

Правила программы «Помощь на дорогах»

Услуги по программе оказываются поставщиком услуг Audi Russia* Российским Автомобильным Товариществом (АО «Автоассистанс»), в том числе с привлечением организаций партнерской сети, оказывающих помощь, поддержку и содействие в соответствии с условиями программы «Помощь на дорогах».

Воспользоваться услугой может любой владелец автомобиля марки Audi, а также эксплуатирующий автомобиль на основании надлежащим образом оформленной доверенности на представление интересов собственника автомобиля, в том числе при транспортировке/перевозке автомобиля, выданную собственником автомобиля**.

Воспользоваться услугой программы можно в случае наступления События, которое привело к обездвиживанию автомобиля:

- возникновение неисправности, т. е. технического дефекта (недостатка, поломки);
- прокол или повреждение более одного колеса (в случае если запасное колесо предусмотрено в комплектации Автомобиля);
- прокол или повреждение одного и более колес (в случае если запасное колесо не предусмотрено в комплектации Автомобиля);
- разрядка аккумулятора;
- возникновение ситуации, приведшей к необходимости подвоза топлива в количестве до 10 (десяти) литров (кроме газового)/вскрытия дверей. Стоимость топлива оплачивается Клиентом наличными денежными средствами на месте оказания Услуги;
- блокирование дверей, багажника, капота, замка зажигания, рулевой колонки и селектора коробки передач.
- ДТП

Обездвиженный Автомобиль – Автомобиль:

- Который не может самостоятельно добраться до Дилера (не может начать движение или продолжить его самостоятельно), или
- Которому производитель по техническим причинам запрещает продолжать движение (загоревшиеся красные лампочки и иное), или
- Который не может эксплуатироваться в силу запрета, установленного Правилами Дорожного Движения, или
- Который самостоятельно добрался до дилерского центра, но не может продолжать движение, или дальнейшая эксплуатация которого не допускается.

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

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

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 осуществляется в том случае, если Событие произошло на территории Российской Федерации, Украины, Белоруссии, Казахстана, Европы.

3. Период распространения программы

Оказание помощи осуществляется, начиная с даты ввода в эксплуатацию, т. е. с даты передачи Автомобиля клиенту при его продаже на срок до 5 лет при условии прохождения регламентного обслуживания с использованием оригинальных запасных частей Audi в любом официальном дилерском центре Audi на территории РФ. В соответствии с регламентом технического обслуживания, установленным автопроизводителем **во время гарантийного периода и после его истечения**, что подтверждается записью в цифровой сервисной книжке.

4. Неисправности, при возникновении которых услуги по программе не оказываются:

- неисправность, возникшая вследствие занятия автоспортом, участия в спортивных соревнованиях или соответствующих тестовых заездах или состязаниях любого рода;
- неисправность, возникшая вследствие действия обстоятельств 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;
- нарушение условий эксплуатации автомобиля, в частности указанных в инструкции по эксплуатации;
- отсутствие у провайдера технической возможности оказать услугу, в том числе, если выполнение работ, оказание услуг затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к Автомобилю сотрудников, либо если выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинения вреда.

5. Алгоритм действия при оказании помощи на дорогах

После обращения на Горячую Линию (ГЛ) Audi Помощь на дорогах (8-800-333-03-00) сотрудник службы поддержки запрашивает следующие данные:

- номер VIN Автомобиля;
- вид События (в том числе, описание неисправности);
- место возникновения Неисправности (географическое положение);
- подтверждение наличия права владения Автомобилем или права представления интересов собственника перед третьими лицами, в том числе при транспортировке/перевозке Автомобиля.

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

Проверка правомочий осуществляется еще раз на месте События. Если на месте События выяснится, что предъявляющее требование о получении услуги лицо не имеет права на Оказание помощи в соответствии с указанными в правилах требованиями, то ему предлагается оказание услуги на условиях ее последующей самостоятельной оплаты.

Оказание помощи

1. Телефонная консультация

при обращении на круглосуточную единую горячую линию для получения технической помощи и возможного самостоятельного устранения неисправности вы можете обратиться на телефонный номер справочной службы: 8-800-333-03-00. Телефонный номер для звонков из иностранных государств: 8-495-642-80-80.

Круглосуточная информационно-диспетчерская служба (ГЛ) осуществляет следующие виды действий и консультаций:

- прием запроса в случае возникновения неисправности;
- поддержка технического специалиста, направленная на устранение неисправности и продолжение поддержки (техническая консультация);
- определение вида оказания услуги;
- организация оказания услуг;
- профессиональное консультирование о программе помощи на дороге, вызов экстренных служб;
- адреса и телефоны, графики работ, моментальный поиск ближайшего официального Дилерского центра.

2. Техническая помощь на месте (выезд мобильной группы)

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

Услуга предоставляется на дорожных коммуникациях в населенных пунктах и за пределами населенных пунктов.

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

Неисправность устраняется на месте силами и средствами мобильной техпомощи.

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

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

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

- работы, имеющие характер регламентных, связанные 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.

Выезд мобильной группы, а также техническая помощь на месте возникновения Неисправности осуществляется бесплатно, кроме случаев возникновения Неисправности, на которые не распространяется поддержка согласно Программе.

Ориентировочный срок прибытия мобильной группы:

В пределах города (для г. Москва – в пределах МКАД)	До 100 км от административных границ города (для г. Москва – от границ МКАД)	До 200 км от административных границ города (для г. Москва – от границ МКАД)	До 300 км от административных границ города (для г. Москва – от границ МКАД)
До 60 минут	До 2 часов	До 3 часов	До 5 часов

Выезд мобильной группы на расстояние свыше 300 км осуществляется по согласованию с представителем Audi Russia.

3. Услуги по эвакуации

Мы поможем эвакуировать ваш автомобиль, в случае если невозможно определить причину возникновения Неисправности и/или невозможно устранить неисправность на месте. Эвакуация автомобиля всегда осуществляется в официальный дилерский центр марки Audi* и только с сопровождением собственника автомобиля (или доверенного лица).

Эвакуация осуществляется круглосуточно, включая выходные дни и государственные праздники.

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

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

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

Если вы не являетесь собственником автомобиля, для получения услуги вам необходимо иметь доверенность, уполномочивающую на представление интересов физического или юридического лица (Владельца) перед третьими лицами, а также на осуществление транспортировки/перевозки автомобиля.

Ориентировочный срок прибытия эвакуатора:

В пределах города (для г. Москва – в пределах МКАД)	До 100 км от административных границ города (для г. Москва – от границ МКАД)	До 200 км от административных границ города (для г. Москва – от границ МКАД)	До 300 км от административных границ города (для г. Москва – от границ МКАД)
До 60 минут	До 2 часов	До 3 часов	До 5 часов

Эвакуация на расстояние свыше 300 км осуществляется по согласованию с представителем Audi Russia.

4. Дополнительные услуги

В случае если вашему автомобилю потребовалась эвакуация, а вы находитесь не в городе своего постоянного проживания, мы поможем вам***:

- Забронировать гостиницу уровня 4 звезды или иного, не превышающего уровня 4, на срок до 5 ночей для собственника автомобиля и всех его пассажиров. Максимальный лимит стоимости проживания за одного человека составляет 4 000 (четыре тысячи) рублей. Или приобрести ж/д или авиабилеты для возвращения домой. Услуга доступна владельцу автомобиля и всем пассажирам, которые находились в момент возникновения неисправности в автомобиле (не более пяти человек с максимальным лимитом стоимости одного билета в 20 000 (двадцать тысяч) рублей в одну сторону).

- Также мы можем заказать вам легковое такси к официальному дилерскому центру Audi, чтобы вы могли вернуться домой. Максимальный лимит стоимости такой услуги составляет 1 500 (одна тысяча пятьсот) рублей

Все дополнительные услуги оказываются в случае, если ремонт автомобиля невозможно завершить в день возникновения неисправности*** или если он займет более суток.

ПЕРЕЧЕНЬ ГОРОДОВ НА ТЕРРИТОРИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, В КОТОРЫХ СУЩЕСТВУЮТ ПАРТНЕРЫ ПРОВАЙДЕРА:

Абакан	Дагомыс п.	Курск	Орел	Сургут
Альметьевск	Екатеринбург	Лермонтов	Оренбург	Сыктывкар
Анапа	Ессентуки	Липецк	Пенза	Таганрог
Арзамас	Железноводск	Магнитогорск	Первомайский	Тамбов
Архангельск	Иваново	Минеральные 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
Братск	Калининград	Набережные Челны	Рыбинск	Туапсе
Брянск	Калуга	Нефтекамск	Рязань	Тула
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	Смоленск	Чебоксары
Выборг	Краснодар	Новороссийск	Сочи	Челябинск
Георгиевск	Красноярск	Новосибирск	Ставрополь	Череповец
Глазов	Курган	Омск	Стерлитамак	Южно-Сахалинск
				Ярославль

Перечень городов на территории СНГ, в которых существуют партнеры провайдера:

Алматы	Днепр	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	Кропивницкий	Николаев	Столин	Чернигов
Гомель	Кополь	Одесса	Сумы	Черновцы
Гродно	Луганск	Орша	Тернополь	

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

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

*Подразделение ООО «ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус»

** Доверенность на транспортировку автомобиля необходима для оказания услуги по эвакуации.

*** В случае если дальнейшее продолжение движения получателя услуг невозможно, ввиду продолжительных ремонтных работ на дилерском предприятии, и это подтверждается документами установленного у официального дилера образца (напр. Заказ-наряд на ремонт). А также в случае, если получатель услуг находится в пункте, в котором не проживает.

**** Подтверждается документом из официального дилерского центра Audi