



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «МОСКОВСКИЙ АВТОМОБИЛЬНЫЙ ЗАВОД «МОСКВИЧ»

109316, г. Москва, Волгоградский проспект, дом 42, корпус 36
ОГРН 1027739178202 Тел.: +7 (495) 775 40 00, Email: official@moskvich-auto.ru

Уважаемый Клиент!

Благодарим Вас за выбор автомобиля марки Москвич.

Мы понимаем, насколько важна оперативная помощь при возникновении неисправности, не позволяющей продолжать движение, поэтому рады предложить Вам Программу «Помощь на дороге» для автомобилей марки Москвич, находящихся на **гарантии изготовителя**.

Для получения консультации Вам необходимо позвонить в Центр поддержки клиентов Москвич по номеру 8 800 600 00 55 (звонок в России бесплатный), и наши специалисты окажут Вам помощь в кратчайшие сроки.

При звонке в Центр поддержки клиентов Москвич будьте готовы сообщить Ваше имя, контактный номер телефона, VIN номер Вашего автомобиля, Ваше местоположение и характер поломки.

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящие Правила оказания услуг (далее также – «Правила») содержат описание Программы «Помощь на дороге» для автомобилей марки Москвич 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 <https://moskvich-auto.ru/owners/roadhelp>

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

Для целей, предусмотренных настоящими Правилами, используются следующие определения и понятия:

Автомобиль – автомобиль марки Москвич, обладающий всеми нижеуказанными характеристиками, а именно:

- произведен на территории Российской Федерации не ранее 2022 года,
- находится на гарантии изготовителя,
- приобретен Клиентом-первым владельцем у Дилера Москвич или у МАЗ.
- является объектом оказываемых Услуг по Программе «Помощь на дороге» для автомобилей марки Москвич на условиях, установленных Правилами.

Дилер Москвич – официальный дилер АО «МАЗ Москвич» – юридическое лицо,

с которым Компания заключила соответствующий Дилерский договор о реализации и обслуживании автомобилей марки Москвич, уполномоченное осуществлять деятельность по сервисному и гарантийному обслуживанию на условиях данного Дилерского договора. Для целей Программы под Дилером Москвич также понимается авторизованный МАЗ сервисный центр.

Клиент – дееспособное физическое или юридическое лицо, имеющее право на получение услуг, предусмотренных Программой «Помощь на дороге» для автомобилей марки Москвич. Обратиться в Центр поддержки клиентов Москвич за оказанием вышеуказанной услуги может только Клиент (включая лиц, уполномоченных действовать от имени юридического лица), допущенный к управлению Автомобилем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (далее - РФ). В рамках Программы «Помощь на дороге» не является Клиентом лицо, использующее Автомобиль для целей, связанных с его усиленной эксплуатацией в коммерческих целях (услуги такси, каршеринг, иные аналогичные активности).

Компания – Акционерное общество «Московский автомобильный завод «Москвич» (ОГРН 1027739178202).

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 автомобилей марки Москвич.

Программа «Помощь на дороге» для автомобилей марки Москвич – программа помощи на дорогах Компании по предоставлению Клиенту услуг, оказываемых Партнером Компании, в порядке, объеме и на условиях, определенных Правилами, при обращении Клиента в Центр поддержки клиентов Москвич.

Программа - Программа «Помощь на дороге» для автомобилей марки Москвич.

Поломка – возникшая перед обращением Клиента в Центр поддержки клиентов Москвич неисправность Автомобиля, не связанная с воздействием внешних факторов и/или действиями третьих лиц и повлекшая невозможность эксплуатации в соответствии с назначением или неисправность, при наличии которой запрещена эксплуатация данного транспортного средства в соответствии с законодательством РФ.

РФ – Российская Федерация.

ТО – периодическое техническое обслуживание Автомобиля по прошествии определенного срока эксплуатации Автомобиля, рекомендованное изготовителем Автомобиля.

Центр поддержки клиентов Москвич – круглосуточный центр телефонной

поддержки Клиентов Компании, осуществляющий регистрацию обращений и координацию оказания помощи Клиентам по Программе «Помощь на дороге» для автомобилей марки Москвич. Телефон Центра поддержки клиентов - 8 800 600 00 55 (звонок в России бесплатный).

Эвакуатор – специализированное автотранспортное средство, технически и конструктивно предназначенное для погрузки, разгрузки и перевозки других транспортных средств посредством полной или частичной погрузки либо буксировки, в порядке, установленном требованиями инструкции по эксплуатации данного специализированного автотранспортного средства и действующим законодательством РФ.

Автомобильная дорога – понятие, определенное в статье 3 Федерального закона РФ №257-ФЗ «Об автомобильных дорогах и о дорожной деятельности в Российской Федерации».

3. ПРОГРАММА «ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ» для автомобилей марки Москвич.

3.1. Срок действия Программы равен сроку действия гарантии изготовителя на такой Автомобиль и исчисляется с даты начала течения срока гарантии изготовителя на него.

3.2. Территория действия Программы – все Автомобильные дороги общего пользования на территории РФ в населенных пунктах, где находятся официальные дилерские центры Москвич Дилеров Москвич. При этом покрытие за пределами данных населенных пунктов ограничено расстоянием в 200 (двести) километров (по автомобильным дорогам общего пользования) вокруг внешних границ населенного пункта. Актуальный список покрываемых Программой населенных пунктов находится по адресу <https://moskvich-auto.ru/dealers/moscow>

3.3. Услуги, предоставляемые в рамках Программы, доступны Клиенту внутри периода гарантии на Автомобиль Клиента при соблюдении следующих условий:

1. Автомобиль с Поломкой находится на территории РФ, за исключением территорий, на которых происходят стихийные бедствия, вооруженные конфликты, войны и/или введено чрезвычайное положение и/либо органами государственной власти/местного самоуправления введены иные меры ограничительного характера;
2. Случай подпадает под один из правообразующих факторов:
 - Внезапная и непредвиденная Поломка, возникающая из-за неисправности механического, электрического или электронного компонента, которая приводит к обездвиживанию Автомобиля;
 - Неисправность, не позволяющая водителю начать или продолжить свое движение из соображений безопасности или инцидент, который вызывает аномалию такой степени, что Автомобиль невозможно использовать:
 - Неисправность индикатора уровня топлива;

- Неисправность ремней безопасности;
 - Неисправная система рулевого управления;
 - Неисправность тормозной системы (за исключением систем помощи при торможении);
 - Неисправность освещения в темное время суток;
 - Нарушение работы стеклоочистителей во время осадков;
- Любые другие неисправности, при возникновении которых дальнейшая эксплуатация Автомобиля запрещена законодательством РФ.
3. Случай подпадает под категорию исключений:

- Услуги эвакуации для Автомобиля с массой более 3.5 тонн;
- Имобилизация Автомобиля из-за прокола шины, спустившегося колеса;
- ДТП (Дорожно-транспортное происшествие, а также действия третьих лиц, повлекшие обездвиживание Автомобиля, если дальнейшая эксплуатация попавшего в ДТП Автомобиля запрещена законодательством РФ);
- Поломка, возникшая в результате действий водителя Автомобиля:
 - Отсутствие в Автомобиле топлива (за исключением неисправности индикатора уровня топлива) или использование топлива, не соответствующее типу двигателя Автомобиля;
 - Поломка ключа или невозможность попасть в Автомобиль/выбраться из Автомобиля вследствие блокировки сигнализации и/или центрального замка;
 - Неисправность системы помощи при торможении (АВС), системы курсовой устойчивости;
- Остановка Автомобиля из-за неисправной аккумуляторной батареи, за исключением случаев, когда имобилизация произошла до достижения 1 года срока службы или 30 000 км пробега (что наступит ранее);
- Поломка или износ ветровых стекол Автомобиля;
- Износ систем освещения Автомобиля (кроме неисправности освещения в темное время суток, являющейся правообразующим фактором);
- Неисправность ручного или электрического стеклоподъемника Автомобиля;
- Поломка/повреждение прицепа или трейлера автомобиля;
- В случае попадания Автомобиля в отзывную кампанию;
- Имобилизация Автомобиля из-за установки аксессуаров/дополнительного оборудования;
- Запрос помощи на дороге с целью осуществления планового ремонта Автомобиля;
- Запрос помощи на дороге в связи со смертью или госпитализацией вследствие болезни или травмы во время путешествия с или без Автомобиля;
- Запрос о помощи на дороге в связи с состоянием Клиента, а именно: состояние алкогольного, наркотического опьянения, последствий,

вызванных применением лекарственных препаратов, неудовлетворительное состояние здоровья;

- Нахождение Автомобиля за пределами дорог общего пользования в месте, доступ куда Эвакуатора затруднен/ ограничен/ невозможен, и требуется привлечение специальной техники (трактор, тягач и т.п.);
- Оказание услуг Партнером компании будет связано с возникновением опасности причинения вреда имуществу, жизни и здоровью Клиента и/или пассажиров Автомобиля, а также третьих лиц.
- Любой акт вандализма, кражи, попытки угона Автомобиля или любого другого противоправного действия;
- Обращение 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 (для случаев транспортировки Автомобиля при помощи эвакуатора).
- Обращение Клиента с требованием оказания услуг по Программе и его отказе доплачивать за использование платных дорог общего пользования, 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)
- Предоставление заведомо ложной информации о техническом состоянии Автомобиля с целью необоснованного получения услуг по Программе
- Создание 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.)
- Отказ 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

3.4. Услуги, предоставляемые Клиентам по Программе «Помощь на дороге» для автомобилей марки Москвич:

1. **Ремонт по телефону** Автомобиля на месте Поломки, с использованием средств телефонной связи: техническая консультация Клиента, осуществляемая по телефону с целью устранения Клиентом поломки своими силами без выезда специализированного транспортного средства технической помощи на место нахождения соответствующего Автомобиля с Поломкой.
2. **Базовый ремонт на месте** Поломки Автомобиля, с выездом специализированного транспортного средства технической помощи.

К базовому ремонту на месте относятся следующие виды работ:

- Проведение мероприятий по запуску двигателя Автомобиля с Поломкой, в том числе не менее чем от одного внешнего источника;
- Подзарядка тяговой батареи Автомобиля с Поломкой (для электромобиля).
- Проведение работ по вскрытию дверей, багажника, капота Автомобиля с Поломкой при условии, что конструктивные особенности Автомобиля с Поломкой позволяют осуществить данные работы.

В случае невозможности решить проблему на месте клиенту предлагается услуга эвакуации Автомобиля.

3. Эвакуация

Эвакуация (по факту обращения Клиента) Автомобиля с Поломкой до ближайшего официального дилерского центра Москвич, в пределах 200 километров от места Поломки, **или** до любого официального дилерского центра Москвич Дилера Москвич по указанию Клиента (если выбранный Клиентом Дилер Москвич располагается в пределах административных границ населенного пункта, в котором произошла Поломка, **или** если выбранный Клиентом Дилер Москвич располагается не более, чем на 20 км дальше, чем расстояние от места Поломки Автомобиля до **ближайшего** официального дилерского центра Москвич Дилера Москвич, если Поломка произошла вне пределов административных границ населенного пункта или в населенном пункте, где отсутствует Дилер Москвич).

Эвакуация Автомобиля с Поломкой включает в себя следующие виды работ и услуг:

- Уточнение у Дилера Москвич, к которому планируется эвакуация, возможности принять Автомобиль с Поломкой; информирование Дилера Москвич о направлении к нему Автомобиля с Поломкой (при этом запись к Дилеру Москвич на определенные дату и время, а также их изменение Клиент производит самостоятельно).
- Помещение Автомобиля полностью или частично с дорожного покрытия на Эвакуатор, закрепление Автомобиля на Эвакуаторе, либо закрепление буксировочного троса на Автомобиле в целях буксировки в соответствии с требованиями действующего законодательства, инструкции по эксплуатации данного Автомобиля и требованиями техники безопасности, либо закрепление устройства, обеспечивающего жесткую сцепку между Эвакуатором и Автомобилем в целях буксировки в соответствии с требованиями действующего законодательства, инструкции по эксплуатации данных транспортных средств и требованиями техники безопасности; перемещение Автомобиля посредством Эвакуатора до ближайшего официального дилерского центра Москвич Дилера Москвич, в пределах 200 километров от места Поломки, или до любого официального дилерского центра Москвич Дилера Москвич по указанию Клиента (если выбранный Клиентом Дилер Москвич располагается в пределах административных границ населенного пункта, в котором

произошла Поломка, или если выбранный Клиентом Дилер Москвич располагается не более, чем на 20 км дальше, чем расстояние от места Поломки Автомобиля до ближайшего официального дилерского центра Москвич Дилера Москвич, если Поломка произошла вне пределов административных границ населенного пункта или в населенном пункте, где отсутствует Дилер Москвич).

- Перемещение Автомобиля с Эвакуатора на землю и/или поверхность искусственного сооружения, либо отцепление буксировочного троса, либо устройства, обеспечивающего жесткую сцепку между Автомобилем и Эвакуатором в целях оставления Автомобилем в месте, указанном Клиентом, в границах территории, указанной в пункте 3.2. настоящих Правил, действующего законодательства и инструкций по эксплуатации Автомобиля и Эвакуатора.

Если запрос на эвакуацию обездвиженного Автомобиля с Поломкой происходит в нерабочие дни/часы Дилера Москвич, к которому Клиент планирует обратиться, допускается однократная эвакуация Автомобиля с Поломкой в границах территории действия Программы от места его нахождения до адреса, указанного Клиентом, с последующей эвакуацией к выбранному Клиентом Дилеру Москвич.

В случае необоснованного отказа выбранного Клиентом Дилера Москвич от приема Автомобиля с Поломкой, допускается однократная переадресация Автомобиля к другому ближайшему Дилеру Москвич.

3.5. Денежный эквивалент услуг по Программе не предоставляется ни при каких условиях.

4. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.

4.1. Решение об объеме и виде оказываемых услуг в рамках Программы, а также об ограничениях исполнения или полном отказе от исполнения принимается уполномоченным сотрудником Компании 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 РФ.

4.2. Все услуги в рамках и на территории действия Программы оказываются без взимания дополнительной платы с Клиентов в период гарантийного срока эксплуатации. За дополнительные материалы (доставляемое топливо, расходные материалы для ремонта на месте), запасные части, перепробег специальной техники и Эвакуаторов от труднодоступного места нахождения Автомобиля с Поломкой до ближайшей автомобильной дороги общего пользования с беспрепятственным доступом (в случае эвакуации Автомобиля с Поломкой с затрудненным доступом к нему), использование платных дорог общего пользования и/или паромных переправ, добавление промежуточных пунктов назначения и/или изменение заявленного ранее пункта назначения маршрута, простой специальной техники и Эвакуаторов по вине клиента свыше 15и минут, иное, Клиент осуществляет доплату.

4.3. В случае необходимости доплаты со стороны Клиента услуга по Программе оказывается исключительно после согласования с Клиентом ее стоимости и выражении им явного согласия на доплату.

4.4. В случае необходимости доплаты доплата Клиентом производится непосредственно исполнителю услуги (представителю Партнера Компании), при этом последний обязан предоставить Клиенту документ строгой отчетности, подтверждающий факт доплаты.

4.5. По факту оказания услуг непосредственный исполнитель (представитель 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. Компания вправе деактивировать подключение Автомобиля к Программе «Помощь на дороге» для автомобилей марки Москвич:

- 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 автомобилей марки Москвич;
- в случае любого обмана со стороны Клиента, целью которого является необоснованное получение услуг по Программе «Помощь на дороге» для автомобилей марки Москвич;
- в случае умышленного воспрепятствования Клиентом или его пассажирами сотрудникам Партнера Компании в оказании услуг по Программе «Помощь на дороге» для автомобилей марки Москвич;
- в случае совершения Клиентом или его пассажирами умышленных действий, при которых оказание услуг по Программе «Помощь на дороге» для автомобилей марки Москвич; возможно только с нарушением действующего законодательства РФ;
- в случае, когда поведение Клиента или его пассажиров при оказании услуг по Программе «Помощь на дороге» для автомобилей марки Москвич создаёт угрозу жизни и здоровью сотрудникам Партнера Компании и/или третьих лиц либо направлено на унижение их человеческого достоинства.

4.7. Настоящие Правила не являются публичной офертой, определяемой статьей 437.2 Гражданского кодекса РФ.

4.8. В случае внесения изменений в законодательство РФ, затрагивающих правоотношения сторон по настоящим Правилам, они подлежат приведению в соответствие с вновь принятыми нормативными актами с момента вступления их в законную силу. Условия, не оговоренные настоящими Правилами, регламентируются законодательством РФ.

5. ПЕРЕЧЕНЬ НАСЕЛЕННЫХ ПУНКТОВ НАХОЖДЕНИЯ ОФИЦИАЛЬНЫХ ДИЛЕРСКИХ ЦЕНТРОВ ДИЛЕРОВ МОСКВИЧ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ЭВАКУАЦИИ / ЭКСТРЕННОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ.

Актуальный перечень Дилеров Москвич с указанием адресов и графика работы находится на сайте Компании (<https://moskvich-auto.ru/dealers>).

Информация, представленная в данных Правилах, действительна с момента ее публикации. Компания оставляет за собой право на внесение изменений в Правила и в Программу в одностороннем порядке. Такие изменения будут вступать в силу с даты их публикации и распространять свое действие в отношении всех Автомобилей, включая приобретенные в период действия прежних редакций Правил и Программы.