Правила оказания услуг
по Программе «KNEWSTAR ASSISTANCE» («НЬЮСТАР помощь на дорогах»)

Уважаемый Покупатель, благодарим Вас за выбор автомобиля марки «KNEWSTAR» («НЬЮСТАР»).

В любое время суток Вы можете позвонить в контакт-центр Программы «KNEWSTAR ASSISTANCE» («НЬЮСТАР помощь на дорогах») по телефону 8-800-333-15-01 (звонок по Российской Федерации бесплатный) или +7 (495) 544-46-49 (звонок платный). Плата за звонок взимается согласно тарифам Вашего оператора связи) и наши специалисты окажут Вам помощь в кратчайшие сроки.

При звонке в контакт-центр Программы будьте готовы предоставить следующую информацию:

- Ваше имя;
- Идентификационный номер (VIN-код) Вашего автомобиля;
- контактный номер телефона;
- местонахождение Автомобиля;
- характер поломки Автомобиля (при необходимости).

Настоящие Правила оказания Услуг (далее – «Правила») содержат описание Программы для автомобилей марки «KNEWSTAR» и условия оказания услуг в рамках данной Программы.

ООО «СЛАВА МОТОРС РУС» имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Актуальная версия Правил находится на официальном сайте ООО «СЛАВА МОТОРС РУС» в сети Интернет по адресу: https://knewstar.ru/ .

1. ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Конечный покупатель/ Покупатель – юридическое либо физическое лицо, которое приобрело Автомобиль у Дилеров для личных, семейных, домашних или административно-хозяйственных целей, а не с целью его дальнейшей перепродажи.

Компания – Общество с ограниченной ответственностью ООО «СЛАВА МОТОРС РУС» (ОГРН 1235000153464).

Автомобиль – транспортное средство марки «KNEWSTAR», указанное в разделе 2 настоящих правил.

Дилер, **Дилерский центр** – авторизованный дилер марки «KNEWSTAR», юридическое лицо, приобретающее Автомобили у Компании на условиях заключенного с ней Дилерского договора для их перепродажи Конечным покупателям и осуществляющее обслуживание реализованных Конечным покупателям Автомобилей и сервисных товаров.

Партнер Компании – организация, находящаяся в договорных отношениях с Компанией, с целью оказания Конечным покупателям услуг по Программе.

Контакт-центр – центр информационной поддержки Конечных покупателей, осуществляющий регистрацию обращений и координацию оказания помощи Конечным покупателям по Программе 24 часа в сутки 7 дней в неделю 365 (366) дней в году, по телефонам:

8-800-333-15-01 (звонок по Российской Федерации бесплатный);

+7 (495) 544-46-49 (звонок платный. Плата за звонок взимается согласно тарифам оператора связи Конечного покупателя).

Программа – Программа **«KNEWSTAR ASSISTANCE» («НЬЮСТАР помощь на дорогах»),** программа оказания Конечным покупателям Компанией или Партнером Компании услуг, в порядке, объеме и на условиях, определенных настоящими Правилами, при обращении Конечного покупателя в Контакт-центр.

Акцепт – обращение Конечного покупателя в Контакт-центр по телефону для получения услуг в рамках Программы, означающее полное согласие с настоящими Правилами.

Поломка – возникшая непосредственно перед обращением Конечного покупателя в Контакт-центр для получения услуг по Программе поломка и/или ситуация, при которой дальнейшее самостоятельное передвижение Автомобиля Конечного покупателя невозможно или небезопасно.

Автомобильная дорога – объект транспортной инфраструктуры, предназначенный для движения транспортных средств и включающий в себя земельные участки в границах полосы отвода автомобильной дороги и расположенные на них или под ними конструктивные элементы (дорожное полотно, дорожное покрытие и подобные элементы) и дорожные сооружения, являющиеся ее технологической частью, - защитные дорожные сооружения, искусственные дорожные сооружения, производственные объекты, элементы обустройства автомобильных дорог.

Мелкий ремонт – ремонт, позволяющий устранить поломку Автомобиля в месте его нахождения без эвакуации в Дилерский центр.

Подменный автомобиль – Автомобиль, предоставляемый Конечному покупателю Партнером Компании для эксплуатации взамен Автомобиля, находящегося в ремонте, на срок ремонта, но не более 5 (пяти) календарных дней.

2. УЧАСТНИКИ ПРОГРАММЫ:

Действие Программы распространяется на Автомобили марки «KNEWSTAR», приобретенные Конечными покупателями у Дилеров на территории Российской Федерации. Действие Программы не распространяется на Автомобили, используемые в качестве такси.

3. СРОК ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ:

Срок действия Программы составляет **1 (один)** год с даты покупки Автомобиля первым владельцем в Дилерском центре согласно акту приема-передачи Автомобиля.

Программа прекращает свое действие с окончанием срока действия Договора с действующим Партнером Компании если Сторонами не принято решение о продлении срока действия Договора.

В случае окончания срока действия договора с действующим Партнером Компании все обязательства по оказанию услуг Конечным Покупателям возлагаются на нового Партнера Компании, с которым будет заключен соответствующий договор.

В случае окончания срока действия Договора действующий Партнер Компании обязан передать Компании все клиентские базы и персональные данные всех Конечных Покупателей, имеющиеся у него в наличии и незамедлительно прекратить их обработку в соответствии с текущим законодательством Российской Федерации о персональных данных.

4. ТЕРРИТОРИЯ ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ:

Российская Федерация.

5. УСЛОВИЯ ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ:

5.1. Услуги по Программе оказываются Конечному покупателю при его обращении в Контакт-центр в случае, если Автомобиль непригоден для эксплуатации.

5.1.1. Автомобиль непригоден для эксплуатации если:

- вследствие поломки не может начать движение или продолжить его самостоятельно;
- Автомобиль с имеющимися поломками запрещено эксплуатировать в соответствии с Правилами дорожного движения Российской Федерации.

5.2. Действие Программы распространяется на следующие случаи:

5.2.1. Случаи, обусловленные поломкой следующих элементов и систем Автомобиля:

- рулевого управления;
- коробки передач;
- тормозной системы;

- подушек безопасности;
- приборной панели;
- ремня безопасности;
- двигателя;
-внешних световых приборов;
- стеклоочистителей и стеклоомывателей ветрового стекла;
- систем климат-контроля (режима нагрева воздуха при температуре окружающей среды ниже 0ºС, режима охлаждения воздуха при температуре окружающей среды выше 35 ºС).
- течь масла/топлива/эксплуатационных жидкостей.
- системы охлаждения двигателя (работоспособность вентиляторов системы охлаждения).
- системы бесключевого доступа и запуска (аварийный запуск).
- сигнализации, установленной у Дилера (регулировка датчика удара, замена предохранителя).

5.2.2. Противоправные действия третьих лиц (попытки угона, повреждения), приведшие к поломкам элементов и систем Автомобиля.

5.2.3. События, вызванные человеческим фактором:
- разрядка аккумулятора Автомобиля;
- отсутствие бензина;
- прокол или повреждение колеса Автомобиля;
- замок зажигания (кнопка start/stop (старт/стоп), если применимо);

5.2.4. Действие Программы не распространяется на случаи дорожно-транспортного происшествия (ДТП), кроме услуги эвакуации Автомобиля Конечного покупателя в случае ДТП до ближайшего Дилерского центра.

5.3. Программа действует с момента покупки Автомобиля при соблюдении следующих условий:

5.3.1. Автомобиль приобретен у Дилера.

5.3.2. Конечный покупатель строго соблюдает правила эксплуатации и ухода за Автомобилем, изложенные в «Сервисной книжке» и «Руководстве по эксплуатации» Автомобиля, включая точное следование интервалам сервисного обслуживания и своевременное проведение необходимых работ в Дилерском центре.

5.3.3. Конечный покупатель в момент предоставления услуг по Программе не находится в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения.

5.3.4. Любые услуги и работы по Программе, выполняются при наличии согласия от Конечного покупателя.

5.3.5. Любые услуги и работы по Программе, выполняются по результатам первичной телефонной диагностики, проводимой Партнёром Компании, при которой Конечный покупатель должен находиться в салоне Автомобиля и производить все необходимые для осуществления первичной диагностики манипуляции по указанию Партнёра Компании.

5.3.6. Любые услуги, оказываемые по запросу Конечного покупателя в рамках Программы, осуществляются исключительно в присутствии Конечного покупателя, при предъявлении им водительского удостоверения, свидетельства о регистрации транспортного средства (или паспорта транспортного средства), документов, подтверждающих законность распоряжения Автомобилем и с согласия Конечного покупателя на оказание услуг по Программе, выраженном в подписании соответствующих разделов оформляемого заказ-наряда для оказания услуг по Программе.

6. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ПО ПРОГРАММЕ:

6.1. Информационная служба:

6.1.1. техническая консультация по телефону;

6.1.2. информационная поддержка по телефону по вопросам, связанным с оказанием услуг помощи на дороге по Программе.

6.2. Техническая помощь на месте поломки Автомобиля:

6.2.1. запуск двигателя Автомобиля от внешнего источника питания;

6.2.2. долив топлива в месте нахождения Автомобиля (услуга включает подвоз топлива Конечному покупателю объёмом до 10 (десяти) литров, при этом стоимость топлива оплачивается после заливки топлива Конечным покупателем по фактической стоимости топлива, указанной в чеке АЗС);); Подвоз топлива предоставляется при наличии топлива на автозаправочной станции, возможности залить в канистру и отсутствии значимых очередей.

6.2.3. замена колеса Автомобиля, необходимость которой возникла в результате ошибки в управлении Автомобилем, прокола колеса во время управления Автомобилем, повреждения колеса третьими лицами;

6.2.4. разблокировка дверей Автомобиля штатным ключом;

6.2.5. аварийный запуск двигателя Автомобиля, если ключ не распознан;

6.2.6. осуществление мелкого ремонта на месте поломки Автомобиля (замена предохранителя, замена ламп и прочее);

6.3. Эвакуация Автомобиля.

Эвакуация Автомобиля в Дилерский центр осуществляется в случае невозможности определения причин возникновения поломки Автомобиля и/или невозможности ее устранения. Выбор типа спецтехники, осуществляющей Эвакуацию Автомобиля, лежит на Партнёре Компании. Услуга Эвакуация оказывается на следующих условиях.

6.3.1. Эвакуация в ближайший Дилерский центр на расстояние в пределах **300 (трехсот)** километров от административных границ города присутствия Дилерского центра. Если в радиусе 50 (пятидесяти) километров от места нахождения Автомобиля расположено 2 (два) и более Дилерских центра, то услуга эвакуации Автомобиля может быть предоставлена в один из ближайших Дилерских центров по выбору Конечного покупателя. В случае ДТП эвакуация производится только до ближайшего Дилерского центра.

6.3.2. В случае отсутствия у Дилерского центра возможности принять Автомобиль Конечного покупателя в нерабочие часы Дилерского центра эвакуация Автомобиля осуществляется на платную стоянку, которая оплачивается Конечным покупателем самостоятельно, или в место, указанное Конечным покупателем (в пределах административных границ города, где возникла поломка Автомобиля, либо в пределах 300 (трехсот) километров от места нахождения Автомобиля).

6.3.3. Эвакуация Автомобиля на расстояние за пределами **300 (трехсот)** километров от административных границ города присутствия Дилерского центра, осуществляется Конечным покупателем на возмездной основе. Оплата услуг последующей эвакуации производится Конечным покупателем непосредственному исполнителю услуг такой эвакуации.

Список Дилерских центров указан в пункте 8.8. настоящих Правил. Также список Дилерских центров можно уточнить по телефону горячей линии «KNEWSTAR» 8 800 200 02 89 (звонок по Российской Федерации бесплатный).

6.4. Предоставление Подменного автомобиля на срок до 5 (пяти) календарных дней:

Если Конечный покупатель не может продолжить поездку на Автомобиле из-за поломки, которую нельзя устранить на месте или в ближайшем Дилерском центре в течение 2 (двух) часов, Партнер Программы организует предоставление Конечному покупателю подменного автомобиля на срок выполнения необходимого ремонта Автомобиля, но не более чем на 5 (пять) календарных дней. Стоимость топлива на подменном автомобиле оплачивает Конечный покупатель. Подменный автомобиль предоставляется только в случае, когда Автомобиль был доставлен на эвакуаторе в Дилерский центр Партнером Компании. В отдельных случаях с Конечного покупателя может быть взят возвращаемый залог за Подменный автомобиль.
Подменный автомобиль не предоставляется в случае дорожно-транспортного происшествия (ДТП).

6.5. Предоставление такси от места доставки Автомобиля до места, указанного Конечным покупателем. Возможна компенсация затрат Конечного покупателя на транспортировку прочими средствами общественного транспорта. Компенсация затрат

производится в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента обращения Конечного покупателя. Лимит стоимости услуги: 1500 (Одна тысяча пятьсот) рублей без учета НДС на одно событие.

6.6. Ответственное хранение: в случае эвакуации Автомобиля в нерабочие часы дилерского центра, автомобиль транспортируется на территорию Дилерского центра либо на территорию, вверенную охране Дилерского центра.

При невозможности Дилерского центра принять Автомобиль, эвакуация осуществляется на платную стоянку или в место, указанное Конечным покупателем (в пределах административных границ города, где возникла неисправность), последующая эвакуация его Автомобиля до Дилерского центра осуществляется Партнером Компании на безвозмездной основе.

7. ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ ПРОГРАММЫ:

7.1. Услуги по Программе не оказываются в отношении поломок Автомобиля, вызванных следующими причинами:

7.1.1 Халатное отношение или намеренное несоблюдение правил эксплуатации Автомобиля водителем или одним из пассажиров Автомобиля;

7.1.2 Поломка из-за внесения изменений в конструкцию Автомобиля или установки нештатного дополнительного оборудования и/или неоригинальных запасных частей;

7.1.3.Поломка Автомобиля, возникшая в результате неправильного технического обслуживания в сервисном центре, не авторизированном Компанией для обслуживания автомобилей марки «KNEWSTAR»;

7.1.4. Участие в автогонках или езда за пределами Автомобильных дорог;

7.1.5. Если потребность в предоставлении услуг и работ возникла в результате обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора): войны и военных действий, гражданских волнений, забастовок, катастроф, пожара, землетрясения, наводнения, града, иных стихийных сил природы и прочее;

7.1.6. Поломка из-за неисправностей, которые были известны Конечному покупателю, однако не были немедленно устранены в Дилерском центре;

7.1.7. Неисправности, связанные с оледенением Автомобиля (примерзшие двери/капот/дверь багажника, невозможность тронуться с места из-за примёрзших тормозных колодок или колёс), а также застревание автомобиля в сугробе.

7.2. Услуги по Программе не оказываются в отношении следующих событий с Автомобилем и Конечным покупателем:

7.2.1. Обращение за оказанием услуг по Программе лица, не имеющего законного права распоряжаться Автомобилем, или при отказе Конечного покупателя предоставить водительское удостоверение, свидетельство о регистрации Транспортного средства (или паспорт транспортного средства), документы, подтверждающие законность распоряжения Автомобилем.

7.2.2. Обращение Конечного покупателя, находящегося в состоянии алкогольного опьянения, наркотического и токсического опьянения, а также под воздействием медикаментозных препаратов, повлекшего состояние невменяемости Конечного покупателя;

7.2.3. При отказе Конечного покупателя от предоставления необходимых для регистрации обращения данных, а именно контактного номера телефона, идентификационного номера (VIN-кода) Автомобиля, местоположения Автомобиля, характера его поломки.

7.2.4. При отказе Конечного покупателя от проведения Партнёром Компании первичной диагностики по телефону, либо при нахождении Конечного покупателя не в Автомобиле для осуществления диагностики.

7.2.5. Отзывная компания в отношении Автомобиля.

7.2.6. Регулярное или иное техническое обслуживание Автомобиля.

7.2.7. Технический осмотр Автомобиля.

7.2.8. Возгорание (за исключением случаев, когда возгорание произошло вследствие технического дефекта, на который распространяется гарантия производителя).

Программой не компенсируются:

7.3.1. Стоимость расходов на оказание юридической помощи;

7.3.2. Любые косвенные убытки, расходы и/или ущерб имуществу Конечного покупателя, понесенные/полученные в результате поломки Автомобиля;

7.3.3. Стоимость услуг, связанных со смертью или госпитализацией Конечного покупателя или его пассажиров в результате заболевания или несчастного случая (включая дорожно-транспортные происшествия) во время или за пределами времени поездки на Автомобиле;

7.3.4. Денежный эквивалент услуг по Программе не предоставляется.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ:

8.1. Решение об объеме и виде оказываемых услуг в рамках Программы, а также об ограничениях исполнения или полном отказе от исполнения принимается сотрудником Контакт-центра и/или Партнера Компании в зависимости от имеющихся на момент обращения Конечного покупателя условиях внештатной ситуации Конечного покупателя на Автомобильной дороге, наличии возможности и с учетом требований Конечного покупателя в соответствии с настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

8.2. Все услуги по Программе оказываются Конечным покупателям на безвозмездной основе. За дополнительные материалы (доставляемое топливо, расходные материалы для ремонта Автомобиля на месте), перепробег (пробег спецтехники на расстояние, превышающее 300 (триста) километров от административных границ города присутствия Дилерского центра) спецтехники (эвакуаторов, кранов-манипуляторов, автомобилей техпомощи), простой спецтехники на месте погрузи/выгрузки по вине Конечного покупателя, использование платных дорог и/или паромных переправ, добавление промежуточных пунктов назначения и/или изменение заявленного ранее пункта назначения маршрута Конечный покупатель самостоятельно осуществляет доплату.

8.3. В случае необходимости доплаты за услугу со стороны Конечного покупателя услуга оказывается исключительно после согласования с Конечным покупателем ее стоимости и выражении им прямого согласия на осуществление доплаты за услугу. Согласие Конечного покупателя фиксируется во время переговоров с Контакт-центром, а также при подписании Заказ-наряда с непосредственным исполнителем таких услуг.

8.4. В случае необходимости доплаты за услуги доплата Конечным покупателем производится непосредственному исполнителю услуги, при этом последний обязан предоставить Конечному покупателю документ, подтверждающий факт доплаты в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.5. По факту оказания услуг непосредственный исполнитель (сотрудник Партнера Компании) выдает Конечному покупателю заказ-наряд на выполненные работы, рекомендации в котором являются обязательными к выполнению Конечным покупателем. Партнер Компании оставляет за собой право отказать Конечному покупателю в повторном оказании услуг по Программе в случае, если поломка Автомобиля будет вызвана невыполнением Конечным покупателем зафиксированных в заказе-наряде рекомендаций.

8.6. В случае осуществления Конечным покупателем звонка в Контакт-центр Конечный покупатель подтверждает, что предоставляет Компании ООО «СЛАВА МОТОРС РУС» (ИНН 5024238996, адрес 127018, Москва, ул. Двинцев, д.12, корпус 1, помещение 1/1) согласие,

предусмотренное статьей 9 Федерального закона «О персональных данных» №152-ФЗ от 27.07.2006 года, на обработку персональных данных Конечного покупателя, а именно: фамилии, имени, отчества, номера телефона Конечного покупателя, идентификационного номера (VIN-кода) автомобиля Конечного покупателя в целях оказания в его пользу услуг по Программе. Конечный покупатель подтверждает, что персональные данные представлены им сознательно, добровольно и в его интересе. Действия с персональными данными Конечного покупателя, на которые Конечный покупатель дает согласие, включают в себя без ограничения: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение в информационной системе персональных данных, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных с использованием средств автоматизации или без использования таких средств и иные действия, предусмотренные законодательством Российской Федерации и необходимые для осуществления указанной цели обработки, а также передачу персональных данных любым третьим лицам, которым Компания передает соответствующие персональные данные для достижения указанных выше целей, при обязательном условии обеспечения данными лицами безопасности предоставленных выше персональных данных.

Конечный покупатель подтверждает, что согласие на обработку персональных данных дается на 3 (три) года с возможностью одностороннего отзыва в любое время путем направления письменного уведомления ООО «СЛАВА МОТОРС РУС» по адресу: 127018, Москва, ул. Двинцев, д.12, корпус 1, помещение 1/1. С момента получения уведомления об отзыве согласия на обработку персональных данных ООО «СЛАВА МОТОРС РУС» обязано прекратить обработку персональных данных и/или уничтожить персональные данные в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента поступления указанного отзыва.

8.7. Настоящие Правила не являются публичной офертой, определяемой статьей 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

8.8. Дополнительную информацию об условиях программы Вы можете уточнить, позвонив в контакт-центр Программы «KNEWSTAR ASSISTANCE» («НЬЮСТАР помощь на дорогах») по телефону 8-800-333-15-01 (звонок по Российской Федерации бесплатный) или +7 (495) 544-46-49 (звонок платный).

8.9. Перечень Дилеров-участников Программы «KNEWSTAR ASSISTANCE»* («НЬЮСТАР помощь на дорогах»), статус и контакты дилерского центра уточняйте по телефону службы клиентской поддержки: 8-800-200-02-89 (звонок по Российской Федерации бесплатный).