

**ПРОГРАММА «ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ»
ДЛЯ АВТОМОБИЛЕЙ TOYOTA ИЛИ LEXUS**

СОДЕРЖАНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ	2
2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	2
3. ТЕРРИТОРИЯ ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ.....	3
4. УСЛОВИЯ ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ.....	3
5. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ПО ПРОГРАММЕ	4
6. ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ ПРОГРАММЫ	7
7. ДЕАКТИВАЦИЯ ПОДКЛЮЧЕНИЯ АВТОМОБИЛЯ К ПРОГРАММЕ	8
8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.....	8

1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящие Условия программы «Помощь на дороге» распространяются исключительно на автомобили Toyota или Lexus, переданные в операционную аренду по договору аренды, заключенному с ООО «Тойота Лизинг» и включающему услугу «Помощь на дороге».

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- Автомобиль – транспортное средство марки Toyota или Lexus, арендованное у ООО «Тойота Лизинг», в отношении которого договором аренды предусмотрена услуга «Помощь на дороге».
- Автомобильная дорога – понятие, определенное в соответствии с действующим законодательством государства, в котором находится Автомобиль в момент обращения за услугами по Программе.
- МКАД - Московская кольцевая автомобильная дорога (на территории Российской Федерации).
- Акцепт – обращение Пользователя в круглосуточный контакт-центр Исполнителя по телефону 8-800-505-16-78 (для Российской Федерации), 8-820-007-30-120 (для Республики Беларусь) или +374-127-27-2-72 (для Республики Армения) для получения Услуг в рамках Программы «Помощь на дороге», означающее ознакомление и согласие Пользователя с условиями настоящей Программы.
- Дилер – Уполномоченный Дилер Тойота, или Уполномоченный Партнер Тойота, или Уполномоченный Дилер-Партнер Лексус – юридическое лицо, уполномоченное осуществлять деятельность по сервисному и гарантийному обслуживанию автомобилей марки Toyota/Lexus.
- Исполнитель – организация, привлеченная ООО «Тойота Лизинг» для оказания Пользователям услуг по Программе.
- КАД - кольцевая автомобильная дорога вокруг города Санкт-Петербурга (на территории Российской Федерации).
- Магистраль М9 – Минская кольцевая автомобильная дорога (на территории Республики Беларусь).
- Поломка – возникшая непосредственно перед обращением Пользователя в круглосуточный контакт-центр за получением Услуг по Программе поломка и/или ситуация, при которой дальнейшее самостоятельное передвижение Автомобиля невозможно или небезопасно.
- Пользователь – лицо, допущенное арендатором Автомобиля к управлению Автомобилем, которое может обратиться к Исполнителю для получения Услуг в рамках Программы.
- Программа «Помощь на дороге», Программа – условия оказания Исполнителем услуг при возникновении Поломки.
- Услуги – комплекс услуг, оказываемых Исполнителем в рамках Программы.

3. ТЕРРИТОРИЯ ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ

Услуги по Программе оказываются на территории Российской Федерации, Республики Беларусь и Республики Армения в городах присутствия Дилеров Тойота и/или Лексус. При этом покрытие за пределами городов присутствия Дилеров Тойота/Лексус ограничено расстоянием в 200 (двести) километров (по автомобильным дорогам) вокруг внешних границ указанных городов.

Программа также действует на всей протяженности трассы М10 (федеральная магистральная автомобильная дорога «Россия» Москва — Санкт-Петербург), на всей протяженности трассы М4 (федеральная трасса 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.

4. УСЛОВИЯ ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ

Предоставление Услуг по Программе возможно при обращении Пользователя в круглосуточный контакт-центр Исполнителя по телефонам:

**8-800-505-16-78 на территории Российской Федерации,
8-820-007-30-120 на территории Республики Беларусь,
+374-127-27-2-72 на территории Республики Армения**

по причине возникновения какого-либо из следующих событий:

- 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 Пользователя (с учетом допустимого Программой количества обращений согласно п. 5.5 Программы)

5. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ПО ПРОГРАММЕ

Любые услуги по Программе предоставляются исключительно после получения Акцепта от Пользователя, то есть обращении Пользователя в круглосуточный контакт-центр по телефонам, указанным в разделе 4 Программы.

Любые работы, выполняемые по требованию Пользователя в рамках оказания услуг по Программе, осуществляются исключительно при личном присутствии Пользователя, при предъявлении им водительского удостоверения, свидетельства о регистрации транспортного средства и согласии на оказание услуг, выраженном в виде подписи соответствующих разделов оформляемого для выполнения работ Акта оказания услуг.

На территории и в рамках условий действия Программы Пользователям оказываются следующие услуги:

- 5.1. информационная и техническая поддержка по телефону (включая, но не ограничиваясь информацией об условиях предоставления услуг по Программе, техническими консультациями на основании Руководства по эксплуатации Автомобиля, информацией о местонахождении и режиме работы Дилеров и т.д.).
- 5.2. 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 Пользователя или комплекта расходных материалов для ремонта колеса, имеющегося у Подрядчика Исполнителя (при условии оплаты Пользователем сотруднику Подрядчика Исполнителя фактической стоимости данного комплекта расходных материалов). Наличие технической возможности такого ремонта оценивается на месте сотрудником Подрядчика Исполнителя.
 - при невозможности ремонта колеса на месте осуществляется замена колеса при наличии у Пользователя 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 в ближайший шиномонтаж, при этом услуга шиномонтажа подлежит оплате Пользователем непосредственному исполнителю услуги, а услуга транспортировки Автомобиля предоставляется безвозмездно на территории действия Программы.
 - при невозможности транспортировки Автомобиля в шиномонтаж Пользователю оказывается услуга эвакуации до ближайшего Дилера.
 - доставка до 10 литров дизельного или бензинового топлива (при условии оплаты Пользователем сотруднику Подрядчика Исполнителя фактической стоимости топлива по чеку АЗС).
 - вскрытие заблокированных дверей, капота, багажника Автомобиля (исключительно при наличии у Пользователя 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 Пользователем сотруднику Подрядчика Исполнителя фактической стоимости необходимых расходных материалов).
- 5.3. эвакуация до ближайшего Дилера (для случаев, когда неисправность не может быть устранена на месте поломки, в том числе, но не ограничиваясь случаями заправки Автомобиля неверным типом топлива, сбой основных узлов и агрегатов, дефектов, препятствующих безопасному движению автомобиля и пр.). Эвакуация Автомобиля осуществляется исключительно в сопровождении Пользователя. Эвакуация Автомобиля осуществляется с Автомобильной дороги или непосредственно прилегающей к ней территории.

5.4. организация ответственного хранения (парковки) неисправного Автомобиля на период до 4 (четырёх) дней, при условии эвакуации Автомобиля исключительно Подрядчиком Исполнителя и отсутствия возможности у Дилера принять Автомобиль в ремонт (выходные и праздничные дни, доставка неисправного автомобиля в нерабочие часы Дилера).

5.5. услуга «трезвый водитель» - транспортировка Автомобиля в случае если Пользователь находится в состоянии легкого алкогольного опьянения (т.е. когда Пользователь 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) в пределах административных границ города¹, в котором находится Пользователь, на территории действия Программы. Услуга предоставляется в городах присутствия Дилеров.

Услуга предоставляется не более 2 (двух) раз в год (годовой лимит) в отношении одного Автомобиля, подключенного к Программе.

При отсутствии в городе обращения Пользователя Подрядчиков Исполнителя, предоставляющих услугу «трезвый водитель» транспортировка Автомобиля осуществляется при помощи эвакуатора.

При наличии ограничений по допущенным к управлению Автомобилем водителям в полисе ОСАГО транспортировка Автомобиля осуществляется исключительно при помощи эвакуатора.

Максимальное покрываемое Программой время ожидания Пользователя при прибытии водителя или эвакуатора к месту нахождения Автомобиля составляет 15 (пятнадцать) минут. В случае, если по истечении покрываемого Программой времени ожидания сотрудник круглосуточного контакт-центра Исполнителя и/или Подрядчик Исполнителя (непосредственный исполнитель услуги) фиксирует факт невозможности связаться с Пользователем (номер абонента недоступен, Пользователь не отвечает на звонки) по предоставленному им номеру телефона, услуга считается оказанной и списывается из установленного годового лимита.

При транспортировке Автомобиля при помощи водителя – сотрудника Подрядчика Исполнителя – Пользователь обязан предъявить ему:

- на территории Российской Федерации - действующий полис ОСАГО без ограничений по допущенным к управлению водителям или действующий полис типа «Зеленая карта»;
- на территории Республики Беларусь - действующий полис ОСАГО или действующий полис типа «Зеленая карта»;
- на территории Республики Армения - действующий полис ОСАГО.

5.6. услуги аварийного комиссара в случае, если Автомобиль стал участником ДТП. Аварийный комиссар осуществляет выезд на место ДТП для фиксации обстоятельств происшествия, для помощи Пользователю в заполнении необходимых для оформления ДТП документов, для консультации Пользователя о порядке его дальнейших действий и порядке получения страховой выплаты. Аварийный комиссар осуществляет подачу документов Пользователя в страховую компанию 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).

5.7. Дополнительные услуги:

Все дополнительные услуги предоставляются исключительно в городе нахождения Дилера, к которому Подрядчиком Исполнителя был эвакуирован Автомобиль.

В случае если Автомобиль был эвакуирован исключительно Подрядчиком Исполнителя к Дилеру, который поломку Автомобиля признал гарантийным случаем, а ремонт Автомобиля, необходимый согласно результатам диагностики поломки, явившейся причиной эвакуации Автомобиля к Дилеру, не возможен в день обращения к Дилеру и

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

Автомобиль находится у Дилера, Пользователь может выбрать одну из следующих (п.п. 5.7.1 – 5.7.4) дополнительных услуг:

- 5.7.1. предоставление такси для водителя и пассажиров (не более четырех) для поездки от Дилера в необходимый Пользователю 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 Пользователю; максимальное покрываемое Программой время ожидания Пользователя при подаче такси составляет 15 (пятнадцать) минут).
Определение оптимального маршрута движения автомобиля такси осуществляется его водителем, исходя из текущей дорожной обстановки.
- 5.7.2. продолжение поездки для водителя и пассажиров (не более четырех) другими видами транспорта, если расстояние от места ремонта Автомобиля у Дилера до места проживания Пользователя превышает 100 (сто) километров:
- поездом (купе, СВ) или
- 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 до вокзала/аэропорта.
- 5.7.3. размещение в отеле категории 4* при наличии отелей соответствующей категории в городе обращения Пользователя для водителя и пассажиров (не более четырех), если расстояние от места ремонта Автомобиля у Дилера до места проживания Пользователя превышает 100 (сто) километров. Программой покрывается не более 5 (пяти) 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 до предоставляемого отеля.
- 5.7.4. предоставление подменного автомобиля на срок ремонта, но не более 5 (пяти) дней. Пользователь 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 Подрядчиком Исполнителя, в соответствии с имеющимися у неё правилами проката автомобилей. Пользователь самостоятельно оплачивает топливо на всем протяжении использования подменного автомобиля, залог за подменный автомобиль и несет ответственность за подменный автомобиль согласно договору проката, заключенному между Пользователем и службой проката.
Служба проката – Подрядчик Исполнителя – самостоятельно принимает решение о заключении договора с Пользователем. Если по какой-либо причине такой договор проката автомобиля с Пользователем не может быть заключен, подменный автомобиль Пользователю не предоставляется, при этом Пользователю предлагается другая дополнительная услуга, указанная в настоящем разделе Программы, по его выбору.
При необходимости водителю и не более, чем четверем его пассажирам, будет организована поездка на такси от Дилера до пункта предоставления подменного автомобиля.

После устранения поломки, явившейся причиной эвакуации Автомобиля к Дилеру (в случаях, когда Автомобиль был эвакуирован исключительно Подрядчиком Исполнителя к Дилеру, по заключению которого поломка была признана гарантийным случаем и ремонт Автомобиля не был возможен в день обращения к Дилеру), Пользователь может воспользоваться **одной из постремонтных (п.п. 5.7.5 – 5.7.6) дополнительных услуг:**

- 5.7.5. предоставление такси для Пользователя от места проживания Пользователя до Дилера, 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; максимальное покрываемое Программой время ожидания Пользователя при подаче такси составляет 15 (пятнадцать) минут).
Определение оптимального маршрута движения автомобиля такси осуществляется его водителем, исходя из текущей дорожной обстановки.

- 5.7.6. организация поездки для Пользователя другими видами транспорта, если расстояние от места проживания Пользователя до Дилера превышает 100 (сто) километров:
- поездом (купе, СВ) или
 - самолетом (экономический класс) в случае, если продолжительность поездки поездом превышает 4 (четыре) часа
- При необходимости Пользователю будет организована поездка на такси от вокзала/аэропорта до Дилера, у которого осуществлялся ремонт Автомобиля.

6. ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ ПРОГРАММЫ

6.1. Услуги по Программе не предоставляются в следующих случаях:

- поломка Автомобиля произошла в результате его участия в автогонках, ралли, тестах на скорость или выносливость, отработках пробегов 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, расторжения договора аренды и т.п.)
- услуги по Программе требуются в результате последствий таких событий, как преднамеренное причинение ущерба или акты вандализма Пользователя, его участие в противоправных действиях административного или уголовного характера
- ущерба, полученного в результате вмешательства властей
- 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 обслуживания Автомобиля не у Дилера
- если Автомобиль был доставлен к Дилеру Пользователем самостоятельно, а не через обращение в круглосуточный контакт-центр Исполнителя (для дополнительных и постремонтных дополнительных услуг)
- использования Автомобиля в качестве такси, прокатного автомобиля, автомобиля экстренных служб или автомобиля, используемого в школе вождения
- если произошла поломка/повреждение прицепа или трейлера Автомобиля
- при нахождении Пользователя 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 удалении от Автомобильной дороги), где подъезд эвакуатора невозможен и требуется привлечение спецтехники (трактор, тягач и т.п.)
- обращения Пользователя, не имеющего водительского удостоверения, свидетельства о регистрации транспортного средства, ключей от Автомобиля (для случаев транспортировки Автомобиля водителем или при помощи эвакуатора)
- обращения Пользователя с требованием оказания услуг перевозки несовершеннолетнего лица без сопровождения взрослых (любыми видами транспорта)
- обращения Пользователя 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 Подрядчика Исполнителя к Пользователю, транспортировку Автомобиля, перевозку Пользователя и его пассажиров)
- обращения Пользователя, находящегося в состоянии невменяемости ввиду тяжелого алкогольного опьянения, наркотического или токсического опьянения, воздействия медикаментозных препаратов
- умышленных действий Пользователя или его пассажиров, направленных на наступления события, явившегося причиной поломки Автомобиля
- если поломка Автомобиля вызвана намеренным нарушением зафиксированных в Акте оказания услуг, выданном ранее при обращении за услугами по Программе, рекомендаций с целью получения услуг по Программе

- предоставления заведомо ложной информации о техническом состоянии Автомобиля с целью необоснованного получения услуг по Программе
- при создании Пользователем 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 Пользователя от предоставления необходимых для регистрации обращения данных, а именно контактного номера телефона, VIN номера Автомобиля, местоположения Автомобиля, характера его поломки

6.2. Программой не компенсируются:

- стоимость юридической помощи, юридических расходов
- любые косвенные расходы и/или ущерб имуществу Пользователя, понесенные/полученный в результате поломки Автомобиля
- стоимость услуг, связанных со смертью или госпитализацией Пользователя 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 не предоставляется ни при каких условиях.

7. ДЕАКТИВАЦИЯ ПОДКЛЮЧЕНИЯ АВТОМОБИЛЯ К ПРОГРАММЕ

Подключение Автомобиля к Программе может быть деактивировано в следующих случаях:

- в случае неоднократного совершения Пользователем или его пассажирами умышленных действий, направленных на наступления события, явившегося причиной поломки Автомобиля, позволяющего получить услуги по Программе;
- в случае неоднократного обмана со стороны Пользователя, целью которого является получение услуг по Программе, которые не могли бы быть получены в отсутствие обмана со стороны Пользователя;
- в случае неоднократного умышленного воспрепятствования Пользователем или его пассажирами сотрудникам Подрядчика Исполнителя в оказании услуг по Программе
- в случае неоднократного совершения Пользователем или его пассажирами умышленных действий, при которых оказание услуг по Программе возможно только с нарушением действующего законодательства Российской Федерации, Республики Беларусь или Республики Армения
- в случае, когда поведение Пользователя или его пассажиров при оказании услуг по Программе создаёт угрозу жизни и здоровью сотрудникам Подрядчика Исполнителя и/или третьих лиц либо направлено на унижение их человеческого достоинства.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

Решение об объеме и виде оказываемых в рамках Программы услуг, а также об ограничениях исполнения или полном отказе от исполнения принимается уполномоченным сотрудником круглосуточного контакт-центра Исполнителя и/или Подрядчика Исполнителя в зависимости от имеющихся на момент обращения Пользователя условиях внештатной ситуации Пользователя на дороге, наличии возможности и с учетом требований Пользователя в соответствии с настоящими правилами Программы, действующим законодательством Российской Федерации, Республики Беларусь или Республики Армения.

Все услуги в рамках и на территории действия Программы оказываются на безвозмездной основе. За дополнительные материалы (доставляемое топливо, расходные материалы для ремонта на месте), запасные части, перепробег спецтехники (эвакуаторы, краны-манипуляторы, автомобили техпомощи) и такси за пределами территории покрытия Программы, выезд аварийного комиссара за пределы территории покрытия Программы, а также не покрываемое Программой время ожидания Пользователя, использование платных дорог и/или паромных переправ,

добавление промежуточных пунктов назначения и/или изменение заявленного ранее пункта назначения маршрута Пользователь осуществляет доплату. Пограничные и таможенные сборы, взимаемые при пересечении государственных границ, также подлежат оплате Пользователем.

В случае необходимости оплаты услуги Пользователем она оказывается исключительно после согласования с Пользователем ее стоимости и выражении им явного согласия на оплату услуги.

В случае необходимости оплаты услуги оплата Пользователем производится непосредственному исполнителю услуги (сотруднику Подрядчика Исполнителя), при этом последний обязан предоставить Пользователю документ строгой отчетности, подтверждающий факт оплаты.

По факту оказания услуг непосредственный исполнитель (сотрудник Подрядчика Исполнителя) выдает Пользователю Акт оказания услуг на выполненные работы.