

ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ПРОГРАММЕ «GUOYA»

Настоящие Правила определяют условия и порядок предоставления Клиентам услуг по программе обслуживания «GUOYA».

Услуги предоставляются на основании сформированного в соответствии с положениями настоящих Правил запроса Клиента или его доверенного лица.

Заказ услуг осуществляется через оператора Исполнителя по следующим номерам телефонов:

8 (800) 555-00-97 (звонок по Российской Федерации бесплатный)

8 (495) 001-06-86 (звонок по Российской Федерации и Республики Беларусь платный)

Клиент при подаче заявки на предоставление услуг сообщает оператору следующую информацию:

- Имя Клиента;
- Контактный номер для связи;
- VIN номер автомобиля;
- Дату покупки автомобиля;
- Суть (причину) обращения.

Оператор Исполнителя может запросить дополнительную информацию, необходимую для оказания Услуг, а именно:

- Марку, модель, государственный номер и цвет автомобиля;
- Предварительную характеристику произошедшего события;
- Адрес местонахождения Клиента (в том числе номер дома, ориентиры, направление движения и т.п.);
- Адрес прибытия в случае заказа услуг эвакуации и такси;
- Наличие запасного колеса/колес;
- Иные сведения, необходимые для оказания Услуги.

Все заголовки разделов используются в Правилах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий Правил. Термины и определения, используемые при взаимоотношениях сторон, подлежат толкованию согласно определениям, установленным настоящими Правилами, и не могут трактоваться никак иначе, даже если в иных источниках используются другие определения аналогичных терминов.

Действие Программы распространяется на автомобили, реализованные Заказчиком своим дилерам или иным покупателям и приобретенные Клиентами у Дилеров на территории Российской Федерации и Республики Беларусь с 01.06.2026 г.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Клиент (далее – «Клиент») – физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, или юридическое лицо, которое приобрело автомобиль у дилера для личных, семейных, домашних, административно-хозяйственных целей или иных, не связанных с перепродажей автомобиля целей, в отношении которого Исполнитель оказывает услуги (осуществляет подключение к программе и последующее обслуживание).

1.2. Персональная информация Клиента — информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации Клиенту, а именно:

-персональная информация, которую Клиент предоставляет о себе самостоятельно при акцепте настоящих Правил и процессе пользования услугами, включая такие персональные данные Клиента, как фамилия, имя, отчество, адрес места жительства, контактный телефон, e-mail, а также идентификационные данные транспортного средства Клиента;

-иная информация о Клиенте, сбор и/или предоставление которой определяется и оговаривается с Клиентом индивидуально.

1.3. Заказчик – общество с ограниченной ответственностью «ФАВ-Восточная Европа» (ОГРН 1077757771838).

1.4. Дилерский центр (далее – «Дилер») - юридическое лицо, являющееся авторизованным дилером марки «Hongqi», приобретающее автомобиль у Заказчика на условиях заключенного с ним дилерского договора для их перепродажи Клиентам и осуществляющее обслуживание реализованных Клиентам автомобилей и сервисных товаров.

1.5. Исполнитель — общество с ограниченной ответственностью «Автоклуб» (ОГРН 1089847331485), находящееся в договорных отношениях с Заказчиком, предметом которых является оказание Клиентам услуг

по программе и несущее ответственность за качество оказания предусмотренных программой услуг.

1.6. Партнеры Исполнителя — юридические и физические лица, а также индивидуальные предприниматели, содействующие Исполнителю в оказании услуг Клиентам в порядке, предусмотренном соответствующими договорами.

1.7. Доверенное лицо — лицо, владеющее автомобилем Клиента на законном основании (право аренды, доверенность на право управления транспортным средством и т.п.) и допущенного к управлению автомобилем в рамках действующего полиса ОСАГО.

1.8. Специалист — сотрудник Исполнителя или иное лицо, с которым Исполнитель заключил соответствующий договор, уполномоченный Исполнителем на оказание Услуг от лица Исполнителя, обладающий необходимыми и достаточными знаниями и квалификацией для оказания Услуг.

1.9. Программа обслуживания (далее – «программа» / «программа обслуживания») – комплекс услуг (мероприятий) в отношении Клиента и автомобиля, оказываемый Исполнителем самостоятельно либо с привлечением третьих лиц (партнеров), в объеме и на условиях, определенных настоящими правилами обслуживания.

1.10. Период оказания услуг (срок действия программы) — 60 (шестьдесят) календарных месяцев с даты приобретения Клиентом автомобиля у Дилера, в течение которых у Исполнителя сохраняются обязательства по оказанию услуг, если решение о более коротком сроке действия программы не принято HONGQI.

1.11. Зона оказания услуг – территория Российской Федерации и Республики Беларусь, за исключением внутренних вод, территориальных морей и воздушного пространства над ними, в пределах которой Исполнитель оказывает Клиенту Услуги. Конкретные границы зоны оказания услуг устанавливаются в зависимости от вида оказываемой услуги и указаны в разделе 5 настоящих Правил.

1.12. Акцент – обращение Клиента к Исполнителю для получения услуг в рамках программы, путем оставления заявки на оказание услуг, означающее полное согласие Клиента с настоящими Правилами (запрос/заявка на оказание услуг).

1.13. Автомобиль — автомобиль Hongqi, реализованный Заказчиком Дилеру или иному покупателю и приобретенный Клиентом у Дилеров на территории Российской Федерации и Республики Беларусь с 01.06.2026 обслуживание которого оплачено Заказчиком Исполнителю.

Допустимая масса ТС не должна превышать 3 500 кг.

Допустимые габариты ТС: высота не более 2,8 метров; длина от переднего бампера до заднего бампера или кузова не более 5,5 метров

Число пассажиров, количество багажа, груза должны соответствовать предусмотренным техническими характеристиками транспортного средства завода-изготовителя.

1.14. Дорожно-транспортное происшествие (ДТП) — событие, возникшее в процессе движения транспортного средства Клиента и/или с его участием, произошедшее в период действия программы и послужившее основанием для обращения Клиента за получением услуг, оказываемых Исполнителем, в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами.

1.15. Поломка – возникшая непосредственно перед обращением Клиента к Исполнителю для получения услуг по программе поломка и/или ситуация, при которой дальнейшее самостоятельное передвижение автомобиля невозможно или небезопасно.

1.16. Автомобильные дороги (далее – «дорога») – расположенные на территории Российской Федерации и Республики Беларусь, обустроенные или приспособленные и используемые для движения транспортных средств полосы земли с твердым покрытием, либо поверхности искусственного сооружения. Дороги включают в себя одну или несколько проезжих частей, а также трамвайные пути, тротуары, обочины и разделительные полосы при их наличии.

1.17. Подменный автомобиль – автомобиль, классом не ниже автомобиля Клиента, предоставляемый Клиенту Исполнителем для эксплуатации взамен автомобиля, находящегося в ремонте, на срок ремонта, но не более 5 (пяти) календарных дней.

1.18. Паркинг — инженерные сооружения, как подземные, так и надземные (здание, часть здания, а также иные сооружения), предназначенные для хранения (стоянки) транспортных средств, за исключением любых парковочных пространств, расположенных под открытым небом.

1.19. Эвакуатор — специальное транспортное средство, предназначенное для погрузки, разгрузки и перевозки автомобилей в случае их поломки или аварии.

1.20. Эвакуация — выполнение Исполнителем следующих действий:

– выезд и прибытие Эвакуатора, предназначенного для транспортировки автомобиля в место, указанное Клиентом;

– осуществление погрузки автомобиля Клиента на платформу эвакуатора при помощи лебедочного механизма с поверхности дороги или прилегающей территории;

– перевозка и доставка автомобиля Клиента на платформе эвакуатора к Дилеру.

2. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, ВХОДЯЩИХ В ПРОГРАММУ

2.1 Перечень и количество услуг, оказываемых Исполнителем в рамках программы обслуживания:

- ✓ Автосправка 24 часа - неограниченно;
- ✓ Персональный менеджер - неограниченно;
- ✓ Персональное юридическое сопровождение - неограниченно;
- ✓ Консультация механика по телефону - неограниченно;
- ✓ Эвакуация при поломке - неограниченно;
- ✓ Эвакуация при ДТП - неограниченно;
- ✓ Запуск ДВС автомобиля - неограниченно;
- ✓ Зарядка электромобиля в пути – не более 3 раз в течение каждого года обслуживания;
- ✓ Замена колеса - неограниченно;
- ✓ Вскрытие ТС - неограниченно;
- ✓ Мелкий ремонт электрики на дороге - неограниченно;
- ✓ Отель в пути - неограниченно;
- ✓ Дорога домой - неограниченно;
- ✓ Автоконсьерж – не более 5 раз в течение всего срока обслуживания;
- ✓ Трезвый водитель – не более 3 раз в течение каждого года обслуживания;
- ✓ Подменный автомобиль – неограниченно;
- ✓ Такси «Премиум» / «Элит» при эвакуации в ДЦ – неограниченно;
- ✓ Зарядка HEV/BEV МЗС PROFICHARGER – один раз в течение одного года обслуживания;
- ✓ Извлечение ТС из труднодоступных мест – неограниченно;

3. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

3.1. Автосправка 24 часа — информационно-техническая поддержка, предоставляемая удаленно с использованием телефонной связи в форме устной консультации специалиста по вопросам технического обслуживания и эксплуатации автомобиля.

3.2. Персональный менеджер — услуга персонального сопровождения, предоставляющая Клиенту привилегированный статус при решении вопросов, связанных с ДТП, поломкой автомобиля, сервисным обслуживанием автомобиля или страховыми событиями.

Услуга носит информационно-консультационный характер и реализуется удаленно (посредством телефонной связи). В компетенцию Персонального менеджера входит оперативное консультирование Клиента при ДТП, поломке, экспертный аудит взаимоотношений со страховыми компаниями, а также консультационное сопровождение процессов сервисного обслуживания.

Услуга предоставляется в будние дни с 10.00 час. до 19.00 час по московскому времени.

3.3. Персональное юридическое сопровождение — комплексная дистанционная юридическая поддержка в области гражданского и административного права РФ, предоставляемая удаленно с использованием телефонной связи в форме устной консультации.

Услуга представляет собой оперативную правовую консультацию по вопросам гражданского и административного права РФ, позволяющую Клиенту в режиме реального времени получить стратегические рекомендации и оценку правовых рисков без необходимости физического присутствия эксперта.

Услуга оказывается высококвалифицированными экспертами в области гражданского и административного права.

Услуга предоставляется в будние дни с 10.00 час. до 19.00 час по московскому времени.

Исполнитель оставляет за собой безусловное право отказать в предоставлении Услуги (проведении консультации) в случае выявления конфликта интересов. Под конфликтом интересов в целях настоящего Договора понимается ситуация, при которой оказание правовой помощи Клиенту может вступить в противоречие с коммерческими, юридическими или этическими обязательствами Исполнителя перед третьими лицами, либо может нанести вред деловой репутации Исполнителя.

В частности, но не ограничиваясь, Исполнитель вправе отказать в консультировании, если предмет обращения Клиента связан со спором, претензионным порядком или судебным разбирательством, где контрагентом (оппонентом) Клиента выступает:

- Дилерский центр (любой официальный дилер «Hongqi»);
- Дистрибьютор (импортер) автомобилей «Hongqi»;
- Завод-изготовитель (производитель) автомобилей «Hongqi»;
- Иное лицо, состоящее в партнерских, договорных или корпоративных отношениях с Исполнителем или входящее в одну группу лиц с Исполнителем.

3.4. Консультация механика по телефону — справочно-консультационная услуга по вопросам диагностики неисправности, ремонта и эксплуатации автомобиля Клиента.

3.5. Эвакуация при поломке — услуга, предоставляемая в случае, если в результате поломки (неисправности) автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие повреждения деталей или узлов либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и/или иных повреждений автомобиля.

Эвакуация при поломке осуществляется в присутствии Клиента или его доверенного лица, только с места, в котором произошла поломка до ближайшего СТО Дилера, без промежуточных остановок.

3.6. Эвакуация при ДТП — услуга, предоставляемая в случае, если в результате ДТП автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие повреждения деталей или узлов либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и/или иных повреждений автомобиля.

Эвакуация при ДТП осуществляется Исполнителем в присутствии Клиента или его доверенного лица, только с места совершения ДТП до ближайшего СТО Дилера, без промежуточных остановок.

3.7. Запуск ДВС автомобиля — услуга по запуску двигателя автомобиля от внешнего источника питания. Специалист Исполнителя может дать Клиенту рекомендации по устранению неисправностей автомобиля, зафиксировав их в бланке заказ-наряда. Услуга предоставляется не более одного раза в сутки.

Исполнитель вправе отказать Клиенту в предоставлении услуги в случае невыполнения Клиентом рекомендаций Специалиста Исполнителя.

Услуга предоставляется при температуре воздуха не ниже предельной, предусмотренной ГОСТ Р 54120-2010 для запуска двигателя, а именно:

Для бензиновых двигателей: не ниже – 30 °С

Для дизельных двигателей: не ниже – 25 °С

При температуре воздуха ниже указанных значений, Исполнитель вправе отказать в предоставлении услуги.

При повторном и последующих обращениях в рамках одной услуги, в случае невыполнения Клиентом рекомендаций Специалиста Исполнителя, полученных при предыдущем обращении, Исполнитель вправе отказать в предоставлении услуги.

3.8. Зарядка электромобиля в пути — услуга, включающая в себя заряд электромобиля (кВ/ч Клиент оплачивает отдельно) с применением мобильной зарядной станции или, в случае отсутствия у Исполнителя технической возможности осуществить заряд электромобиля, осуществление эвакуации электромобиля до ближайшего электрофицированного объекта при наличии у Клиента штатного электрического кабеля для зарядки от сети 220 V, либо зарядной станции. Вопрос зарядки электромобиля решается Клиентом самостоятельно. Исполнитель самостоятельно принимает решение, какой из предложенных видов помощи (зарядка или эвакуация) оказать конкретному Клиенту. Услуга предоставляется только в случае разрядки тяговой батареи электромобиля в пути, на дороге и при невозможности дальнейшего движения автомобиля.

3.9. Замена колеса — услуга по проведению (при наличии запасного колеса в автомобиле Клиента) работ, включающих в себя замену колеса автомобиля в сборе на штатное запасное колесо. Услуга предоставляется при отсутствии сорванных/неисправных крепежных болтов/гаек или иных систем и механизмов крепления колеса (при наличии технической и физической возможности), путем применения штатного инструмента автомобиля, при условии отсутствия специальных устройств, исключающих снятие колеса автомобиля без применения других специальных устройств (в случае отсутствия последних у Клиента). Специалист Исполнителя может дать Клиенту рекомендации по устранению неисправностей автомобиля, зафиксировав их в бланке заказ-наряда.

В случае отсутствия у Клиента запасного колеса, Исполнитель, по своему выбору, оказывает услугу «Эвакуация при поломке», либо осуществляет доставку колеса до ближайшего шиномонтажа.

3.10. Вскрытие ТС — услуга по проведению (при наличии технической возможности) работ по вскрытию дверей транспортного средства Клиента. Если проведение работ по вскрытию несет в себе риск повреждения автомобиля, либо полной или частичной утраты гарантии на автомобиль, Клиент обязан дать письменное согласие на оказание Услуги с отнесением на Клиента ответственности за последствия оказания Услуги. В случае, если Клиент отказался подписать указанный документ, Исполнитель вправе заменить оказание данной услуги на оказание услуги «Эвакуация при поломке».

3.11. Мелкий ремонт электрики — в рамках данной услуги Клиенту оказываются следующие виды работ:

- частичное обслуживание штатной аккумуляторной батареи (без обязательной зарядки и вскрытия штатной аккумуляторной батареи);
- замена предохранителей ТС;
- подтяжка соединителей.

Если проведение работ несет в себе риск повреждения автомобиля, либо полной или частичной утраты гарантии на автомобиль, Исполнитель вправе отказать Клиенту в предоставлении данной Услуги в случае, если Клиент отказался подписать документ, возлагающий на него ответственность за указанные последствия оказания Услуги

3.12. ОТЕЛЬ в пути — услуга, предоставляемая в случае возникновения неисправности автомобиля Клиента в результате поломки (не ДТП), и включающая в себя компенсацию Клиенту расходов на оплату проживания (номера в гостинице/отеле без питания) для Клиента, а также пассажиров автомобиля, путешествующих вместе с Клиентом. Услуга предоставляется только на время ремонта автомобиля, но не более 3-х (трёх) ночей с момента заселения. Лимит стоимости гостиничного номера на одного/двух человек: 12 000 (двенадцать тысяч) рублей за одну ночь.

Услуга предоставляется при наличии в совокупности следующих обстоятельств:

- эвакуации автомобиля Клиента Исполнителем к Дилеру;

- Дилер, к которому был эвакуирован автомобиль, находится более чем в 500 километрах от места проживания либо пункта назначения Клиента;
- автомобиль Клиента не предоставляется возможным отремонтировать в течение 1 (одних) суток с момента поступления автомобиля к Дилеру;
- наличие у Клиента оригиналов документов, подтверждающих несение затрат на оплату номера в гостинице/отеле.

В случае отсутствия хотя бы одного из вышеперечисленных обстоятельств, Исполнитель вправе отказать Клиенту в предоставлении услуги.

Компенсация производится Исполнителем на основании письменного заявления Клиента с приложением оригиналов документов, подтверждающих несение Клиентом расходов по оплате номера в отеле/гостинице.

Компенсация осуществляется в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента обращения, при условии предоставления документов, указанных в настоящем пункте.

3.13. Дорога домой — услуга, предоставляемая в случае возникновения неисправности автомобиля Клиента в результате поломки (не ДТП), и включающая в себя компенсацию Клиенту расходов на приобретение авиа или железнодорожных билетов для себя, а также пассажиров, путешествующих вместе с Клиентом (но не более 3 (трёх) человек) с максимальным лимитом стоимости билета 40 000 (сорок тысяч) рублей на одного человека. Компенсации подлежит только стоимость билета.

Услуга предоставляется при наличии в совокупности следующих обстоятельств:

- эвакуации автомобиля Клиента Исполнителем к Дилеру;
- автомобиль Клиента не предоставляется возможным отремонтировать в течение 3 (трёх) суток с момента поступления автомобиля к Дилеру;
- Дилер находится более чем в 500 км от места проживания или пункта назначения Клиента;
- наличие у Клиента оригиналов документов, подтверждающих несение затрат на покупку билетов.

В случае отсутствия хотя бы одного из вышеперечисленных обстоятельств, Исполнитель вправе отказать Клиенту в предоставлении услуги.

Компенсация производится Исполнителем на основании письменного заявления Клиента с приложением оригиналов документов, подтверждающих несение Клиентом расходов по покупке авиа или железнодорожного билета.

По окончании путешествия возможна компенсация стоимости билетов до места жительства Клиента, если автомобиль не отремонтирован, либо – до Дилера, если автомобиль отремонтирован.

Компенсация затрат Клиента производится в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента обращения, при условии предоставления документов, указанных в настоящем пункте.

3.14. Автоконсьерж — услуга по доставке автомобиля в Дилерский центр для проведения ТО.

Услуга включает в себя:

- транспортировка автомобиля Клиента и передача его в ближайший официальный Дилерский центр;
- передача автомобиля Клиента в Дилерский центр по заказ-наряду;
- получение автомобиля от Дилерского центра и транспортировка по адресу, указанному Клиентом.

Перед оказанием услуги Клиент обязуется передать доверенность на перевозку автомобиля и передачу его в ДЦ и документы на ТС (СТС), а также иметь договоренность с ближайшим официальным ДЦ о дате и времени приемки автомобиля для ТО.

При этом максимальный пробег эвакуатора за одну транспортировку может составлять не более 100 (ста) километров за пределами административных границ города обращения Клиента.

При передаче автомобиля в ДЦ оформляется заказ-наряд, в котором указывается, что автомобиль принят без осмотра.

Данная услуга заказывается в рабочий день не позднее, чем за 3 дня до предполагаемой даты оказания услуги.

3.15. Трезвый водитель — услуга, включающая в себя перевозку Клиента на автомобиле Клиента по указанному адресу. Услуга предоставляется одним из следующих способов, по выбору Исполнителя:

1) предоставление водителя для управления автомобилем Клиента от места стоянки до адреса, указанного Клиентом, при условии наличия у Клиента полиса ОСАГО без ограничений по лицам, допущенным к управлению автомобилем (открытый полис ОСАГО);

2) эвакуация автомобиля Клиента с помощью эвакуатора от места стоянки до адреса, указанного Клиентом.

Услуга предоставляется в случае невозможности Клиента самостоятельно управлять автомобилем.

Перевозка осуществляется только от пункта отправления до пункта назначения.

Перевозка детей до 12 лет осуществляется только при наличии у Клиента детской удерживающей системы (устройства), соответствующей возрасту и весу ребенка.

В случае необходимости осуществление перевозки Клиента с ребенком и отсутствия у Клиента вышеуказанного устройства, компания вправе отказать Клиенту в предоставлении данной услуги.

3.16. Подменный автомобиль - в случае, если после эвакуации автомобиля Клиента по причине неисправности (не ДТП) к Дилеру, ремонт не может быть закончен в течение 1 (одних) суток, Клиент вправе потребовать от Исполнителя бесплатного предоставления подменного автомобиля классом не ниже автомобиля Клиента, до окончания ремонта, но не более чем на 5 (пять) календарных дней. При организации

услуги с Клиента может быть взят залог за Подменный автомобиль. Исполнитель вправе уточнить срок ремонта автомобиля путем обращения к Дилеру.

3.17. Такси «Премиум» / «Элит» при эвакуации в ДЦ — услуга, предоставляемая в случае возникновения неисправности автомобиля Клиента в результате поломки (не ДТП), и включающая в себя вызов такси повышенного комфорта (класс «Премиум» или «Элит») для Клиента и всех пассажиров в лимите 5 000 (пять тысяч) рублей, до Дилера или до адреса, указанного Клиентом.

Под классом «Премиум» или «Элит» для целей настоящих правил понимаются автомобили бизнес-класса или представительского класса.

Исполнитель самостоятельно принимает решение о том, какого класса такси («Премиум» или «Элит») предоставить Клиенту.

Услуга оказывается только в случае, когда ТС Клиента было эвакуировано Исполнителем к Дилеру.

Последующий заказ данной услуги возможен не ранее, чем через 30 (тридцать) календарных дней с момента оказания данной услуги в последний раз.

Такси не оборудовано детскими удерживающими системами (устройствами). Перевозка детей до 12 лет осуществляется только при наличии у Клиента детской удерживающей системы (устройства), соответствующей возрасту и весу ребенка. В случае необходимости осуществление перевозки Клиента с ребенком и отсутствия у Клиента вышеуказанного устройства, Исполнитель вправе отказать Клиенту в предоставлении данной услуги.

3.18. Зарядка HEV/BEV M3C PROFI CHARGER — услуга, включающая в себя заряд электромобиля (кВ/ч Клиент оплачивает отдельно) с применением мобильной зарядной станции (HEV/BEV M3C PROFI CHARGER). Услуга предоставляется по предварительной записи. Дата, время и место оказания услуг согласовываются Исполнителем дополнительно. Срок оказания услуг – в течение 3 рабочих дней со дня обращения Клиента с запросом на оказание услуги.

3.19. Извлечение ТС из труднодоступных мест — услуга, включающая в себя:

- извлечение автомобиля Клиента из кювета, канавы, гаража или поребрика (бордюра) в случае невозможности автомобиля выехать из труднодоступного места самостоятельно;

- последующую за извлечением эвакуацию автомобиля Клиента до ближайшего от места извлечения СТО.

Эвакуация осуществляется только в случае невозможности продолжить движение автомобилем самостоятельно.

Услуга предоставляется в присутствии Клиента и только при наличии технической возможности, в течение 24 часов с момента поступления запроса. Указанный срок может быть увеличен в связи с обстоятельствами, независящими от Исполнителя.

Услуга предоставляется не чаще одного раза в течение 24 часов и не более, чем по одному инциденту с участием автомобиля Клиента.

При обращении за Услугой Клиент дополнительно сообщает оператору Исполнителя: координаты GPS места нахождения автомобиля, описание места нахождения с указанием ориентиров, место и способ передачи ключей от ТС (при необходимости).

Услуга осуществляется силами эвакуатора без привлечения иной специальной техники. В случае невозможности осуществить извлечение с помощью эвакуатора, Исполнитель вправе отказать Клиенту в предоставлении услуги.

4. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

4.1. Программа обслуживания распространяется на следующие события (далее – «события»), произошедшие с автомобилем на дорогах, в результате наступления которых дальнейшая эксплуатация автомобиля стала невозможной, небезопасной, либо запрещенной Правилами дорожного движения:

4.1.1. Неисправность автомобиля, то есть технический дефект (недостаток, поломка), который привел к выходу строя того или иного узла или детали автомобиля, в том числе примерзание тормозных колодок автомобиля;

4.1.2. ДТП с участием автомобиля (применимо исключительно для услуги «Эвакуации при ДТП»);

4.1.3. Повреждение колеса (колес) автомобиля, в том числе в случае вандализма или умышленного повреждения;

4.1.4. Разбитые/поврежденные стекла или оптические приборы

4.1.5. Неисправности, связанные с использованием несоответствующего топлива, включая заправку дизельного топлива, не соответствующего сезону (для автомобилей с двигателями внутреннего сгорания);

4.1.6. Полная выработка топлива в бензобаке автомобиля (с двигателем внутреннего сгорания);

4.1.7. Полная выработка электроэнергии в высоковольтной батарее автомобиля (электромобиля), либо остаточный заряде высоковольтной батареи менее 5% при удалённости зарядной станции от местоположения автомобиля сверх остатка пробега, указываемого автомобилем;

4.1.8. Недостаточный для запуска двигателя / включения высоковольтной батареи автомобиля заряд (низковольтной) аккумуляторной батареи;

4.1.9. Невозможность начать или продолжить движение на автомобиле по причине неисправности его противоугонной системы;

- 4.1.10. Отсутствие возможности проникнуть в салон по причине заблокированных замков дверей автомобиля;
- 4.1.11. При исправном автомобиле невозможность начать или продолжить движение по состоянию здоровья Клиента (применимо исключительно для услуги «Трезвый водитель»).
- 4.2. Программа обслуживания не распространяется на следующие автомобили:
- 4.2.1. Автомобили, эксплуатируемые с явными нарушениями инструкций по эксплуатации и сервисных книжек, а также нормативными актами РФ, в том числе использование технически неисправного автомобиля, нарушения правил пожарной безопасности, правил перевозки и хранения огнеопасных и взрывоопасных и иных опасных веществ и/или тяжеловесных грузов и предметов, требований безопасности при перевозке грузов, а также не имеющего действующего полиса ОСАГО;
- 4.2.2. Автомобили, в конструкцию которых были внесены изменения, не авторизированные изготовителем, а также автомобили, которые проходили техническое обслуживание с нарушением норм изготовителя, участвовали в соревнованиях, подвергались перегрузке;
- 4.2.3. Автомобили скорой медицинской помощи, автомобили, используемые в качестве такси, автомобили станций проката, автомобили, занятые коммерческими перевозками пассажиров и грузов, а также на автомобили с разрешенной полной массой более 3,5 тонн.
- 4.3. Программа не распространяется на следующие неисправности/события (Исполнитель вправе отказать в предоставлении Услуг):
- 4.3.1. Отзывная кампания в отношении автомобиля;
- 4.3.3. Технический осмотр автомобиля;
- 4.3.4. Неисправности, связанные с повреждением автомобиля в результате противоправных действий третьих лиц (в том числе вандализм), исключая колёса;
- 4.3.5. Примерзание дверей, либо личинок дверей, в результате чего нет возможности попасть в салон / багажник автомобиля;
- 4.3.6. Возгорания от внешних источников;
- 4.3.7. Застрявший автомобиль на или вне дороги (за исключением услуги «Извлечение ТС из труднодоступных мест»);
- 4.3.8. Все случаи блокировки автомобиля силами охраны порядка;
- 4.3.9. Все случаи законодательно предусмотренной блокировки (например, арест имущества);
- 4.3.10. Природные катастрофы и иные форс-мажорные обстоятельства, например, затопление водой;
- 4.3.11. Если неисправность автомобиля произошла в то время, когда управление осуществлялось лицом, не имеющим права управления данным автомобилем или лицом, не имеющим водительского удостоверения;
- 4.3.12. Если неисправность автомобиля произошла в то время, когда управление осуществлялось лицом, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (может быть оказана исключительно услуга «Трезвый водитель»);
- 4.3.13. При отказе Клиента от проведения Исполнителем первичной диагностики по телефону, либо при нахождении Клиента не в автомобиле для осуществления диагностики;
- 4.3.14. Если оказание услуг не представляется возможным ввиду неполучения полных и/или достоверных сведений от Клиента, необходимых для оказания услуг;
- 4.3.15. При противоправных действиях Клиента, третьих лиц в отношении работника Исполнителя и/или Партнера Исполнителя, а равно при законных требованиях уполномоченных должностных и/или иных лиц о прекращении оказания услуг или об отказе от их выполнения;
- 4.3.16. В случае нахождения автомобиля и/или Клиента вне зоны оказания услуг, указанной в разделе 5 настоящих Правил;
- 4.3.17. При отказе Клиента от предъявления Исполнителю/при отсутствии у Клиента: водительского удостоверения, свидетельства о регистрации транспортного средства, полиса ОСАГО, иных документов, подтверждающих право владения, пользования или распоряжения транспортным средством.
- 4.3.18. Если потребность в предоставлении услуг и работ возникла в результате обстоятельств или на территории распространения обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора): войны и военных действий, гражданских волнений, забастовок, катастроф, пожара, землетрясения, наводнения, града, иных стихийных сил природы и прочее.
- 4.3.19. При совершении или попытке совершения умышленного преступления Клиентом, исходя из наличия в его действиях/бездействии признаков преступления, выявленных в процессе взаимодействия Клиента и Исполнителя;
- 4.3.20. Если оказание услуг затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к автомобилю сотрудников Исполнителя и/или Партнера Исполнителя; выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинения вреда.
- 4.3.21. При отсутствии у Исполнителя технической возможности оказать услугу
- 4.4. Действие программы для прицепов, трейлеров
- Программа не распространяется на неисправности прицепов, трейлеров, послуживших причиной обездвиживания автомобиля. Программа обслуживания распространяется только на случаи, связанные с неисправностями автомобилей. Программа также не распространяется на организацию эвакуации груза, прицепов, трейлеров и т.п. в случае эвакуации автомобиля.

4.5. Все услуги и работы по программе обслуживания осуществляются по результатам первичной телефонной диагностики, проводимой Исполнителем, при которой Клиент должен находиться в салоне автомобиля и производить все необходимые для осуществления первичной диагностики манипуляции по указанию Исполнителя.

4.6. Все услуги и работы по программе предоставляются Клиенту лично или его Доверенному лицу, если иное не предусмотрено законодательством РФ. Услуги оказываются только в пользу Клиента или его Доверенного лица и только при личном обращении Клиента или Доверенного лица за получением соответствующей Услуги.

4.7. Услуги предоставляются при условии нахождения Клиента и автомобиля в пределах зоны оказания услуг) Границы зоны оказания услуг определены в разделе 5 настоящих Правил. При нахождении Клиента и автомобиля вне пределов зоны оказания услуг, Исполнитель вправе отказать в обслуживании Клиента либо предоставить услугу на платной основе при наличии соответствующего Партнера в данном регионе.

4.8. Формат предоставления Услуг во всех случаях определяется Исполнителем.

4.9. Предоставление Услуг Исполнителем может быть приостановлено в связи с производством необходимых ремонтных и профилактических работ, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, о чем Клиент уведомляется в порядке, утвержденном Исполнителем.

4.10. Все обращения Клиента по номерам телефонов Исполнителя записываются в целях полноценного осуществления деятельности по предоставлению услуг в рамках программы. Осуществляя Запрос на получение услуг, предусмотренных Правилами, Клиент выражает свое согласие на сбор, хранение, использование, накопление и уничтожение записей разговоров, в которых он участвует. Распространение записи разговора с участием Клиента допускается только после предоставления на то согласия Клиента. Настоящее согласие действует в течение срока действия программы и может быть отозвано Клиентом в любое время путем направления в адрес Исполнителя соответствующего заявления в письменной форме.

4.11. Услуги, за исключением услуг «Автосправка 24 часа», «Персональный менеджер», «Персональное юридическое сопровождение» и «Консультация механика по телефону», оказываются только в случае предоставления Клиентом Исполнителю следующих документов: водительского удостоверения, свидетельства о регистрации транспортного средства, полиса ОСАГО, иных документов, подтверждающих право владения, пользования или распоряжения транспортным средством.

4.12. Услуги, предусмотренные настоящими Правилами, предоставляются Исполнителем круглосуточно, без выходных и только при наличии технической возможности.

4.13. Заказчик не несет ответственности за качество услуг, оказываемых в рамках программы. Ответственным лицом по любым требованиям Клиента/третьих лиц, связанным с оказанием услуг по программе, является Исполнитель.

4.14. Отношения с Клиентом в части предоставления услуг в объеме, указанном в правилах обслуживания, не имеют возмездного характера, в связи с чем термин «услуги» применительно к программе употребляется условно.

При этом, отношения с Клиентом в части оказания услуг, не входящих в программу, или услуг в объеме, превышающем установленные программой лимиты, является возмездным. Порядок оказания и оплаты таких услуг регулируется отдельным соглашением между Исполнителем и Клиентом.

5. ГРАНИЦЫ ЗОНЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1. Услуги «Автосправка 24 часа», «Персональный менеджер», «Персональное юридическое сопровождение», «Консультация механика по телефону», «Дорога домой», «Отель в пути», предоставляются на всей территории Российской Федерации и Республики Беларусь.

5.2. Услуги «Эвакуация при поломке», «Эвакуация при ДТП», «Запуск ДВС автомобиля», «Зарядка электромобиля в пути», «Замена колеса», «Вскрытие ТС», «Мелкий ремонт электрики», «Такси», «Подменный автомобиль» предоставляются на территории Российской Федерации и Республики Беларусь в радиусе 500 км от административных границ города*, в котором присутствует Дилер.

5.3. Услуги «Зарядка HEV/BEV M3C PROFI CHARGER», «Извлечение из труднодоступных мест» предоставляются в административных границах следующих городов: г. Москва и г. Санкт-Петербург.*

5.4. Услуга «Трезвый водитель» оказывается на территории РФ в городах присутствия официальных Дилеров Hongqi. Территориальное ограничение: 20 километров от административной границы города*, в котором присутствует Дилер.

5.5. Услуга «Автоконсьерж» предоставляется на территории Российской Федерации и Республики Беларусь в радиусе 100 км от административных границ города*, в котором присутствует Дилер.

**Примечание: Административные границы для г. Москвы - от МКАД; для г. Санкт-Петербурга - от КАД.*

6. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

6.1. Акцептуя настоящие Правила, Клиент – физическое лицо, самостоятельной волей и интересом, дает согласие ООО «Автоклуб» (ОГРН 1089847331485) на обработку своих персональных данных, в том числе с

использованием средств автоматизации и без их использования, включающих в себя: фамилию, имя, отчество, адрес места жительства, контактный телефон телефона, e-mail, данные транспортного средства (марку, модель, государственный регистрационный знак).

6.2. Под обработкой персональных данных в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» понимается сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение, обновление, изменение, использование, передача, обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных Клиента.

6.3. Персональные данные могут быть использованы для следующих целей:

- выполнение работ, оказание услуг в рамках программы обслуживания;
- информирование об изменениях, вносимых в условия выполнения работ, оказания услуг или использования результатов выполнения работ или оказания услуг;
- информационное взаимодействие с Клиентом, в том числе для информирования о новых продукции, услугах и мероприятиях Исполнителя;
- соблюдение требований законодательства РФ;

6.3. Клиент также дает согласие на передачу для последующей обработки и/или поручение обработки персональных данных Клиента любому другому лицу в случае, если такая передача и обработка необходима для достижения целей, указанных в п. 6.3. настоящих правил. Передача и обработка персональных данных осуществляется на условиях обеспечения конфиденциальности и безопасности персональных данных при их передаче и обработке.

6.4. Настоящее согласие действует с момента дачи до достижения целей обработки персональных данных или пока не будет отозвано. При этом после отзыва согласия Исполнитель вправе продолжить обработку персональных данных, для обработки которых не требуется согласие (существуют иные основания для обработки персональных данных).

6.5. Настоящее согласие может быть отозвано путем направления Исполнителю подписанного Покупателем (надлежащим образом уполномоченным представителем Покупателя) письменного отзыва

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Решение об объеме и виде оказываемых в рамках программы услуг, а также об ограничениях исполнения или полном отказе от исполнения принимается Исполнителем в зависимости от имеющихся на момент обращения Клиента условий внештатной ситуации Клиента на дороге, наличии технической возможности и с учетом требований Клиента в соответствии с настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

7.2. За дополнительные материалы (доставляемое топливо, расходные материалы для ремонта автомобиля на месте), перепробег (пробег спецтехники на расстояние, превышающее 500 (пятьсот) километров от административных границ города присутствия Дилерского центра) спецтехники (эвакуаторов, кранов-манипуляторов, автомобилей техпомощи), простой спецтехники на месте погрузки/выгрузки по вине Клиента, использование платных дорог и/или паромных переправ, добавление промежуточных пунктов назначения и/или изменение заявленного ранее пункта назначения маршрута Клиент самостоятельно осуществляет доплату.

7.3. В случае необходимости доплаты за услугу со стороны Клиента, услуга оказывается исключительно после согласования с Клиентом ее стоимости и выражения им прямого согласия на осуществление доплаты за услугу. Согласие Клиента фиксируется во время телефонных переговоров с Исполнителем. В случае отказа клиента от осуществления доплаты при наличии ранее данного согласия, Исполнитель вправе приостановить оказание услуг в отношении автомобиля такого Клиента. Приостановка длится момента оплаты Клиентом задолженности.

7.5. Клиент понимает и признает, что несоответствие результата оказания той или иной услуги результату, который Клиент хотел получить при обращении за соответствующей Услугой, само по себе не является фактом оказания услуги ненадлежащего качества.

7.6. Все приложения к Правилам являются неотъемлемыми частями Правил и Договора.

ПОДПИСИ СТОРОН

Заказчик:
ООО «ФАВ-Восточная Европа»
Генеральный директор

Исполнитель:
ООО «Автоклуб»
Генеральный директор

/Лу Чжигуан/
М.П.

/Шубин И.Д./
М.П.

Электронный документ передан через ЭДО СФ Калуга Астрал			Документ подписан электронной подписью
Организация	Информация о сертификате	Дата подписи	
ООО "АВТОКЛУБ"	Сер. номер: 02A2F0B600F6B323884A26049F227A50A2 ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР Шубин Илья Денисович Действителен с 19.02.2026 13:56:04 по 19.05.2027 14:06:04	03.08.2026 10:29:58	
ООО "ФАВ-ВОСТОЧНАЯ ЕВРОПА"	Сер. номер: 033AAE89002FB44F864687D132FD68ABD4 ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР ЛУ ЧЖИГУАН Действителен с 17.04.2026 11:11:17 по 17.07.2027 11:21:17	31.07.2026 11:48:21	