

# ПРАВИЛА

---

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



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

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 в России бесплатный) или **8-820-007-30-120** (звонок в Республике Беларусь бесплатный) и наши специалисты окажут Вам помощь в кратчайшие сроки.

При звонке в Контакт-центр Лексус «Помощь на дороге» 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 по адресу <http://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 или Республики Беларусь ООО «Тойота Мотор».
- 2.3. Компания – общество с ограниченной ответственностью «Тойота Мотор» (ОГРН 1027739386400 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 Лексус «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. Телефоны контакт-центра - 8-800-333-85-51 (звонок в России бесплатный), 8-820-007-30-120 (звонок в Республике Беларусь бесплатный).
- 2.7. Программа Лексус «Помощь на дороге» – программа помощи на дорогах Компании по предоставлению Клиенту услуг, оказываемых Партнером 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 «Помощь на дороге» по телефону для получения услуг в рамках Программы Лексус «Помощь на дороге», означающее полное согласие с настоящими Правилами.
- 2.9. Поломка – возникшая непосредственно перед обращением Клиента в Контакт-центр Лексус «Помощь на дороге» за получением 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 и статье 1 закона Республики Беларусь №3434-ХII.
- 2.11.** МКАД - Московская кольцевая автомобильная дорога (на территории Российской Федерации).
- 2.12.** КАД - кольцевая автомобильная дорога вокруг города Санкт-Петербурга (на территории Российской Федерации).
- 2.13.** Магистраль М9 – Минская кольцевая автомобильная дорога (на территории Республики Беларусь).
- 2.14.** ТО – периодическое техническое обслуживание Автомобиля по прошествии определенного срока эксплуатации Автомобиля, рекомендованное изготовителем Автомобиля.

### 3. ПРОГРАММА «ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ».

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

- новый Lexus LX – приобретенный с «16» ноября 2015 года
- Lexus LS – приобретенный с «01» января 2016 года
- Lexus ES 200, ES 250, NX 200, NX 200AWD, NX200T, NX 300h, GX 460 (2016 год производства) – приобретенные<sup>1</sup> с «08» августа по «31» августа 2016 года у одного из Официальных Дилеров или Уполномоченных Партнеров-Дилеров Лексус, участвующих в кампании «Роскошные недели»<sup>2</sup>
- Lexus LC500 – приобретенный с «13» июля 2017 года
- Lexus GX 460 - приобретенный с «01» сентября 2017 года
- все модели Автомобилей Lexus – приобретенные с «01» марта 2018 года.

новые Автомобили марки Лексус, приобретенные Клиентами у Дилеров Лексус на территории Республики Беларусь:

- все модели Автомобилей Lexus – приобретенные с «01» апреля 2019 года

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

- для Автомобилей, приобретенных до «01» августа 2018 года:
  - **5 (пять) лет** для Автомобилей Lexus модельного ряда LS и модели LC500, приобретенных, начиная с «01» марта 2018 года
  - **3 (три) года** для прочих моделей Автомобилей Lexus
- для Автомобилей, приобретенных, в период с «01» августа 2018 года по «31» марта 2019 года:
  - **5 (пять) лет** для Автомобилей Lexus модельного ряда LS и модели LC500
  - **3 (три) года** для прочих моделей Автомобилей Lexus, за исключением Автомобилей Lexus модельного ряда NX
  - **3 (три) года** при условии прохождения ТО 1 месяц у Дилера Лексус<sup>3</sup> для Автомобилей Lexus модельного ряда NX
- для Автомобилей, приобретенных, начиная с «01» апреля 2019 года:
  - **5 (пять) лет** для Автомобилей Lexus модельного ряда LS и модели LC500
  - **3 (три) года** для Автомобилей Lexus модельных рядов LX, GX, RC
  - **3 (три) года** при условии прохождения ТО 1 месяц, ТО 10 и ТО 20 у Дилера Лексус<sup>4</sup> для прочих моделей Автомобилей Lexus

<sup>1</sup> Для Автомобилей Lexus ES 200, Lexus ES 250, Lexus NX 200, Lexus NX 200AWD, Lexus NX200T, Lexus NX 300h, Lexus GX 460, приобретенных с «08» августа по «31» августа 2016 года в одном из Дилерских центров – участников кампании «Роскошные недели» под датой приобретения понимается дата перехода права собственности на Автомобиль, указанная в договоре купли-продажи или ином подобном документе.

<sup>2</sup> Лексус – Воронеж, Лексус – Каширский, Лексус – Красноярск, Лексус – Новокузнецк, Лексус – Пулковое, Лексус – Ростов, Лексус – Рублевский, Лексус – Тольятти, Лексус – Тюмень

<sup>3</sup> Срок действия Программы составляет 1 (один) месяц с даты передачи Автомобиля первому владельцу в случае, если ТО 1 месяц не было выполнено у Дилера Лексус

<sup>4</sup> Срок действия Программы с даты передачи Автомобиля первому владельцу составляет:

- 1 месяц, если ТО 1 месяц не было выполнено у Дилера Лексус
- 1 год, если ТО 1 месяц было выполнено у Дилера Лексус
- 2 года, если ТО 1 месяц и ТО 10 были выполнены у Дилера Лексус
- 3 года, если ТО 1 месяц, ТО 10 и ТО 20 были выполнены у Дилера Лексус

В соответствии с регламентом изготовителя Автомобиля ТО выполняется через каждые 10 000 км пробега или 1 год в зависимости от того, что наступит раньше. Программа не будет активирована в случае, если выполнение ТО просрочено более, чем на 3 месяца.

**3.3. Территория действия Программы Лексус «Помощь на дороге»** – территория Российской Федерации и Республики Беларусь 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 покрываемых Программой городов находится по адресу <http://lexus.ru> Программа также действует на всей протяженности трассы М10 (федеральная автомобильная дорога «Россия» Москва — Санкт-Петербург), на всей протяженности трассы М4 (федеральная автомобильная дорога «Дон» Москва - Воронеж - Ростов-на-Дону - Краснодар - Новороссийск) и на всей протяженности трассы М1 (федеральная автомобильная дорога «Беларусь» Москва – государственная граница с Республикой Беларусь), расположенных на территории Российской Федерации. Программа также действует на всей протяженности магистрали М1 (Брест (государственная граница с Польшей) – Редьки (государственная граница с Российской Федерацией), расположенной на территории Республики Беларусь.

**3.4. Условия действия Программы Лексус «Помощь на дороге»** - предоставление услуг по Программе возможно при обращении Клиента в Контакт-центр Лексус «Помощь на дороге» по причине возникновения какого-либо из следующих событий, при котором дальнейшее движение Автомобиля невозможно или небезопасно:

- 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

**3.5. Услуги, предоставляемые по Программе Лексус «Помощь на дороге»** – на территории и в рамках условий действия Программы Клиентам оказываются следующие услуги:

- информационная и техническая поддержка по телефону (включая, но не ограничиваясь информацией об условиях предоставления услуг по Программе Лексус «Помощь на дороге», техническими консультациями, информацией о местонахождении и режиме работы Дилеров Лексус).  
Ремонт на месте поломки
  - запуск двигателя от внешнего источника питания
  - ремонт/замена поврежденного колеса:
    - при наличии технической возможности ремонт колеса на месте осуществляется с использованием комплекта расходных материалов для ремонта колеса, предусмотренного заводом-изготовителем Автомобиля, имеющегося у Клиента или комплекта расходных материалов для ремонта колеса, имеющегося у Партнера Компании (при условии оплаты Клиентом сотруднику Партнера Компании фактической стоимости данного комплекта расходных материалов). Наличие технической возможности такого ремонта оценивается на месте сотрудником Партнера Компании
    - при невозможности ремонта колеса на месте осуществляется замена 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
    - при невозможности замены колеса на месте осуществляется транспортировка Автомобиля Клиента в ближайший шиномонтаж, при этом услуга шиномонтажа подлежит оплате Клиентом непосредственному исполнителю услуги, а услуга транспортировки Автомобиля предоставляется безвозмездно на территории действия Программы

- при невозможности транспортировки Автомобиля Клиента в шиномонтаж Клиенту оказывается услуга эвакуации до ближайшего Дилера Лексус
- доставка до 10 литров дизельного или бензинового топлива (при условии оплаты Клиентом сотруднику Партнера Компании фактической стоимости топлива по чеку АЗС)
- вскрытие заблокированных дверей, капота, багажника Автомобиля (исключительно при наличии у Клиента 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 сотруднику Партнера Компании фактической стоимости необходимых расходных материалов).
- Эвакуация до ближайшего Дилера Лексус (для случаев, когда неисправность не может быть устранена на месте поломки, в том числе, но не ограничиваясь случаями заправки Автомобиля неверным типом топлива, сбоя основных узлов и агрегатов, дефектов, препятствующих безопасному движению Автомобиля и пр.). Эвакуация Автомобиля осуществляется исключительно в сопровождении Клиента. Эвакуация Автомобиля осуществляется с Автомобильной дороги или непосредственно прилегающей к ней территории.
- Организация ответственного хранения (парковки) неисправного Автомобиля на период до 10 (десяти) дней, при условии эвакуации Автомобиля Клиента исключительно Партнером Компании и отсутствия возможности у Дилера Лексус принять Автомобиль в ремонт (выходные и праздничные дни, доставка неисправного Автомобиля в нерабочие часы Дилера Лексус).
- Трансфер из аэропорта/в аэропорт. Услуга предоставляется для не более, чем для 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 по автомобильным дорогам от места подачи трансферного автомобиля до места назначения, необходимого Клиенту; максимальное покрываемое Программой время ожидания Клиента при подаче трансферного автомобиля для поездки в аэропорт составляет 15 (пятнадцать) минут). В случае, если по истечении покрываемого Программой времени ожидания сотрудник Контакт-центра Лексус «Помощь на дороге» и/или Партнер Компании (непосредственный исполнитель услуги) фиксирует факт невозможности связаться с Клиентом (номер абонента недоступен, Клиент не отвечает на звонки) по предоставленному им номеру телефона, услуга считается оказанной и списывается из установленного настоящими Правилами годового лимита.  
Программой покрывается предоставление трансферных автомобилей в кузове «седан» и «универсал». Программой покрывается перевозка не более 4 (четырех) мест багажа в рамках 1 (одной) услуги трансфера.  
Время подачи трансферного автомобиля для встречи Клиента в аэропорту определяется исходя из данных о времени прибытия его рейса. Определение оптимального маршрута движения трансферного автомобиля осуществляется его водителем, исходя из текущей дорожной обстановки.
- Услуга «Трезвый водитель» - 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 в любую точку (за исключением мест нахождения официальных Дилеров Лексус) в пределах административных границ<sup>5</sup> города, в котором находится Клиент, на территории действия Программы. Услуга предоставляется в городах присутствия Дилеров Лексус. При отсутствии в городе обращения Клиента Партнеров Компании, предоставляющих услугу «трезвый водитель» транспортировка Автомобиля Клиента осуществляется при помощи эвакуатора. При наличии ограничений по допущенным к управлению Автомобилем водителям в найденном полисе ОСАГО транспортировка Автомобиля Клиента осуществляется исключительно при помощи эвакуатора.  
Максимальное покрываемое Программой время ожидания Клиента при прибытии водителя или эвакуатора к месту нахождения Клиента составляет 15 (пятнадцать) минут. В случае, если по истечении покрываемого Программой времени ожидания сотрудник Контакт-центра Лексус «Помощь на дороге» и/или Партнер Компании (непосредственный исполнитель услуги) фиксирует факт невозможности связаться с Клиентом (номер абонента недоступен, Клиент не отвечает на звонки) по предоставленному им номеру телефона, услуга считается оказанной и списывается из установленного настоящими Правилами годового лимита. Услуга предоставляется не более 2 (двух) раз в год.  
Сотрудник круглосуточного Контакт-центра Лексус «Помощь на дороге» проверяет наличие и тип страхового полиса для Автомобиля Клиента, используя:
  - базу данных Российского Союза Автостраховщиков <http://www.autoins.ru> (для Автомобилей, зарегистрированных на территории Российской Федерации)
  - базу данных Белорусского Бюро по Транспортному Страхованию <http://btib.org> (для Автомобилей, зарегистрированных на территории Республики Беларусь).
 При транспортировке Автомобиля Клиента при помощи водителя – сотрудника Партнера Дилера – Клиент обязан предъявить ему:
  - на территории Российской Федерации - действующий в отношении Автомобиля Клиента полис

<sup>5</sup> В пределах МКАД для города Москвы, в пределах КАД для города Санкт-Петербурга, в пределах Магистралей М9 для города Минска.

ОСАГО без ограничений по допущенным к управлению водителям или действующий полис типа «Зеленая карта», или соответствующий договор пограничного страхования.

- на территории Республики Беларусь - действующий в отношении Автомобиля Клиента полис ОСАГО или действующий полис типа «Зеленая карта», или соответствующий договор пограничного страхования.
- Услуги аварийного комиссара в случае, если Автомобиль Клиента стал участником дорожно-транспортного происшествия. Аварийный комиссар осуществляет выезд на место дорожно-транспортного происшествия для фиксации обстоятельств происшествия, для помощи Клиенту в заполнении необходимых для оформления дорожно-транспортного происшествия документов, для консультации Клиента о порядке его дальнейших действий и порядке получения страховой выплаты, а также для консультаций по правовым вопросам. Аварийный комиссар осуществляет подачу документов Клиента в страховую компанию Клиента только в случае, если, согласно правилам приема документов данной страховой компании, допускается подача документов третьими лицами (т.е. не застрахованным и не собственным представителем страховой компании).
- 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 дорожно-транспортных происшествий 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, а ремонт Автомобиля, необходимый согласно результатам диагностики поломки, явившейся причиной эвакуации Автомобиля Клиента к Дилеру Лексус, невозможен в день обращения к Дилеру Лексус и Автомобиль Клиента находится у Дилера Лексус, Клиент может выбрать одну из следующих дополнительных 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 по автомобильным дорогам от места подачи такси до места назначения, необходимого Клиенту; максимальное покрываемое Программой время ожидания Клиента при подаче такси составляет 15 (пятнадцать) минут). Определение оптимального маршрута движения трансферного автомобиля осуществляется его водителем, исходя из текущей дорожной обстановки.
- Продолжение 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.

- Размещение 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 3 (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 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 Партнером Компании, в соответствии с имеющимися у неё правилами проката автомобилей. Клиент 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 и службой проката. Компания не несет ответственности за заключение договора проката между Клиентом и службой проката. Служба проката – Партнер Компании самостоятельно принимает решение о заключении договора с Клиентом. Если по какой-либо причине такой договор проката автомобиля с Клиентом не может быть заключен, Партнер Компании оставляет за собой право не предоставлять Клиенту подменный автомобиль, а предложить Клиенту другую дополнительную услугу по его выбору. При необходимости водителю и не более, чем четырем его пассажирам, будет организована поездка на такси от Дилера Лексус до пункта предоставления подменного автомобиля.

Все дополнительные услуги предоставляются исключительно в городе нахождения Дилера Лексус, к которому Партнером Компании был эвакуирован Автомобиль Клиента.

После устранения поломки, явившейся причиной эвакуации Автомобиля Клиента к Дилеру Лексус (в случаях, когда Автомобиль Клиента был эвакуирован исключительно Партнером Компании к Дилеру Лексус, по заключению которого поломка была признана гарантийным случаем и ремонт Автомобиля не был возможен в день обращения к Дилеру Лексус), Клиент может воспользоваться одной из постремонтных транспортных услуг:

- Предоставление 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 по автомобильным дорогам от места подачи такси до места нахождения Дилера Лексус; максимальное покрываемое Программой время ожидания Клиента при подаче такси составляет 15 (пятнадцать) минут). Определение оптимального маршрута движения трансферного автомобиля осуществляется его водителем, исходя из текущей дорожной обстановки.
- Организация поездки для Клиента другими видами транспорта, если расстояние от места проживания Клиента до Дилера Лексус 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 Лексус «Помощь на дороге» предоставляются исключительно после получения Акцепта от Клиента.

Любые работы, выполняемые по требованию Клиента Компании в рамках оказания услуг по Программе Лексус «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, ключей от Автомобиля (для случаев транспортировки Автомобиля водителем или при помощи эвакуатора) и согласия на оказание услуг, выраженном в виде подписи соответствующих разделов оформляемого для выполнения работ заказ-наряда.

Все услуги по Программе Лексус «Помощь на дороге» предоставляются на период, не превышающий срок действия Программы. Истечение срока действия Программы прекращает предоставление услуг, в том числе длящихся. Если Клиент обращается за предоставлением длящейся услуги в рамках Программы менее чем за 10 полных календарных дней до истечения срока действия Программы и период оказания такой услуги может превысить срок действия Программы, то в оказании такой услуги может быть отказано, либо, при условии специального согласования с Клиентом, такая услуга может быть предоставлена до истечения срока действия Программы.

**3.6. Исключения из Программы Лексус «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 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 Клиента, 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» (для дополнительных и постремонтных услуг)
- 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 доплачивать за необходимую услугу
- при нахождении/поломке/застревании Автомобиля в грунте/водоеме, в горной местности/лесе 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, 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, ключи от Автомобиля (для случаев транспортировки Автомобиля водителем или при помощи эвакуатора)
- обращения Клиента с требованием оказания услуг перевозки несовершеннолетнего лица без сопровождения взрослых (любыми видами транспорта)
- обращения Клиента с требованием оказания услуг по Программе и его отказе доплачивать за использование платных дорог, паромных переправ, добавление промежуточных пунктов назначения и/или изменение заявленного ранее пункта назначения маршрута (для услуг, предполагающих выезд сотрудника Партнера Компании к Клиенту, транспортировку Автомобиля Клиента, перевозку Клиента и его пассажиров)
- обращения Клиента, находящегося в состоянии невменяемости ввиду тяжелого алкогольного опьянения, наркотического или токсического опьянения, воздействия медикаментозных препаратов
- умышленных действий Клиента или его пассажиров, направленных на наступления события, явившегося причиной поломки Автомобиля
- предоставления заведомо ложной информации о техническом состоянии Автомобиля с целью необоснованного получения услуг по Программе
- при создании Клиентом или его пассажирами препятствий для оказания услуг по Программе (отказ в предоставлении доступа к Автомобилю и/или необходимым узлам/агрегатам Автомобиля и т.п.)
- 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, номера рейса прибытия (для услуги трансфера из аэропорта)
- совершение действий, связанных с государственными услугами, таких как, заполнение документов, регистрация действий и документов, предоставление интересов Клиента в государственных органах Российской Федерации и прочих государств (для услуги «консьерж-сервис»)
- работа с документацией - переводы, анализ данных, подготовка сравнительных таблиц и т.п. (для услуги «консьерж-сервис»)
- предоставление информации о наличии и поиск товаров по гарантированной лучшей доступной цене, оплата и совершение иных действий по приобретению от имени Клиента товаров и услуг, включая заказы в Интернет-магазинах (для услуги «консьерж-сервис»)
- поиск и предоставление информации, отсутствующей в открытых источниках на русском или английском языках и/или запрещенной действующим законодательством Российской Федерации (для услуги «консьерж-сервис»)



Программой Лексус «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 Лексус «Помощь на дороге» не предоставляется ни при каких условиях.

Компания вправе деактивировать подключение Автомобиля к программе Лексус «Помощь на дороге»:

- в случае совершения Клиентом или его пассажирами умышленных действий, направленных на наступления события, явившегося причиной поломки Автомобиля, позволяющего получить услуги по Программе Лексус «Помощь на дороге»
- в случае любого обмана со стороны Клиента, целью которого является необоснованное получение услуг по Программе Лексус «Помощь на дороге»
- в случае умышленного воспрепятствования Клиентом или его пассажирами сотрудникам Партнера Компании в оказании услуг по Программе Лексус «Помощь на дороге»
- в случае совершения Клиентом или его пассажирами умышленных действий, при которых оказание услуг по Программе Лексус «Помощь на дороге» возможно только с нарушением действующего законодательства Российской Федерации или Республики Беларусь
- в случае, когда поведение Клиента или его пассажиров при оказании услуг по Программе Лексус «Помощь на дороге» создаёт угрозу жизни и здоровью сотрудникам Партнера Компании и/или третьих лиц либо направлено на унижение их человеческого достоинства.

#### **4. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.**

- 4.1.** Решение об объеме и виде оказываемых в рамках Программы Лексус «Помощь на дороге» услуг, а также об ограничениях исполнения или полном отказе от исполнения принимается уполномоченным сотрудником Контакт-центра Лексус «Помощь на дороге» и/или Партнера Компании в зависимости от имеющихся на момент обращения Клиента условиях внештатной ситуации Клиента на дороге, наличии возможности и с учетом требований Клиента в соответствии с настоящими Правилами и действующим законодательством Российской Федерации или Республики Беларусь.
- 4.2.** Все услуги в рамках и на территории действия Программы Лексус «Помощь на дороге» оказываются на безвозмездной основе. За дополнительные материалы (доставляемое топливо, расходные материалы для ремонта на месте), запасные части, перепробег спецтехники (эвакуаторы, краны-манипуляторы, автомобили техпомощи), трансферных автомобилей и такси за пределами территории покрытия Программы Лексус «Помощь на дороге», выезд аварийного комиссара за пределы территории покрытия Программы Лексус «Помощь на дороге», не покрываемое Программой время ожидания Клиента, использование платных дорог и/или паромных переправ, добавление промежуточных пунктов назначения и/или изменение заявленного ранее пункта назначения маршрута Клиент осуществляет доплату. Заказанные через консьерж-сервис товары и услуги подлежат оплате Клиентом. Пограничные и таможенные сборы, взимаемые при пересечении государственных границ, также подлежат оплате Клиентом.
- 4.3.** В случае необходимости доплаты за услугу со стороны Клиента услуга оказывается исключительно после согласования с Клиентом ее стоимости и выражении им явного согласия на доплату за услугу.
- 4.4.** В случае необходимости доплаты за услуги доплата Клиентом производится непосредственно исполнителю услуги, при этом последний обязан предоставить Клиенту документ строгой отчетности, подтверждающий факт доплаты.
- 4.5.** По факту оказания услуг непосредственный исполнитель (сотрудник Партнера Компании) выдает Клиенту заказ-наряд на выполненные работы, рекомендации в котором являются обязательными к выполнению Клиентом. Компания оставляет за собой право отказать Клиенту в повторном оказании услуг по Программе в случае, если поломка Автомобиля Клиента будет вызвана невыполнением зафиксированных в заказ-наряде рекомендаций.
- 4.6.** Настоящие Правила не являются публичной офертой, определяемой статьей 437.2 Гражданского кодекса Российской Федерации.
- 4.7.** Настоящие Правила не являются публичной офертой, определяемой статьей 407.2 Гражданского кодекса Республики Беларусь.

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 Лексус «Помощь на дороге».