

**ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТЫ НА СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ
RENAULT ASSISTANCE PLUS (РЕНО АССИСТАНС ПЛЮС)**

1. Основные положения

1.1. Организация услуг RENAULT ASSISTANCE PLUS:

Перед тем, как звонить в службу RENAULT ASSISTANCE, Клиенту следует уточнить следующую информацию:

- VIN номер транспортного средства, государственный номер, модель и цвет
- Свой контактный телефон
- Точное местонахождение автомобиля Номер карты на сервисное обслуживание

После принятия звонка Клиента, в зависимости от ситуации, RENAULT ASSISTANCE организует и берет на себя затраты за нижеперечисленные услуги.

1.2. Для целей, предусмотренных настоящими Правилами используются следующие определения и понятия:

1.2.1. **Карта на сервисное обслуживание Автомобиля марки RENAULT, выданная в рамках программы RENAULT ASSISTANCE PLUS** (далее «Карта на сервисное обслуживание»), выдается её законному владельцу и должна быть активирована в информационной системе у официальных дилеров Renault Российской Федерации.

Данная программа RENAULT ASSISTANCE PLUS распространяется на автомобили марки RENAULT, реализованные через официальные дилерские центры RENAULT в Российской Федерации. Она подтверждает право законного владельца Карты на сервисное обслуживание требовать оказания услуг по программе RENAULT ASSISTANCE PLUS, в соответствии с настоящими Правилами и в течение срока действия Карты на сервисное обслуживание.

1.2.2. **Автомобильная дорога** - объект транспортной инфраструктуры, предназначенный для движения транспортных средств и включающий в себя земельные участки которые предназначены для размещения конструктивных элементов автомобильной дороги, дорожных сооружений и на которых располагаются или могут располагаться объекты дорожного сервиса.

1.2.3. **Неисправность** – возникшее в результате движения Автомобиля, и/или с его участием, событие при котором Автомобилю причинены повреждения, и/или вышли из строя узлы, агрегаты, что исключает возможность его самостоятельного передвижения, либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и/или иных повреждений или причинение вреда. Не является Неисправностью в соответствии с настоящими Правилами вред, причиненный Автомобилю в результате Дорожно-транспортного происшествия, противоправных действий третьих лиц, иной вред, причиненный Автомобилю механическим воздействием внешних источников.

1.2.4. **Техническое транспортное средство** – устройство, предназначенное для перевозки по дорогам людей, грузов или оборудования, установленного на нем, приводимое в движение двигателем и предназначенное для проведения работ, на условиях и в порядке, установленном настоящими Правилами и действующим законодательством.

1.2.5. **Эвакуатор** – специализированное автотранспортное средство, технически и конструктивно предназначенное для погрузки, разгрузки и перевозки других транспортных средств посредством полной или частичной погрузки либо буксировки, в порядке, установленном требованиями инструкции по эксплуатации данного специализированного автотранспортного средства и действующим законодательством. К эвакуаторам в целях настоящих Правил могут быть также приравнены технические транспортные средства.

1.2.6. **Клиент** – для целей настоящего Договора и Приложений к нему, под Клиентом понимается законный владелец Карты и Автомобиля марки RENAULT, на который выдана Карта на сервисное обслуживание Автомобиля.

1.2.7. **RENAULT ASSISTANCE** – сервисная служба, целью которой является организация оказания услуг и работ Клиенту по сервисному обслуживанию и технической помощи на дорогах в отношении Автомобиля, на который выдана Карта, в период действия Карты и с учетом условий и ограничений предусмотренных настоящим Договором и Приложениями к нему, состоящая из совокупности организаций, привлеченных ЗАО «РЕНО РОССИЯ» и его подрядчиками для данной цели.

1.3. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора на сервисное обслуживание Автомобиля, предоставляемое по Карте на сервисное обслуживание. Настоящие Правила размещены на официальном сайте Рено в России в сети Интернет по адресу: <https://www.renault.ru>. Заключая Договор на сервисное обслуживание Автомобиля, предоставляемое по Карте на сервисное обслуживание, Покупатель считается принявшим условия Договора, а также Правил в полном объеме, без всяких оговорок и исключений. Заключая Договор на сервисное обслуживание Автомобиля, предоставляемое по Карте на сервисное обслуживание, Покупатель подтверждает, что до него была доведена вся необходимая информация о Карте, сервисном обслуживании, условиях и ограничениях действия Карты на сервисное обслуживание, предусмотренных Договором и Правилами, что он ознакомлен с настоящими Правилами и согласен с ними в полном объеме. В случае необходимости, Покупатель также может получить актуальную версию Правил у Продавца Карты на сервисное обслуживание.

2. Услуги, предоставляемые в рамках программы RENAULT ASSISTANCE PLUS в период действия Карты на сервисное обслуживание:

2.1. Владелец Автомобиля, на который оформлена Карта на сервисное обслуживание, или водитель, управляющий им по доверенности, имеет право на круглосуточное оказание следующих Услуг в отношении Автомобиля:

- 2.1.1. Справочно-консультационная помощь;
- 2.1.2. Экстренная техническая помощь при Неисправности Автомобиля и/или приравненных к ней в соответствии с настоящими Правилами событий;
- 2.1.3. Эвакуация Автомобиля при Неисправности и/или приравненных к ней в соответствии с настоящими Правилами событий;
- 2.1.4. Предоставление услуг такси в случае эвакуации Автомобиля и с учетом положений п.2.6 настоящих Правил;
- 2.1.5. Поиск и бронирование гостиницы при эвакуации Автомобиля, если для осуществления ремонта Автомобиля требуется менее трех суток, и с учетом положений п.2.7 настоящих Правил.

2.2. Территориальное покрытие RENAULT ASSISTANCE PLUS

Любые работы и услуги связанные с выполнением мероприятий, указанных в пункте 2 настоящих Правил в отношении Автомобиля, выполняются при условии нахождения Автомобиля на Автомобильной дороге, при условии удаленности Автомобиля не более чем на двести километров от места нахождения официального дилерского центра Renault.

2.3. **В рамках Справочно-консультационной помощи законный владелец Карты на сервисное обслуживание имеет право на не менее чем один из следующих видов Услуг:**

Техническая консультация по телефону, с целью устранения Клиентом Неисправности.

2.4. **В рамках экстренной технической помощи при Неисправности законный владелец Карты на сервисное обслуживание имеет право на не менее, чем один из следующих видов Услуг:**

- 2.4.1. Проведение мероприятий по запуску двигателя Автомобиля, в том числе не менее чем от одного внешнего источника;
- 2.4.2. Помощь в дозаправке Автомобиля топливом (кроме газового топлива) в количестве не более десяти литров, включающее в себя не менее чем один из видов следующих работ, при условии оплаты законным владельцем Карты стоимости топлива и при условии отсутствия топлива в топливном баке Автомобиля;
 - 2.4.2.1. Непосредственная заправка топливом соответствующего вида, с соблюдением условий данной процедуры, определенных в требованиях по эксплуатации и обслуживанию Автомобиля;
 - 2.4.2.2. Обеспечение доставки законного владельца Карты на сервисное обслуживание вместе с Автомобилем или отдельно от Автомобиля до места ближайшей автомобильной заправочной станции соответствующего вида топлива (и обратно - в случае доставки законного владельца Карты на сервисное обслуживание до места ближайшей автомобильной заправочной станции отдельно от Автомобиля) и помощь в заправке Автомобиля указанным топливом;
 - 2.4.2.3. Работы по замене колеса Автомобиля, включающие в себя непосредственно замену колеса Автомобиля в сборе на штатное запасное колесо Автомобиля и при отсутствии сорванных/неисправных крепежных болтов/гаек или иных систем и механизмов крепления колеса, при наличии физической возможности путем применения

штатного инструмента Автомобиля, и при условии отсутствия специальных устройств, исключающих снятие колеса Автомобиля без применения других специальных устройств, с учетом положений п.2.3.3 настоящих Правил;

2.4.2.4. Проведение работ по вскрытию дверей Автомобиля, багажника Автомобиля, капота Автомобиля, а также по вскрытию механических противоугонных систем, установленных на данном Автомобиле. При оказании Услуг законному владельцу Автомобиля и Карты на сервисное обслуживание по вскрытию механических противоугонных систем его Автомобиля Законный владелец Автомобиля и Карты обязан подтвердить свое согласие в письменной форме до момента начала оказания Услуг.

2.4.3. Стоимость запасных частей, комплектующих, колес, необходимых для ремонта и/или замены, оплачивается Клиентом.

2.5. В рамках эвакуации Автомобиля при Неисправности законный владелец Карты на сервисное обслуживание имеет право на не менее, чем один из следующих видов Услуг:

Помещение полностью или частично Автомобиля на Эвакуатор, закрепление Автомобиля на Эвакуаторе, либо закрепление буксировочного троса на Автомобиле в целях буксировки в соответствии с требованиями действующего законодательства, инструкции по эксплуатации данного Автомобиля и требованиями техники безопасности, либо закрепление устройства, обеспечивающего жесткую сцепку между Эвакуатором и Автомобилем в целях буксировки в соответствии с требованиями действующего законодательства, инструкции по эксплуатации данных автомобилей и требованиями техники безопасности; перемещение Автомобиля посредством Эвакуатора к ближайшему от места возникновения Неисправности официальному дилеру Renault в границах зоны, указанной в пункте 2.2. настоящих Правил; перемещение Автомобиля с Эвакуатора на землю и/или поверхность искусственного сооружения, либо отцепление буксировочного троса, либо устройства, обеспечивающего жесткую сцепку между Автомобилем и эвакуатором в целях оставления Автомобиля в месте, указанном Клиентом, в границах зоны, указанной в пункте, 2.2. настоящих Правил.

2.6. В рамках оказания Клиенту услуги «Предоставление услуг такси»:

Заказ и организация для Клиента такси от места доставки Автомобиля Клиента, при оказании услуги по эвакуации Автомобиля, до места, указанного Клиентом, при условии компенсации оплаты таких услуг такси в пределах максимальной стоимости таких услуг, которая составляет 1500 (Одну тысячу пятьсот) рублей 00 копеек без учета НДС. В случае если стоимость услуг такси превышает максимальный лимит, Клиент оплачивает сумму превышения такого лимита за свой счет.

2.7. В рамках поиска и бронирования гостиницы при эвакуации Автомобиля, если для осуществления ремонта Автомобиля требуется менее трех суток:

Поиск и бронирование гостиницы для Клиента, а также для его пассажиров в количестве не более трех, при этом компенсация стоимости проживания таких услуг (не более чем на одни сутки) производится в пределах максимального лимита стоимости оказываемых услуг, составляющего 4000 (Четыре тысячи) рублей 00 копеек на каждого проживающего без НДС при предоставлении Клиентом надлежаще оформленных подтверждающих платежных документов.

2.8. Любые Услуги, оказываемые по требованию законного владельца Карты на сервисное обслуживание, выполняются в его присутствии и только при предъявлении водительского удостоверения (при изъятии в установленном порядке водительского удостоверения – временного разрешения на право управления транспортными средствами и копии протокола об административном правонарушении, выданных в установленном порядке), свидетельства о регистрации автомобиля (паспорта транспортного средства) и документов, подтверждающих законность владения данным Автомобилем.

2.9. Законному владельцу Карты на сервисное обслуживание может быть полностью или частично отказано в оказании любых Услуг, если такое оказание затруднено или невозможно в силу ограниченности доступа к Автомобилю либо оказание таких Услуг связано с возникновением опасности причинения вреда имуществу/жизни/здоровью третьих лиц и/или имуществу, в том числе Автомобилю законного владельца Карты на сервисное обслуживание и/или имуществу/жизни/здоровью законного владельца Карты на сервисное обслуживание.

3. В соответствии с настоящими Правилами Карта на сервисное обслуживание не распространяет своё действие в случаях:

- 3.1. если владелец Автомобиля или водитель, управляющий им по доверенности, не имеет при себе документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения данным Автомобилем;
- 3.2. если владелец автомобиля или водитель, управляющий им по доверенности, находится в состоянии любой степени алкогольного, наркотического или токсического опьянения или под воздействием медикаментозных препаратов, применение которых противопоказано при управлении транспортными средствами;
- 3.3. нахождения Автомобиля вне территории, предусмотренной пунктом 2.2. Правил;
- 3.4. использования Автомобиля в качестве такси, в соревнованиях, испытаниях или для обучения вождению;
- 3.5. нарушения правил эксплуатации транспортных средств, нарушения правил пожарной безопасности, правил перевозки и хранения огнеопасных и взрывоопасных и иных опасных веществ, и/или тяжеловесных грузов и предметов, требований безопасности при перевозке грузов;
- 3.6. воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;
- 3.7. военных действий, маневров или иных военных мероприятий, гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок, конфискации, изъятия, реквизиции, ареста или уничтожения Автомобиля по распоряжению государственных органов.

4. Активация Карты на сервисное обслуживание и конец её действия

4.1. Активация Карты на сервисное обслуживание

Действие Карты начинается с даты подписания Акта приемки-передачи Карты на сервисное обслуживание Автомобиля при условии активации Карты на сервисное обслуживание в электронной системе Продавцом, а также при условии 100% оплаты Карты на сервисное обслуживание Автомобиля Клиентом на дату её активации.

4.2. Ограничение по сроку и пробегу

Действие Карты на сервисное обслуживание ограничено по сроку и пробегу Автомобиля. Эти параметры установлены в Договоре на сервисное обслуживание Автомобиля, предоставляемое по Карте на сервисное обслуживание. Действие Карты на сервисное обслуживание прекращается в момент наступления одного из двух условий, предусмотренных в п.1.2 Договора на сервисное обслуживание Автомобиля, предоставляемое по Карте.

5. Территория действия Карты

Территория действия Карты на сервисное обслуживание – только в отношении Автомобилей, находящихся в эксплуатации на территории Российской Федерации. На Автомобили, эксплуатирующиеся за пределами Российской Федерации, действие Карты на сервисное обслуживание не распространяется.

6. Предъявление Карты

Покупатель либо иной законный владелец Карты на сервисное обслуживание имеет право воспользоваться услугами только при условии предъявления надлежащим образом оформленной и активированной Карты лицу, уполномоченному оказывать такие услуги и осуществлять работы с Автомобилем, на который выдана Карта.

7. Прочие замечания

Смена законного владельца Автомобиля не влечет за собой изменения условий предоставления услуг по программе RENAULT ASSISTANCE PLUS в отношении такого Автомобиля, на который была выдана Карта на сервисное обслуживание Автомобиля, при условии соблюдения п. 1.9. Договора на сервисное обслуживание Автомобиля, предоставляемое по Карте.