LEXUS
СОЗДАЮЩИЙ ЧУВСТВА
ПРАВИЛА
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ПО ПРОГРАММЕ
«ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ»
ДЛЯ АВТОМОБИЛЕЙ LEXUS
LEXUS
ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ПРОГРАММЕ «ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ» ДЛЯ АВТОМОБИЛЕЙ LEXUS

Уважаемый Клиент,

Благодарим Вас за выбор автомобиля марки Лексус.

Мы понимаем, насколько важны мобильность и оперативная помощь при возникновении нештатной ситуации на дороге, поэтому рады предложить Вам Программу «Помощь на дороге».

В любое время суток Вам достаточно позвонить по телефону Контакт-центра Лексус «Помощь на дороге» **8-800-333-85-51** (звонок по России бесплатный), и наши специалисты окажут Вам помощь в кратчайшие сроки.

При звонке в Контакт-центр Лексус будьте готовы сообщить Ваше имя, контактный номер телефона, VIN номер Вашего автомобиля, Ваше местоположение и характер поломки. Не забудьте дополнительно уведомить специалиста Контакт-центра о присутствии в автомобиле детей, пожилых людей, домашних животных.

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила оказания Услуг содержат описание Программы «Помощь на дороге» для автомобилей марки Лексус и условия оказания услуг в рамках данной Программы.

1.2. Компания имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Актуальная версия Правил находится на сайте **http://www.lexus.ru**

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Клиент – дееспособное физическое или юридическое лицо, собственник Автомобиля или лицо, имеющее право пользования или распоряжения Автомобилем на законном основании.

2.2. Автомобиль – транспортное средство марки Лексус, импортированное (ввезенное) на территорию Российской Федерации ООО «Тойота Мотор».

2.3. Компания – общество с ограниченной ответственностью «Тойота Мотор» (ОГРН 1 027 739 386 400 от 15.10.2002).

2.4. Дилер Лексус – Уполномоченный Дилер Лексус, или Уполномоченный Дилер-Партнер Лексус, – юридическое лицо, с которым Компания заключила соответствующий Договор Уполномоченного Дилера Лексус или Договор Уполномоченного Дилера-Партнера Лексус о реализации и обслуживании автомобилей марки Лексус, уполномоченное осуществлять деятельность по сервисному и гарантийному обслуживанию на условиях заключенного договора.

2.5. Партнер Компании – организация, взаимодействующая с Компанией в рамках договорных отношений, существующих между Компанией и организацией, с целью оказания Клиентам услуг по Программе «Помощь на дороге».

2.6. Контакт-центр Лексус «Помощь на дороге» – круглосуточный центр телефонной поддержки Клиентов Компании, осуществляющий регистрацию обращений и координацию оказания помощи Клиентам. Телефон Контакт-центра – 8-800-333-85-51 (звонок по России бесплатный)

2.7. Программа «Помощь на дороге» – программа помощи на дорогах Компании по предоставлению Клиенту услуг, оказываемых Компанией или Партнерами Компании, в порядке, объеме и на условиях, определенных настоящими Правилами, при обращении Клиента в Контакт-центр Лексус «Помощь на дороге».

2.8. Акцепт – обращение Клиента в Контакт-центр Лексус по телефону для получения услуг в рамках Программы «Помощь на дороге», означающее полное согласие с настоящими Правилами.

2.9. Поломка – возникшая непосредственно перед обращением Клиента в Контакт-центр Лексус для получения услуг по Программе поломка и/или ситуация, при которой дальнейшее самостоятельное передвижение Автомобиля Клиента невозможно или небезопасно.

2.10. Автомобильная дорога – понятие, определенное в статье 3 Федерального закона Российской Федерации № 257-ФЗ.

3. ПРОГРАММА «ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ»

3.1. **Действие Программы «Помощь на дороге»** распространяется на следующие новые Автомобили Лексус, приобретенные Клиентами у Дилеров Лексус на территории Российской Федерации:

- Новый Lexus LX – приобретенный после **«01» января 2016 года**
- Lexus LS – приобретенный после **«01» января 2016 года**

3.2. **Срок действия Программы «Помощь на дороге»** составляет (начиная с даты приобретения Автомобиля первым Клиентом):

- **3 (три) года** для Автомобилей: новый Lexus LX, Lexus LS

3.3. **Территория действия Программы «Помощь на дороге»** – территория Российской Федерации в городах присутствия Дилеров Лексус. При этом покрытие за пределами городов присутствия Дилеров Лексус ограничено расстоянием в 300 (триста) километров (по автомобильным дорогам) вокруг внешних границ указанных городов. Актуальный список Дилеров Лексус находится по адресу **http://www.lexus.ru**

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).

3.4. **Условия действия Программы «Помощь на дороге»** – предоставление услуг по Программе возможно при обращении Клиента в Контакт-центр Лексус при возникновении 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 (режима нагрева воздуха при температуре окружающей среды ниже 0 °C, режима охлаждения воздуха 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

3.5. <u>Услуги, предоставляемые по Программе «Помощь на дороге»</u> – на территории и в рамках действия Программы Клиентам оказываются следующие услуги:

- информационная и техническая <u>поддержка по телефону</u> *(включая, но не ограничиваясь информацией об условиях предоставления услуг по Программе «Помощь на дороге», техническими консультациями, информацией о местонахождении и режиме работы Дилеров Лексус)*
- <u>ремонт на месте поломки</u>
  - запуск двигателя от внешнего источника питания
  - ремонт/замена поврежденного колеса *(при наличии у Клиента 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 сотруднику Компании или Партнеру Компании фактической стоимости топлива по чеку АЗС)*
  - вскрытие заблокированных дверей, капота, багажника Автомобиля *(<u>исключительно</u> при наличии у Клиента регистрационных документов на Автомобиль и его письменном согласии с принятием на себя возможных рисков повреждения Автомобиля и любых связанных с этим расходов)*
  - прочий мелкий ремонт на месте *(замена батареек в брелоках и т. п. при условии оплаты Клиентом сотруднику Компании или Партнеру Компании фактической стоимости необходимых расходных материалов)*
- <u>эвакуация до ближайшего Дилера Лексус</u> *(для случаев, когда неисправность не может быть устранена на месте поломки, в том числе, но не ограничиваясь случаями заправки Автомобиля неверным видом топлива, неисправности основных узлов и агрегатов, проявления дефектов, препятствующих безопасному движению Автомобиля и пр.)*. Эвакуация Автомобиля осуществляется <u>исключительно</u> в сопровождении Клиента
- <u>организация ответственного хранения (парковки) неисправного Автомобиля</u> на период до 10 (десяти) дней при условии эвакуации Автомобиля Клиента <u>исключительно</u> Компанией/Партнером Компании и отсутствия возможности у Дилера Лексус принять Автомобиль в ремонт (выходные и праздничные дни, доставка неисправного автомобиля в нерабочие часы Дилера Лексус)
- <u>услуга «трезвый водитель»</u> – транспортировка Автомобиля Клиента, находящегося в состоянии легкого алкогольного опьянения *(т. е. когда Клиент способен здраво оценить окружающую его обстановку и отдавать себе отчет в своих действиях)*, водителем или при помощи эвакуатора в зависимости от заданных условий *(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, на территории действия Программы.
  Услуга предоставляется не более 2 (двух) раз в год
- <u>услуги аварийного комиссара</u>, в случае если Автомобиль Клиента стал участником дорожно-транспортного происшествия
- <u>трансфер из аэропорта/в аэропорт.</u> 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 <u>не более 100 (ста) километров</u>)*
- <u>юридическая помощь</u> – 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

- услуга «консьерж-сервис» – информационная поддержка и комплексная организация процессов в различных сферах жизни в соответствии с индивидуальными потребностями Клиента. Все консультации предоставляются бесплатно, фактические оказанные услуги и заказанные товары оплачиваются Клиентом непосредственному исполнителю. 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

В случае если Автомобиль Клиента был эвакуирован исключительно Партнером Компании к Дилеру Лексус, который поломку Автомобиля признал гарантийным случаем и ремонт Автомобиля невозможен в день обращения к Дилеру Лексус, Клиент может выбрать **одну из следующих услуг:**

- предоставление такси для водителя и (не более четырех) пассажиров для поездки от Дилера Лексус в необходимый Клиенту пункт назначения *(максимальный покрываемый Программой пробег такси за одну поездку составляет не более 100 (ста) километров)*
- организация продолжения поездки для водителя и (не более четырех) пассажиров другими видами транспорта, если расстояние от места ремонта Автомобиля у Дилера Лексус до места проживания Клиента *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 от Дилера Лексус до вокзала/аэропорта.
- организация размещения в отеле категории 5* (при наличии отелей соответствующей категории в городе обращения Клиента) для водителя и (не более четырех) пассажиров, если расстояние от места ремонта Автомобиля у Дилера Лексус до места проживания Клиента *превышает 100 (сто) километров*. Программой покрывается не более 10 (десяти) ночей в не более чем трех номерах (включая завтрак).

  При необходимости водителю и не более чем четырем его пассажирам будет организована поездка на такси от Дилера Лексус до предоставляемого отеля.
- предоставление подменного автомобиля на срок ремонта, но не более 10 (десяти) дней. Клиент самостоятельно оплачивает топливо на всем протяжении использования подменного автомобиля и залог за подменный автомобиль.

  При необходимости водителю и не более чем четырем его пассажирам будет организована поездка на такси от Дилера Лексус до пункта предоставления подменного автомобиля.

После завершения ремонта Автомобиля Клиент может воспользоваться **одной из постремонтных транспортных услуг:**

- организация поездки на такси для Клиента от места проживания Клиента до Дилера Лексус, у которого осуществлялся ремонт Автомобиля *(максимальный покрываемый Программой пробег такси за одну поездку составляет не более 100 (ста) километров)*

- организация поездки для Клиента другими видами транспорта, в случае если расстояние от места проживания Клиента до Дилера Лексус, у которого осуществлялся ремонт Автомобиля, *превышает 100 (сто) километров*:
  - поездом (купе, СВ)
  - самолетом (экономический класс), в случае если продолжительность поездки поездом превышает 4 (четыре) часа

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

Любые услуги по Программе «Помощь на дороге» предоставляются исключительно после получения Акцепта от Клиента.

Любые работы, выполняемые по требованию Клиента Компании в рамках оказания услуг по Программе «Помощь на дороге», осуществляются исключительно при личном присутствии Клиента, 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.

3.6. Исключения из Программы «Помощь на дороге» – услуги по Программе не предоставляются в следующих случаях:

- поломка Автомобиля Клиента 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 таких событий, как война, мятеж, восстание, массовые политические демонстрации, мародерство, землетрясение, наводнение, аномальные/экстремальные погодные условия, аномальные/экстремальные атмосферные явления, и прочих обстоятельств непреодолимой силы, использования автомобиля в военных целях или для проведения террористических актов
- законодательно обоснованной блокировки Автомобиля (арест имущества, изъятие Автомобиля в результате совершения правонарушения и т. п.)
- услуги по Программе требуются в результате таких событий, как преднамеренное причинение ущерба или акты вандализма, совершенные Клиентом, 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, или последствий обслуживания Автомобиля не у Дилера Лексус
- если Автомобиль был доставлен к Дилеру Лексус Клиентом самостоятельно, а не через обращение в Контакт-центр Лексус «Помощь на дороге»
- 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 вне территории действия Программы и его отказе оплачивать необходимую услугу
- обращения иного лица, не имеющего законного права распоряжаться Автомобилем, или при отказе Клиента предоставить водительское удостоверение, свидетельство о регистрации транспортного средства (или паспорт транспортного средства), документы, подтверждающие законность распоряжения Автомобилем

- обращения Клиента, находящегося в состоянии невменяемости ввиду тяжелого алкогольного опьянения, наркотического или токсического опьянения, воздействия медикаментозных препаратов
- умышленных действий Клиента или пассажиров Автомобиля, направленных на наступление события, явившегося причиной поломки Автомобиля
- при отказе Клиента от предоставления необходимых для регистрации обращения данных, а именно контактного номера телефона, VIN номера Автомобиля, номера его государственного регистрационного знака, местоположения Автомобиля, характера его поломки.

Программой «Помощь на дороге» не компенсируются:

- стоимость юридических расходов
- любые косвенные расходы и/или ущерб имуществу Клиента, понесенные/полученный в результате поломки Автомобиля
- стоимость услуг, связанных со смертью или госпитализацией Клиента 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 «Помощь на дороге» не предоставляется ни при каких условиях.

4. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

4.1. Решение об объеме и виде оказываемых в рамках Программы «Помощь на дороге» услуг, а также об ограничениях исполнения или полном отказе от исполнения принимается уполномоченным сотрудником Контакт-центра Лексус и/или Партнера Компании в зависимости от имеющихся на момент обращения Клиента условий нештатной ситуации Клиента на дороге, наличия возможности и с учетом требований Клиента в соответствии с настоящими Правилами и действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Все услуги в рамках и на территории действия Программы «Помощь на дороге» оказываются на безвозмездной основе. Дополнительные материалы (доставляемое топливо, расходные материалы для ремонта на месте), запасные части, перепробег спецтехники (эвакуаторы, краны-манипуляторы, автомобили техпомощи) и такси за пределами территории покрытия Программы «Помощь на дороге», выезд аварийного комиссара за пределы территории покрытия Программы «Помощь на дороге» подлежат оплате Клиентом.

4.3. В случае необходимости оплаты услуги Клиентом она оказывается исключительно после согласования с Клиентом ее стоимости и выражения им явного согласия на оплату услуги.

4.4. В случае необходимости оплаты услуги оплата Клиентом производится непосредственно исполнителю услуги, при этом последний обязан предоставить Клиенту документ строгой отчетности, подтверждающий факт оплаты.

4.5. По факту оказания услуг непосредственный исполнитель (сотрудник Партнера Компании) выдает Клиенту Акт оказания услуг на выполненные работы, рекомендации в котором являются обязательными к выполнению Клиентом. Компания оставляет за собой право отказать Клиенту в оказании услуг по Программе, в случае если поломка Автомобиля Клиента будет вызвана невыполнением зафиксированных в Акте оказания услуг рекомендаций.

Информация, представленная в данной брошюре, действительна на момент ее публикации. Компания оставляет за собой право на внесение коррективов и изменений, в том числе в условия Программы «Помощь на дороге».