю для получения Услуг в рамках Программы.
- Услуги – комплекс услуг, оказываемый Исполнителем в рамках настоящего Договора на условиях, в объеме и порядке, предусмотренными Программой «АГАТ Бонус – помощь на дороге».
- Подрядчики – организации и лица, привлекаемые Исполнителем для оказания Услуг Клиентам (службы эвакуации, технической помощи, такси и т.п.).
- Автомобиль – автомобиль, обслуживающийся на территории Российской Федерации через сеть Дилерских центров Заказчика, прикрепленный к карте Клиента Программы «АГАТ Бонус».
- Акцепт – обращение Клиента/Пользователя в круглосуточный контакт-центр Исполнителя по телефону 8-800-505-29-85 для получения услуг в рамках Программы «АГАТ Бонус – помощь на дороге», означающее полное согласие с Правилами оказания услуг по Программе «АГАТ Бонус – помощь на дороге», актуальная версия которых находится по адресу <http://client.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 «АГАТ Бонус – помощь на дороге» (далее «Программа») распространяется на все карты Клиента Программы «АГАТ Бонус». Набор доступных по Программе услуг определяется типом карты Клиента и изменяется при изменении типа карты Клиента.

Срок действия Программы составляет 1 (один) год. При изменении типа карты Клиента Программа автоматически пролонгируется на 1 (один) год.

Территория действия Программы – территория Российской Федерации в городах присутствия Дилеров. При этом максимальное покрытие за пределами городов присутствия Дилеров ограничено расстоянием в 200 (двести) километров (по автомобильным дорогам) вокруг внешних границ указанных городов. Кроме того, программа действует на всей протяженности трассы М10 (федеральная магистральная автомобильная дорога «Россия» Москва — Санкт-Петербург) и на всей протяженности трассы М4 (федеральная трасса «Дон» Москва - Воронеж - Ростов-на-Дону - Краснодар - Новороссийск).

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:

- 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
 - алкогольное опьянение Клиента

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 «АГАТ Бонус – помощь на дороге», 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)
 - 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 исключительно в сопровождении Клиента/Пользователя.
- 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)
- 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 (Клиент обязан предъявить действующий полис ОСАГО, при этом при наличии ограничений по допущенным к управлению Автомобилем водителям в полисе ОСАГО Клиента, транспортировка осуществляется исключительно при помощи эвакуатора) в любую точку в пределах административных границ города, в котором находится Клиент/Пользователь, на территории действия Программы. Услуга

предоставляется не более 2 (двух) раз в год

- услуги аварийного комиссара в случае, если Автомобиль Клиента/Пользователя стал участником дорожно-транспортного происшествия
- 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 исключительно 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 услуг:

- организация продолжения 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 четверем его пассажирам, будет организована поездка на такси из сервисного центра Дилера до вокзала/аэропорта.

- организация размещения 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 четверем 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 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 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). Количество раз предоставления данной услуги в рамках действия Программы определяется уровнем карты Клиента.
- предоставление подменного автомобиля на срок ремонта. 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.

Количество раз и продолжительность предоставления данной услуги в рамках действия Программы определяется уровнем карты Клиента.

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

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 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 карты Клиента:

Услуга	Серебряная карта Клиента	Золотая карта Клиента	Платиновая карта Клиента
Информационная и техническая поддержка	Да		
Ремонт на месте	Да (в течении срока действия Программы предусмотрено <u>разовое</u> обращение за одной из услуг – эвакуацией или ремонтом на месте)	Да	
Эвакуация		Да	
Ответственное хранение	Нет	Да	
Трансфер из аэропорта/в аэропорт	Нет	Да	
Услуга «трезвый водитель»	Нет		Да
Услуги аварийного комиссара	Нет	Да	
Юридическая помощь	Нет	Да	
Такси	Нет	Да, не более 4 раз в год	Да, не более 6 раз в год
Продолжение поездки другими видами транспорта	Нет		Да
Размещение в отеле	Нет		Да
Подменный автомобиль	Нет	Да, не более 5 дней, не более 2 раз в год	Да, не более 7 дней, не более 4 раз в год
Покрытие за пределами городов присутствия Дилеров	30 км	50 км	100 км

Исключения из Программы «АГАТ Бонус - помощь на дороге» – 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
- 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 опасных 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 самостоятельно, а не через обращение в круглосуточный контакт-центр Исполнителя
- 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 Транспортного средства 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
- 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
- при умышленных действиях Клиента или его пассажиров, направленных на препятствие или затруднение оказания услуг по Программе
- 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.

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 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 подлежат оплате Клиентом
- 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 оказании услуг по Программе в случае, если поломка Автомобиля Клиента/Пользователя будет вызвана невыполнением зафиксированных в Акте оказания услуг рекомендаций