

# LADA ASSISTANCE

Програма підтримки клієнтів  
ПРАВИЛА

**LADA**

# ПРАВИЛА

## надання послуг технічного асистансу ТОВ «Укравтолізинг»

Ці Правила містять всі істотні деталізовані умови і порядок надання послуг власникам Карток.

Скористатися послугою можна, зателефонувавши  
за номером:

**0 800 50 24 00\***

\*безкоштовно зі стаціонарних телефонів в Україні. З мобільних – згідно тарифів операторів.

## 1. ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. З метою, передбаченою дійсними Правилами, використовуються наступні визначення і поняття.

**Активация Картки** – повідомлення Виконавцю Замовником визначеної дійсними Правилами інформації (облікова інформація) про Клієнта в обсязі і порядку, встановленому дійсними Правилами для надання послуг.

**Дорожньо-транспортна пригода** – подія, яка сталася під час руху транспортного засобу, внаслідок якої загинули або були поранені (травмовані) люди чи був завданий матеріальний збиток. До дорожньо-транспортних пригод, в рамках дійсних Правил, належить подія, яка сталася не раніше наступного дня після активації Картки.

**Замовник** – особа, що уклала з Виконавцем Договір у своїх інтересах або в інтересах інших осіб (Клієнтів) з метою отримання Замовником або Клієнтами послуг технічного асистансу.

**Несправність транспортного засобу** - технічний стан об'єкта, при якому він не відповідає хоча б одній з вимог нормативно-технічної документації.

**Картка технічного асистансу** – картка, що підтверджує право Клієнта на отримання від Виконавця робіт, послуг та інформації

в рамках переліку Асистанських послуг, зазначених в розділі 2 цих Правил на умовах і в порядку, передбаченому цими Правилами.

**Клієнт** – юридична або фізична особа, яка є законним власником або ж володільцем (орендарем тощо) транспортного засобу / транспортних засобів (ТЗ) марки KIA, що були доукомплектовані Карткою і реалізовані Замовником.

**Виконавець** – Товариство з обмеженою відповідальністю «Укравтолізинг» (ТОВ «Укравтолізинг»)

**Асистанські послуги** – послуги з організації (координації) дій Клієнта та Підрядників у випадку технічної несправності ТЗ внаслідок його пошкодження та/або події, що спричинили неможливість самостійного безпечного руху ТЗ, зазначені у розділі 2 цих Правил та які надаються Клієнту на умовах і в порядку, встановленому дійсними Правилами.

**Підрядник Виконавця** – будь-яка особа, що не є Клієнтом або Замовником співпрацює з Виконавцем на підставі і в порядку, передбаченому угодами, укладеними між Підрядником Виконавця (далі – Підрядник) для надання послуг Клієнтам.

**Технічний транспортний засіб** – пристрій, що належить Виконавцю або Підряднику Виконавця на законній підставі, призначений

для перевезення по дорогах людей, вантажів або обладнання, встановленого на ньому, який приводиться в рух за допомогою двигуна і призначений для проведення робіт, на умовах і в порядку, встановленому дійсними Правилами і чинним законодавством.

**Транспортний засіб (ТЗ)** – дорожній транспортний пристрій марки LADA, що належить Клієнту на законній підставі та приводиться в рух за допомогою двигуна, призначений для перевезення по дорогах людей, вантажів та/або обладнання, встановленого на ньому, який відповідає вимогам відповідних стандартів, правил технічної експлуатації, інструкцій заводів-виробників та іншої нормативно-технічної документації і чинному законодавству, вказаний Замовником при надходженні інформації від Замовника про придбання Клієнтом Транспортного засобу, є об'єктом робіт і/або послуг, що надаються Виконавцем, в порядку і на умовах, встановленому дійсними Правилами, за виключенням:

- Вантажних транспортних засобів, крім тих, які створені на базі автомобілів і характеризуються сукупністю своїх конструктивних ознак як «легковий» або «пікап», з дозволеною максимальною масою не більше двох тисяч п'ятисот кілограм.

- Автобусів, окрім автомобілів, які характеризуються сукупністю своїх конструктивних ознак як «мінівен» або «мікроавтобус», з дозволеною максимальною масою не більше двох тисяч кілограм.

- Транспортних засобів, що характеризуються сукупністю своїх конструктивних ознак як «гоночні» і/або призначені для використання, і/або використовувані в спортивних та інших подібних заходах, автомобілі, використовувані для перевезення вантажів і пасажирів як таксі.

**Штатне обладнання транспортного засобу** – обладнання транспортного засобу, передбачене підприємством-виробником в якості елемента конструкції даного транспортного засобу.

**Евакуатор** – спеціалізований автотранспортний засіб, що належить Виконавцю або Підряднику Виконавця, технічно і конструктивно призначений для вантаження, розвантаження і перевезення інших транспортних засобів за допомогою повного або часткового вантаження або буксирування, в порядку, установленому вимогами інструкції з експлуатації даного спеціалізованого автотранспортного засобу і чинним законодавством. До евакуаторів, в цілях дійсних Правил, можуть

прирівнюватися технічні транспортні засоби.

1.2. Дійсні Правила діють на території України (за винятком анексованої території Автономної Республіки Крим та м. Севастополь, а також ряду населених пунктів на території Донецької та Луганської областей, які не перебувають під контролем органів української влади (окупованих територій), територій, на яких введено режим надзвичайного стану) протягом строку, зазначеного в п.3.2 даних правил.

1.3. Виконавець організує виконання робіт і надання послуг на підставі договорів Виконавця з Підрядниками, в порядку і на умовах, встановленому дійсними Правилами, виключно Клієнтам.

1.4. У випадку внесення змін до законодавства України, що стосуються правовідносин сторін по дійсним Правилам, вони підлягають приведенню у відповідність із новоприйнятими нормативними актами з моменту вступу їх в законну силу. Умови, не вказані у дійсних Правилах, регламентуються законодавством України.

## 2. АСИСТАНСЬКІ ПОСЛУГИ

2.1. Виконавець в межах, в порядку та на умовах, визначених цими Правилами, цілодобово виконує за замовленням Клієнта

наступні роботи, надає наступні послуги і надає клієнту наступну інформацію, що міститься в таких розділах:

- «Інформаційні послуги»;
- «Організаційні послуги»;
- «Послуги евакуації»;
- «Послуги технічної допомоги»;

2.2. Асистанські послуги, вказані в пункті 2.1 дійсних Правил, включають, окрім випадків, встановлених пунктом 2.4 дійсних Правил, наступні види робіт і послуг:

**В рамках розділу «Інформаційні послуги» не менше, ніж один із наступних видів робіт і послуг (організація послуги для Клієнта вже оплачена у якості передплати разом з придбанням ТЗ, і організовується в місцях, де можливе її надання):**

1.1. Цілодобовий доступ до диспетчерського центру;

1.2. Інформацію про місцезнаходження, адресу та телефони:

- 1.2.1. станцій технічного обслуговування;
- 1.2.2. автозаправних станцій;
- 1.2.3. послуг евакуатора;
- 1.2.4. аварійного комісара;
- 1.2.5. послуг таксі;
- 1.2.6. готелів;
- 1.2.7. патрульної служби МВС України;
- 1.2.8. медичних установ;
- 1.2.9. страхових компаній та ін.

### 1.3. Консультації при несправності:

1.3.1. технічна консультація щодо особливостей експлуатації ТЗ, в рамках керівництва користувача і змісту сервісної книжки та гарантійної політики описаної в сервісній книжці;

1.3.2. передача термінового повідомлення від Клієнта (факс, SMS-повідомлення, e-mail);

1.3.3. пошук необхідної інформації в мережі Internet;

### 1.4. консультації при ДТП:

1.4.1. порядок дій на місці ДТП;

1.4.2 загальний порядок звернень до страхової компанії;

1.4.3 порядок оформлення документів;

1.4.4 інформація про місцезнаходження та телефони екстрених служб.

**В рамках розділу «Організаційні послуги» Клієнт має право на ряд наступних видів робіт і послуг (організація послуги для**

**Клієнта, в обов'язі визначеними дійсними Правилами, вже оплачена у якості передплати разом з придбанням ТЗ, і організовується в місцях, де можливе її надання):**

### 1.5. У випадку несправності:

1.5.1. виклик служби технічної допомоги:

1.5.1.1. заміна колеса;

1.5.1.2. підзарядка акумулятора;

1.5.1.3. аварійного відкриття дверей;

1.5.1.4. відігрів замків дверей та багажника;

1.5.1.5. буксирування з проїжджої частини;

1.5.2. виклик евакуатора;

1.5.3. у разі несправності автомобіля під час подорожі:

1.5.3.1. пошук та бронювання номеру в готелі;

1.5.3.2. виклик таксі;

1.5.3.3. бронювання залізничних, автобусних, та авіа квитків;

### 1.6. У випадку ДТП:

1.6.1.1. виклик патрульної поліції;

1.6.1.2. виклик служби порятунку;

1.6.1.3. виклик евакуатора;

1.6.1.4. виклик аварійного комісара;

1.6.1.5. виклик карети швидкої медичної допомоги;

1.6.1.6. виклик та залучення інших організацій за проханням Клієнта;

**В рамках розділу «Послуги евакуації» Клієнт має право на ряд наступних видів робіт і послуг:**

Евакуація Транспортного засобу здійснюється за рахунок Виконавця в межах встановленого ліміту.

Евакуація проводиться з місцезнаходження ТЗ до місця, вказаного Клієнтом.

**Ліміт**, в межах якого надається послуга з евакуації ТЗ Виконавцем, становить – пробіг автомобіля евакуатора на відстань не більше ніж **150 км.** (сто п'ятдесят кілометрів) від місцезнаходження ТЗ (початкової точки евакуації) до місця кінцевого призначення, вказаного Клієнтом. Клієнт сплачує різницю між фактичною відстанню та лімітом за власні кошти. Дана послуга надається клієнту не більше ніж один раз протягом всього періоду обслуговування. В разі, якщо Клієнт скористався визначеною кількістю послуг евакуації (в незалежності від відстані евакуації), то подальші звернення в поточному році за такими послугами можуть

бути надані лише за власні кошти Клієнта. Евакуація Транспортного засобу здійснюється лише у супроводі **Клієнта**, або особи, що має відповідні повноваження.

**В рамках розділу «Послуги технічної допомоги» Клієнт має право отримати наступні види робіт і послуг:**

Запуск двигуна від стороннього джерела живлення. Послуга надається в разі непередбачуваної ситуації, коли акумулятор автомобіля втратив свій заряд, та спроби самостійно запустити двигун автомобіля

- клієнту буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе Клієнту запустити двигун від стороннього джерела живлення;
- дана послуга включає лише запуск двигуна від стороннього джерела живлення, Виконавець не займається реалізацією, чи організацією придбання нових елементів живлення, їх заміною чи ремонтом;
- після вдалого запуску двигуна службою технічної допомоги, Клієнт повинен негайно звернутися до СТО дилерської мережі Замовника для вирішення технічної проблеми по суті;
- в разі, якщо Клієнт після вдалого

запуску двигуна службою технічної допомоги не звернувся до СТО для ліквідації причин несправності, та подібна ситуація виникла повторно, протягом 1 місяця, Виконавець має право відмовити Клієнту в наданні безкоштовних послуг повторного виклику служби технічної допомоги, чи евакуації;

- в разі невдалих спроб службою технічної допомоги запустити двигун, Клієнту буде запропонована послуга евакуації Транспортного засобу (на умовах розділу «Послуги евакуації»).

Заміна пошкодженого колеса. Послуга надається в разі непередбачуваної ситуації, коли колесо автомобіля пошкоджено, та необхідна його заміна;

- клієнту буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе замінити колесо на запасне колесо Клієнта;

- виконавець не займається реалізацією, чи організацією придбання нових покришок, чи колісних дисків, їх заміною чи ремонтом;

- клієнт повинен буде самостійно звернутися до найближчого СТО чи шиномонтажу, для ремонту пошкодженого або придбання нового колеса;

Послуги технічної допомоги, перелічені в підпункті «Запуск двигуна від стороннього

джерела живлення», та підпункту «Заміна пошкодженого колеса» надаються за рахунок Виконавця в межах встановленого ліміту. Ліміт, в межах якого надається послуга, складає два звернення в межах періоду обслуговування. Територія обслуговування – Україна.

Будь-які Асистанські послуги, що входять до переліку послуг (зазначених в пункті 2.2. цих Правил) надаються на вимогу Клієнта при зверненні по телефону екстреної допомоги, зазначеному в цих Правилах, та за наявності технічної і фізичної можливості їх надання. У виняткових випадках, коли в результаті дорожньо-транспортної пригоди Клієнт за станом здоров'я не може бути присутнім у місці надання послуг/ виконання робіт, або надати документи, передбачені пунктом 2.3 цих Правил, за умови, що у Виконавця є достовірні дані про бажання Клієнта отримати вказані послуги/ роботи, Виконавець має право надати Клієнту послуги, виконати роботи в рамках екстреної технічної допомоги, і/або евакуації транспортного засобу.

**2.3. Будь-які роботи/послуги, що виконуються/надаються на вимогу Клієнта в рамках переліку Асистанських послуг, виконуються в його присутності і лише при пред'явленні Клієнтом свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу (паспорту**



**транспортного засобу або технічного паспорту транспортного засобу).**

2.4. Виконавець має право відмовити повністю або частково у виконанні будь-яких робіт і послуг в межах, зазначених у переліку Асистанських послуг, якщо таке виконання є ускладненим або неможливим через обмеження доступу до транспортного засобу співробітників Виконавця і/або Підрядника; виконання таких робіт пов'язане з виникненням небезпеки завдання шкоди.

2.5. Виконавець не несе відповідальність за спричинення Клієнту Виконавця морального збитку, втраченої вигоди, простою, втрати доходу та інших непрямих і комерційних втрат, збитків і витрат, як Клієнтів, так і третіх осіб у тому числі, але, не обмежуючись: штрафами, проживанням в готелі під час ремонту транспортного засобу, витратами на відрядження, втратами, пов'язаними з термінами постачання товарів і виробництва послуг і тому подібне, якщо ці наслідки не викликані умисними винними діями Виконавця.

2.6. Відповідно до дійсних Правил, Виконавець має право відмовити Клієнту у виконанні робіт і/або наданні послуг, передбачених в пункті 2.1. дійсних Правил, у випадках:

Відповідно до загального переліку послуг:

- у випадку звернення Клієнта після закінчення дії періоду обслуговування Клієнта;

В частині «Послуги евакуації» та «Послуги технічної допомоги» за рахунок Виконавця:

- у випадку повного використання ліміту на послуги, передбачені п.2.2.,
- Представнику (Клієнту), який не має документів, що підтверджують право на володіння, користування і/або розпорядження даним транспортним засобом;
- при перебуванні транспортного засобу поза територією, передбаченою пунктом 1.2 Правил;
- Представнику (Клієнту), який знаходиться в стані будь-якої форми алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння або під впливом медикаментозних препаратів, вживання яких протипоказано при управлінні транспортними засобами;
- у випадку протиправних дій Клієнта, в тому числі:
- при законних вимогах уповноважених посадових і/або інших осіб про припинення виконання робіт або про відмову від їх виконання;
- якщо надання таких послуг створює загрозу життю, майну представників/

працівників Виконавця або залучених Виконавцем осіб а також при законних вимогах уповноважених посадових і/або інших осіб про припинення виконання робіт або про відмову від їх виконання;

2.7. Рішення про обсяги, види виконуваних в межах асистанських послуг, а також про обмеження виконання або відмову від виконання повністю або частково приймається уповноваженим співробітником Виконавця і/або Підрядника залежно від наявних умов, можливостей і з врахуванням волевиявлення Клієнта, відповідно до чинного законодавства і Правил.

Виконавець залишає за собою право відмовити повністю або частково в наданні послуг Клієнту за наявності підозри про шахрайські або інші протиправні дії Клієнта і/або третіх осіб стосовно Виконавця і/або Підрядників чи третіх осіб.

### **3. ПОЧАТОК ОБСЛУГОВУВАННЯ. ПРИПИНЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ Картки**

3.1. Зобов'язання Виконавця по наданню послуг та/або виконання робіт виникають з 00 годин 00 хвилин дня, наступного за днем надходження інформації від Замовника про придбання Клієнтом Транспортного засобу марки LADA.

3.2. Обслуговування Картки клієнта припиняється о 00 годин 00 хвилин за Київським часом, наступною за 365 (триста шістьдесят п'ятою) добою обслуговування Картки.

## **4. ПРАВА І ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

4.1. Клієнт має право:

- замовляти, отримувати і користуватися послугами Виконавця, отримувати довідково-консультаційну інформацію відповідно до порядку, передбаченого розділом 2 цих Правил.

4.2. Клієнт зобов'язаний:

- ознайомитися із цими Правилами.
- особисто замовляти, набувати і користуватися послугами Виконавця і наданою Виконавцем довідково-консультаційною інформацією.
- при замовленні послуги і/або роботи, повідомляти співробітнику Виконавця і Підряднику повну і достовірну інформацію про характеристики замовлених послуг або робіт, а також про місце їх отримання.
- перед початком виконання робіт і/або надання послуг, передбачених цими Правилами, пред'явити співробітнику Виконавця і/або Підряднику за першою

вимогою свідоцтво про реєстрацію даного транспортного засобу, документи, що підтверджують право володіння, користування або розпорядження даним транспортним засобом.

- своєчасно перевіряти обсяги і якість виконаних робіт, наданих послуг і приймати виконані роботи, надані послуги в порядку, передбаченому Правилами та чинним законодавством або діловою практикою.

- після закінчення виконання робіт підписати всі документи, що оформлюються співробітником Виконавця, і/або Підрядника. При незгоді з даними, що містяться в документах, які оформлюються після закінчення робіт, або за наявності зауважень щодо якості послуг, негайно повідомити про це в Виконавця по телефону, зазначеному у цих Правилах, і/або письмово викласти свої заперечення в документах, які оформлюються.

- виконувати всі рекомендації, надані представниками Виконавця, а також Підрядниками, що стосуються надання послуг.

- повідомляти Виконавця про всі зміни в облікових даних протягом трьох робочих днів з моменту їх настання.

- підтримувати транспортний засіб,

вказаний в обліковій інформації, в справному стані, вживати запобіжних заходів з метою запобігання спричинення збитку транспортному засобу.

- виконувати умови цих Правил.

#### **4.3. Компанія має право:**

- надавати асистанські послуги, передбачені Краткою, як самостійно, так і з залученням Підрядників, для чого надавати їм всю необхідну інформацію про Клієнта та транспортний засіб.

- перевіряти надану Клієнтом інформацію, а також виконання Клієнтом умов цих Правил.

- проводити огляд і обстеження пошкодженого транспортного засобу.

- відмовити в наданні Клієнту послуг і виконанні робіт, зокрема, у випадках, передбачених п. 2.6 цих Правил.

- відмовити повністю або частково Клієнту в наданні послуг, виконанні робіт, наданні довідково-консультаційної інформації у випадках:

- невідповідності облікових даних, наданих Замовником, обліковим даним, наданим Клієнтом при замовленні, придбанні і/або отриманні послуг Виконавця, а також при невідповідності дійсності інформації, наданої Виконавцю і/або Підряднику при

замовленні послуг Виконавця.

- замовлення Клієнтом або третьою особою від імені та/або за дорученням Клієнта виконання будь-яких дій стосовно іншого транспортного засобу (з іншими реєстраційними знаками, ідентифікаційними номерами чи кваліфікуючими ознаками), ніж вказано в облікових даних, повідомлених Замовником.

- порушення Клієнтом умов цих Правил.

- якщо необхідність їх замовлення або придбання викликана протиправними інтересами Клієнта, а також у випадках, коли їх виконання пов'язане з необхідністю порушення Виконавцем вимог чинного законодавства, прийнятих в суспільстві норм моралі.

- у випадку, якщо доручення Клієнта може розцінюватися як використання послуг Виконавця в комерційних або виробничих цілях.

#### **4.4. Замовник зобов'язаний:**

- виконувати умови Договору та цих правил;

- забезпечити комплектування автомобілів марки LADA Картками;

- ознайомити Клієнтів з вимогами цих правил та забезпечити їх виконання Клієнтами;

- у випадку пред'явлення Клієнтами будь-яких вимог до Виконавця, пов'язаних з

тим, що Клієнт не був ознайомлений з цими Правилами, компенсувати всі завдані Виконавцю збитки у повному обсязі.

#### **4.5. Компанія зобов'язана:**

- Забезпечити надання Клієнту Виконавця послуг в обсягах, порядку і з якістю, які відповідають вимогам цих Правил, чинному законодавству і вимогам, що пред'являються до подібного роду послуг в умовах звичайного ділового обороту.

- Повідомити Клієнту перелік документів, необхідних для пред'явлення при зверненнях у Компанію в тих чи інших ситуаціях.

- Не розголошувати відомостей про Клієнта, за винятком випадків, прямо передбачених законодавством України. Виконавець залишає за собою право повідомляти відомості про Клієнта своїм Підрядникам на умовах, в обсязі необхідному для надання асистанських послуг.

- Здійснювати інші дії, передбачені дійсними Правилами і законодавством України.





**ДЛЯ ОТРИМАННЯ АСИСТАНСКИХ ПОСЛУГ  
ДЗВОНІТЬ ЗА НОМЕРОМ:**

**0-800-50-24-00**

Дзвінки зі стаціонарних телефонів в межах України безкоштовні