



Порядок предоставления услуг по программе «Castrol – помощь на дороге»

Телефоны Службы поддержки для обращений Клиентов: **8-800-250-01-26, 8(495)640-13-91**

I. Для получения услуг по программе «Castrol – помощь на дороге» необходимо предварительно активировать карту помощи на дороге на странице www.ruamc.ru/skoda.

Карта считается активированной и её Предъявитель (далее Клиент) имеет право на получение услуг, если:

1. Наступили следующие календарные сутки после суток активации
2. Полностью и корректно в форму регистрации внесена следующая информация о Клиенте:
 - ФИО
 - Номер Сертификата
 - Модель автомобиля
 - Государственный номер автомобиля
 - VIN номер автомобиля
 - Контактный номер телефона
 - Адрес электронной почты
 - Город, в котором был выдан Сертификат
 - Название дилерского центра, в котором был выдан Сертификат

Ответственность за корректность внесенной в регистрационную форму информации несёт Клиент, которому была выдана Карта помощи на дороге в рамках действующей акции «Зимний сервис с выгодой до 25%».

Активация карты возможна в срок **до 30 декабря 2017 года** включительно.

II. Срок действия **активированной** карты **до 31 декабря 2017 года**.

III. Программа «Castrol – помощь на дороге» включает в себя следующие виды услуг:

1. Круглосуточная техническая консультация по телефону по вопросам:

- Эксплуатации автомобиля;
 - Устранения возникших неисправностей автомобиля.
- Количество обращений за данной Услугой в течение срока действия Сертификата не ограничено.

2. Круглосуточная юридическая консультация по телефону по вопросам:

- Приобретения, налогообложения, совершения регистрационных действий, эксплуатации, обслуживания и ремонта транспортных средств;
- Отчуждения, мены, залога, дарения и совершения иных гражданско-правовых сделок с транспортными средствами;
- Связанным с прохождением государственного технического осмотра автомобиля;
- По иным вопросам правоотношений в области автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств, в том числе по вопросам взаимоотношений с правоохранительными органами и иными организациями в сфере автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств.

ŠKODA AUTO Россия

ООО «ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус», ул. Обручева, д. 30/1, 117485, Москва, Россия

Т +7 495 258 39 03, Ф +7 499 271 07 94, www.skoda-auto.ru, info@skoda-auto.ru



Количество обращений за данной Услугой в течение срока действия Сертификата не ограничено.

3. Эвакуация после ДТП или при поломке:

Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным образом в уполномоченных на то органах, либо поломки, автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие повреждения деталей или узлов автомобиля, по обращению на горячую линию (8-800-250-01-26, 8-495-640-13-91) может быть организована эвакуация данного автомобиля с места ДТП/поломки до ближайшего официального дилерского центра SKODA.

Если расстояние от административной границы города (для Москвы – от МКАД) до местонахождения ближайшего официального дилерского центра SKODA превышает 100 (сто) километров, то услуга может быть оказана Клиенту, а дополнительный пробег сверх 100 (ста) от административной границы города, г. Москва – сверх 100 (ста) км от МКАД) эвакуатора в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными денежными средствами непосредственно на месте оказания Услуг.

В случае если автомобиль Клиента нуждается в возвращении на дорожное покрытие, данная услуга оказывается при условии наличия в данном городе соответствующей технической возможности.

В случае простоя эвакуатора при погрузке и/или выгрузке автомобиля Клиента более 15 минут стоимость простоя оплачивается Клиентом дополнительно наличными денежными средствами непосредственно в месте оказания Услуг.

В случае изменения места выгрузки автомобиля после его погрузки на эвакуатор такая переадресация оплачивается Клиентом дополнительно наличными денежными средствами непосредственно в месте оказания Услуг.

Услуга эвакуации при ДТП/поломке в течение срока действия Сертификата оказывается неограниченное количество раз, но при этом по одному случаю ДТП/поломки оказывается только одна эвакуация.

4. Транспортировка водителя / пассажиров (такси).

Если в результате ДТП/поломки Автомобиль Клиента эвакуируется до местонахождения ближайшего официального дилерского центра SKODA, Клиенту и/или пассажирам в сутки осуществления эвакуации может быть одноразово предоставлена бесплатная услуга такси.

Такси вызывается службой поддержки самостоятельно после обращения Клиента за данной услугой.

Лимит на такси на каждый факт эвакуации - 1000,00 (одна тысяча) рублей 00 копеек. В случае превышения лимита в 1000,00 (одна тысяча) рублей 00 копеек, Клиент оплачивает разницу за свой счет (наличным, по факту оказания услуги).

Количество обращений за данной услугой Клиентом – не ограничено, но по каждому факту эвакуации услуга такси оказывается только один раз.



5. Запуск двигателя.

В случае если Автомобиль, управляемый Клиентом, нуждается в проведении мероприятий по запуску двигателя Автомобиля, служба поддержки по факту обращения к ней Клиента направляет автомобиль технической помощи для бесплатного осуществления этих мероприятий.

Услуга оказывается Клиенту при фактическом нахождении Автомобиля в Городах территории обслуживания и на расстоянии до 100 (ста) км от административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – до 100 (ста) км от МКАД).

Если расстояние от административной границы (г. Москва – от МКАД) города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 100 (сто) км, то дополнительный пробег (сверх 100 (ста) км от административной границы города (г. Москва – сверх 100 (ста) км от МКАД) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно (наличными на месте, по факту оказания услуги).

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, но по одному обращению оказывается одна услуга.

6. Замена поврежденных колес.

В случае если Автомобиль, управляемый Клиентом, не может начать или продолжить движение вследствие повреждения шин Автомобиля, то оператор Службы поддержки по факту обращения к нему Клиента направляет автомобиль технической помощи для организации бесплатной замены колес Автомобиля, чтобы восстановить готовность Автомобиля к движению.

Могут быть оказаны только услуги снятия-установки поврежденных колес, а также транспортировка Автомобиля (или его колес) до ближайшего шиномонтажа (в этом случае стоимость шиномонтажа оплачивает Клиент).

При невозможности демонтажа колес по причине установленных колесных секреток, либо неисправных крепежных элементов колес, дополнительные работы оплачиваются Клиентом.

Услуга оказывается бесплатно в Городах территории обслуживания и на расстоянии до 100 (ста) км от административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – до 100 (ста) км от МКАД).

Если расстояние от административной границы города (для Москвы – от МКАД) до местонахождения ближайшего официального дилерского центра ŠKODA превышает 100 (сто) километров, то услуга может быть оказана Клиенту, а дополнительный пробег (сверх 100 (ста) от административной границы города, г. Москва – сверх 100 (ста) км от МКАД) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно (наличными, по факту оказания услуги).

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, но по одному обращению оказывается одна услуга.



7. Подвоз топлива.

В случае если автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие неожиданного отсутствия топлива в топливном баке автомобиля, то служба поддержки организывает по запросу Клиента подвоз к автомобилю Клиента топлива необходимой марки (кроме газового топлива) в объеме до 20 литров, чтобы восстановить готовность автомобиля Клиента к движению.

Если расстояние от административной границы Города обслуживания (для Москвы – от МКАД), до места фактического нахождения Автомобиля Предъявителя превышает 100 (сто) километров, то услуга может быть оказана Клиенту, а дополнительный пробег автомобиля технической помощи в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными денежными средствами непосредственно на месте оказания Услуг.

Стоимость топлива Клиент оплачивает дополнительно (наличными денежными средствами, непосредственно в месте оказания Услуги), в размере суммы указанной в кассовом фискальном чеке, выданном на АЗС при покупке данного топлива.

Услуга оказывается каждому Клиенту в течение срока действия Карты неограниченное количество раз, но по одному обращению оказывается одна услуга.

8. Вскрытие двери Автомобиля.

Если в случае оставления Клиентом комплекта ключей от автомобиля в салоне закрытого автомобиля требуется вскрытие двери этого автомобиля, Служба поддержки организывает выезд к месту нахождения автомобиля Клиента специалиста технической помощи для проведения мероприятий по вскрытию двери автомобиля.

Если расстояние от административной границы Города обслуживания (для Москвы – от МКАД) до места фактического нахождения Автомобиля Клиента превышает 100 (сто) километров, то услуга может быть оказана, а дополнительный пробег в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными денежными средствами непосредственно на месте оказания Услуги.

Перед началом работ по вскрытию двери автомобиля Клиент обязан предъявить сотруднику технической помощи документы о праве владения данным автомобилем.

Услуга вскрытия двери автомобиля оказывается не более 1 (одного) раза каждому Клиенту в течение срока действия Карты клиента.

Работы по вскрытию подкапотного пространства, багажного отделения, а также заводу автомобиля осуществляются за дополнительную плату (наличными денежными средствами непосредственно в месте оказания услуг) и только при наличии такой технической возможности.

9. Выезд аварийного комиссара на место ДТП и сбор справок.

Услуга предоставляется в случае дорожно-транспортного происшествия (ДТП) с 2 (двумя) и более участниками с участием Автомобиля, управляемого Клиентом.

Услуга включает оперативный выезд аварийного комиссара на место ДТП и помощь Клиенту в оформлении необходимых документов на месте ДТП, с передачей данных документов Клиенту.



При необходимости (по запросу Клиента и наличии такой возможности) организовывается сбор справок по факту данного ДТП из ГИБДД/полиции с последующей их передачей Клиенту (в случае необходимости доверенности – ее нотариальное оформление осуществляется силами и за счет Клиента).

Услуга оказывается только на расстоянии до 50 (пятидесяти) км от административных границ (г. Москва – до 50 км от МКАД) городов оказания услуги «Аварийный комиссар и сбор справок».

Количество обращений за данной услугой Предъявителем – не ограничено, но по каждому случаю ДТП услуга оказывается только один раз.

10. Отключение сигнализации.

В случае неисправности штатной сигнализации, приведшей к блокировке автомобиля, Служба поддержки, при наличии технической возможности, привлекает специалиста для предоставления доступа в автомобиль и устранения неполадки.

Если расстояние от административной границы Города обслуживания (для Москвы – от МКАД) до места фактического нахождения Автомобиля Клиента превышает 100 (сто) километров, то услуга может быть оказана, а дополнительный пробег в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными денежными средствами непосредственно на месте оказания Услуг.

Услуга оказывается каждому Клиенту в течение срока действия Сертификата неограниченное количество раз, но по одному обращению оказывается одна услуга.

IV. Условия предоставления Услуг Клиенту:

- 1. Телефоны Службы поддержки** для обращений Клиентов: **8-800-250-01-26, 8(495)640-13-91**, работающие на условиях **круглосуточной** и круглогодичной доступности.
- 2. Автомобили Клиентов, обслуживание которых производится в рамках действия Программы:** легковые автомобили полной массой до 3,5 тонн. Число пассажиров, количество багажа и/или груза должны соответствовать предусмотренным техническим характеристикам легковых автомобилей, предоставленным заводом-изготовителем.
- 3. Территория обслуживания** (оказания услуг Клиентам рамках Программы «Castrol – помощь на дороге»): в рамках оказания Услуг Клиенту будут оказаны Услуги на дорогах Российской Федерации только в городах, указанных ниже в рамках административных границ этих городов (г. Москва – в пределах Московской Кольцевой Автомобильной Дороги (МКАД)), при условии наличия технической возможности в конкретном городе.

При нахождении Клиента на расстоянии от административных границ этих городов (г. Москва – в пределах Московской Кольцевой Автомобильной Дороги (МКАД)), Услуга может быть оказана при условии наличия в данном городе такой технической возможности и за дополнительную оплату Клиентом дополнительного пробега наличными денежными средствами непосредственно на месте оказания Услуг.


Города обслуживания:

(кроме оказания Услуг «Выезд аварийного комиссара на место ДТП и сбор справок», «Юридическая консультация очная»)

Абакан	Альметьевск	Архангельск	Астрахань	Балашиха
Барнаул	Белгород	Березники	Благовещенск	Бор (Нижегородская обл.)
Брянск	Великий Новгород	Владивосток	Владикавказ	Владимир
Волгоград	Вологда	Воронеж	Выборг	Екатеринбург
Елец	Иваново	Ижевск	Йошкар-Ола	Иркутск
Казань	Калининград	Калуга	Каменск-Шахтинский	Кемерово
Киров	Коломна	Коряжма (Котлас)	Кострома	Краснодар
Красноярск	Кузнецк	Курган	Курск	Липецк
Магнитогорск	Миасс	Минеральные Воды	Москва	Мурманск
Набережные Челны	Нальчик	Нефтекамск	Нижневартовск	Нижнекамск
Нижний Новгород	Нижний Тагил	Новокузнецк	Новороссийск	Новосибирск
Новый Уренгой	Обнинск	Омск	Орел	Оренбург
Орск	Пенза	Пермь	Петрозаводск	Петропавловск-Камчатский
Полярные Зори	Псков	Пятигорск	Ростов-на-Дону	Рязань
Самара	Санкт-Петербург	Саранск	Саратов	Смоленск
Сочи	Ставрополь	Стерлитамак	Сургут	Сыктывкар
Таганрог	Тамбов	Тверь	Тольятти	Томск
Тула	Тюмень	Уват (Тюменская обл.)	Ульяновск	Уфа
Хабаровск	Чебоксары	Челябинск	Череповец	Энгельс
Якутск	Ярославль	Артем	Батайск	Бердск
Волгодонск	Ишимбай	Мелеуз	Новочебоксарск	Павловская
Тихорецк				

Список городов оказания услуги «Аварийный комиссар и сбор справок»:

Абакан	Краснодар	Псков
Архангельск	Красноярск	Ростов-на-Дону
Бийск	Магадан	Рязань
Брянск	Майкоп	Саранск
Белорецк	Махачкала	Саратов
Белгород	Миасс	Тамбов
Великий Новгород	Мурманск	Тобольск
Владимир	Н. Новгород	Томск
Владикавказ	Н. Тагил	Тольятти
Воронеж	Новороссийск	Тула
Златоуст	Омск	Ульяновск
Ижевск	Орел	Уфа
Казань	Пермь	Чебаркуль
Копейск	Петрозаводск	Челябинск
Кострома		

ŠKODA AUTO Россия

ООО «ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус», ул. Обручева, д. 30/1, 117485, Москва, Россия

Т +7 495 258 39 03, Ф +7 499 271 07 94, www.skoda-auto.ru, info@skoda-auto.ru



4. События, при которых Клиент имеет право воспользоваться услугами в рамках Программы:

- 4.1. Повреждение деталей или узлов автомобиля управляемым Клиентом в результате дорожно-транспортного происшествия, вследствие которых автомобиль не может начать или продолжить движение.
- 4.2. Невозможность начать или продолжить движение автомобиля управляемым Клиентом вследствие неожиданного отсутствия топлива в топливном баке автомобиля.
- 4.3. Невозможность начать или продолжить движение автомобиля управляемым Клиентом вследствие оставления Клиентом ключей от автомобиля в салоне закрытого данного автомобиля.
- 4.4. Клиенту требуется техническая консультация по телефону по автомобильной тематике.
- 4.5. Клиенту требуется юридическая консультация по телефону по автомобильной тематике

5. Условия, при которых Клиенту Услуги не оказываются:

- 5.1. Услуги Клиенту **не предоставляются** в случае если неисправность произошла по следующей причине:
 - форс-мажорных обстоятельств, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств;
 - участия автомобиля управляемым Клиентом в спортивных соревнованиях или тренировочных заездах;
 - повреждения перевозимым автомобилем грузом.
- 5.2. Услуги Клиенту также **не предоставляется** в следующих случаях:
 - если неисправность автомобиля или ДТП произошло в то время, когда управление осуществлялось Клиентом, находящимся под действием алкогольного, наркотического и/или иного опьянения;
 - если Клиент в течение 5 (Пяти) часов с момента ДТП не обратился в Службу поддержки с просьбой об оказании Услуг.