

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ПРОГРАММЕ «ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ» ДЛЯ СЕРТИФИЦИРОВАННЫХ АВТОМОБИЛЕЙ С ПРОБЕГОМ МАРКИ 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» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус.

В любое время суток Вам достаточно позвонить по телефону Контакт-центра Лексус «Помощь на дороге» **8-800-333-85-51** (звонок в России бесплатный), **8-820-007-30-120** (звонок в Республике Беларусь бесплатный), **+374-127-27-2-72** (звонок в Республике Армения бесплатный) или **+7-499-577-27-77** (для звонков из прочих стран) 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 сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус и условия оказания услуг в рамках данной программы.
- 1.2. Содержание настоящих Правил может быть изменено в одностороннем порядке без персонального уведомления Клиента. Актуальная версия Правил находится по адресу <http://www.autoselect.ru> и на официальном сайте Компании.

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 с пробегом марки Lexus сертифицированное Дилером по программе сертификации автомобилей с пробегом Lexus Select, импортное (ввезенное) на территорию Российской Федерации, Республики Беларусь или Республики Армения Компанией, находящееся в эксплуатации не более 10 (десяти) лет с момента передачи Автомобиля первому покупателю Дилером.
- 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. Дилер Тойота - Уполномоченный Дилер Тойота, или Уполномоченный Партнер Тойота, – юридическое лицо, с которым Компания заключила соответствующий Договор Уполномоченного Дилера Тойота, или Договор Уполномоченного Партнера Тойота о реализации и обслуживании автомобилей марки Тойота, уполномоченное осуществлять деятельность по сервисному и гарантийному обслуживанию на условиях заключенного договора.
- 2.6. Дилер – Дилер Тойота или Дилер Лексус.
- 2.7. 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» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус.
- 2.8. 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), +374-127-27-2-72 (звонок в Республике Армения бесплатный) или +7-495-577-27-77 (для звонков из прочих стран).
- 2.9. Программа «Помощь на дороге» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус – 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».
- 2.10. Акцепт – обращение Клиента в Контакт-центр Лексус «Помощь на дороге» по телефону для получения услуг в рамках Программы «Помощь на дороге» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус, означающее полное согласие с настоящими Правилами.
- 2.11. 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.
- 2.12. Автомобильная дорога – понятие, определенное в действующем законодательстве государства текущего места нахождения Автомобиля Клиента.
- 2.13. МКАД – Московская кольцевая автомобильная дорога (на территории Российской Федерации).
- 2.14. КАД – кольцевая автомобильная дорога вокруг города Санкт-Петербурга (на территории Российской Федерации).
- 2.15. Магистраль М9 – Минская кольцевая автомобильная дорога (на территории Республики Беларусь).

3. ПРОГРАММА «ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ» ДЛЯ СЕРТИФИЦИРОВАННЫХ АВТОМОБИЛЕЙ С ПРОБЕГОМ МАРКИ ЛЕКСУС.

- 3.1. Действие Программы «Помощь на дороге» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус распространяется на все Автомобили марки Лексус, приобретенные Клиентами у Дилеров на территории Российской Федерации, Республики Беларусь, Республики Армения в период с «01» октября 2021 года по «31» марта 2022 года включительно.
- 3.2. Активация участия Автомобиля в Программе «Помощь на дороге» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус происходит в день приобретения Клиентом Автомобиля у Дилера.
- 3.3. Срок действия Программы «Помощь на дороге» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус составляет (с даты активации подключения):
 - 2 (два) года для всех моделей Автомобилей марки Лексус

3.4. Территория действия Программы «Помощь на дороге» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус – территория Российской Федерации, Республики Беларусь и Республики Армения в городах присутствия Дилеров Тойота/Лексус. При этом покрытие за пределами городов присутствия Дилеров Тойота/Лексус ограничено расстоянием в 300 (триста) километров (по автомобильным дорогам) вокруг внешних границ указанных городов. Актуальный список покрываемых Программой городов находится по адресу <http://www.autoselect.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.

3.5. Условия действия Программы «Помощь на дороге» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус - 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 (попытка 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.

3.6. Услуги, предоставляемые по Программе «Помощь на дороге» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус – 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 «Помощь на дороге» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус, техническими консультациями, информацией о местонахождении и режиме работы Дилеров Тойота/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 Тойота/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 Тойота/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 Тойота/Лексус принять Автомобиль в ремонт (выходные и праздничные дни, доставка неисправного Автомобиля в нерабочие часы Дилера Тойота/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 Тойота/Лексус) в пределах административных границ¹ города, в котором находится Клиент, на территории действия Программы. Услуга предоставляется в городах присутствия Дилеров Тойота/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)

¹ в пределах МКАД для города Москвы, в пределах КАД для города Санкт-Петербурга, в пределах Магистралей М9 для города Минска.

- базу данных Белорусского Бюро по Транспортному Страхованию <http://btib.org> (для Автомобилей, зарегистрированных на территории Республики Беларусь)

- базу данных Армянского Автострахового Единого Окна <https://aswa.am> (для Автомобилей, зарегистрированных на территории Республики Армения).

При транспортировке Автомобиля Клиента при помощи водителя – сотрудника Партнера Компании

– Клиент обязан предъявить ему:

- на территории Российской Федерации - действующий в отношении Автомобиля Клиента полис 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

- на территории Республики Армения - действующий в отношении Автомобиля Клиента/Пользователя полис ОСАГО.

- 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, фактически 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 Тойота/Лексус, 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
- противоправных действий третьих лиц (попытка угона, вандализм)

а ремонт Автомобиля, необходимый согласно результатам диагностики поломки, явившейся причиной эвакуации Автомобиля Клиента к Дилеру Тойота/Лексус, не возможен в день обращения к Дилеру Тойота/Лексус и Автомобиль Клиента находится у Дилера Тойота/Лексус, Клиент может выбрать одну из следующих дополнительных услуг:

- предоставление такси для водителя и (не более четырех) пассажиров для поездки от Дилера Тойота/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 автомобиля такси 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 Тойота/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 четверем его пассажирам, будет организована поездка на такси от Дилера Тойота/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 Тойота/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 четверем его пассажирам, будет организована поездка на такси от Дилера Тойота/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 четверем его пассажирам, будет организована поездка на такси от Дилера Тойота/Лексус до пункта предоставления подменного автомобиля.

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

После устранения поломки, явившейся причиной эвакуации Автомобиля Клиента к Дилеру Тойота/Лексус (в случаях, когда Автомобиль Клиента был эвакуирован исключительно Партнером Компании к Дилеру Тойота/Лексус, по заключению которого поломка произошла не по вине Клиента, не в результате дорожно-транспортного происшествия или противоправных действий третьих лиц и ремонт Автомобиля не был возможен в день обращения к Дилеру Тойота/Лексус), Клиент может воспользоваться одной из постремонтных транспортных услуг:

- предоставление такси для Клиента от места проживания Клиента до Дилера Тойота/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 Тойота/Лексус; максимальное покрываемое Программой время ожидания Клиента при подаче такси составляет 15 (пятнадцать) минут). Определение оптимального маршрута движения автомобиля такси осуществляется его водителем, исходя из текущей дорожной обстановки.
- организация поездки для Клиента другими видами транспорта, если расстояние от места проживания Клиента до Дилера Тойота/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 Тойота/Лексус, у которого осуществлялся ремонт Автомобиля.

Любые услуги Программе «Помощь на дороге» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус предоставляются исключительно после получения Акцепта от Клиента.

Любые работы, выполняемые по требованию Клиента Компании в рамках оказания услуг по Программе «Помощь на дороге» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус, 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 «Помощь на дороге» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус 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.

3.7. Исключения из Программы «Помощь на дороге» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус – 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 Тойота/Лексус
- если Автомобиль был доставлен к Дилеру Тойота/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 (кроме автомобилей, принадлежащих Дилерам Тойота/Лексус и используемых в качестве подменных автомобилей или автомобилей тест-драйв), 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/лесу и прочих труднодоступных местах (т.е. за пределами и на значительном расстоянии 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 «Помощь на дороге» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус 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» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус не предоставляется ни при каких условиях.

Компания вправе деактивировать подключение Автомобиля к Программе «Помощь на дороге» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус без компенсации затрат на подключение:

- в случае совершения Клиентом или его пассажирами умышленных действий, направленных на наступления события, явившегося причиной поломки Автомобиля, позволяющего получить услуги по Программе «Помощь на дороге» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус
- в случае любого обмана со стороны Клиента, целью которого является необоснованное получение услуг по Программе «Помощь на дороге» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус
- в случае умышленного воспрепятствования Клиентом или его пассажирами сотрудникам Партнера Компании в оказании услуг по Программе «Помощь на дороге» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус
- в случае совершения Клиентом или его пассажирами умышленных действий, при которых оказание услуг по Программе «Помощь на дороге» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус возможно только с нарушением действующего законодательства Российской Федерации, Республики Беларусь или Республики Армения
- в случае, когда поведение Клиента или его пассажиров при оказании услуг по Программе «Помощь на дороге» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус 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 «Помощь на дороге» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус 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, Республики Беларусь или Республики Армения.
- 4.2. Все услуги в рамках и на территории Программы «Помощь на дороге» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус 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 «Помощь на дороге» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус, выезд аварийного комиссара за пределы территории покрытия Программы «Помощь на дороге» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус, 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 являются абонентским договором, определяемым статьей 429.4. Гражданского кодекса Российской Федерации, и не являются публичной офертой, определяемой статьей 437.2 Гражданского кодекса Российской Федерации.
- 4.7. Настоящие Правила не являются публичным договором, определяемым статьей 396 Гражданского кодекса Республики Беларусь, и не являются публичной офертой, определяемой статьей 407.2 Гражданского кодекса Республики Беларусь.
- 4.8. Настоящие Правила не являются публичным договором, определяемым статьей 442 Гражданского кодекса Республики Армения, и не являются публичной офертой, определяемой статьей 453.2 Гражданского кодекса Республики Армения.

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» для сертифицированных автомобилей с пробегом марки Лексус.