



АКСЕЛЬ
FAMILY

**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ПО ПРОГРАММЕ
«АКСЕЛЬ FAMILY»**



СОДЕРЖАНИЕ

УТВЕРЖДЕНЫ
ООО «Аксель-Моторс Север» ОП «Аксель-Моторс В.О» - исполнительный директор
Кузьмин А.С.
(приказ № 1 от 01 января 2025г.)

Правила подлежат применению с 01.01.2025г.

Эвакуация ТС	4-6
Технические услуги	6-7
Аварийный комиссариат	7-8
Выезд по удаленному урегулированию убытков	8-9
Консьерж-служба	9
Юридическая помощь.....	9
Объем услуг, предоставляемых по картам	10-11
Порядок подачи заявки по программам карт	11-12
Оплата услуг	12
Замена карты	12-13
Дополнительные условия.....	13-14
Услуги	15
Консьерж служба.....	16
Памятка клиента.....	17

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ПРОГРАММЕ «АКСЕЛЬ FAMILY»

Настоящие правила (далее – «Правила») оказания услуг по Программе «Аксель FAMILY»: «LITE», «SILVER», «GOLD», «PLATINUM» являются публичной офертой ООО «Аксель-Моторс Север» ОП «Аксель-Моторс ВО» (далее – «Поставщик услуг») направленной неопределенному кругу, обладающих полной право и дееспособностью, физических и юридических лиц, с целью заключить договор на оказание услуг, в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами.

Для акцепта настоящей оферты необходимо лично (не почтовым отправлением и не по электронной почте, не по факсу), либо через уполномоченного представителя, с надлежаще оформленными полномочиями, обратиться с целью присоединения к договору на оказание услуг на предусмотренных Правилами условиях, с письменным Заявлением (далее – «Заявление», Приложение №1 к Правилам) к Поставщику услуг по адресу: г. Санкт-Петербург, Шкиперский проток, д. 21.

«Клиент» - собственник, владелец, пользователь ТС, подавший Заявление Поставщику услуг. Клиент признается ознакомленным с Правилами и заключившим договор на оказание услуг на условиях, предусмотренных Правилами.

1. По Правилам в рамках действия программ «Аксель FAMILY»: «LITE», «SILVER», «GOLD», «PLATINUM» Поставщик услуг оказывает следующие услуги Клиенту в отношении транспортного средства (далее – «ТС»), указанного в Заявлении:

1.1. ЭВАКУАЦИЯ ТС – комплекс работ, включающих выезд специальных технических средств (автоэвакуаторы и т.п.) к месту нахождения ТС, не способного продолжать движение (либо к месту

ДТП/ПДТЛ с участием ТС Клиента); извлечение застрявших и подъем опрокинутых ТС; транспортирование поврежденных (неисправных) ТС с места их нахождения (либо с места ДТП/ПДТЛ) к месту их ремонта на станцию сервисного обслуживания Поставщика услуг. Все эвакуаторы оснащены сдвижной платформой, что позволяет осуществлять погрузку ТС с минимальным дорожным просветом.

1.1.1. Эвакуация ТС осуществляется безвозмездно для Клиента круглосуточно по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области в радиусе до 20 километров от границ города Санкт-Петербурга (границей города признается г. Санкт-Петербург в пределах КАД, за исключением частей КАД в границах участков: пересечение КАД и Приморского шоссе - Кронштадт и пересечение КАД и Красносельского шоссе - Бронка. На юго-западе границей города Санкт-Петербург считается Красносельское шоссе от пересечения с КАД до пересечения с Санкт-Петербургским шоссе). Свыше 20 километров от границ города Санкт-Петербурга услуга эвакуации оплачивается Клиентом на месте оказания услуги сотруднику технической службы - отдельно по тарифу Перевозчика.

1.1.2. Эвакуация ТС марок BMW, MINI, VW осуществляется Поставщиком услуг только с доставкой на одну из станций, расположенных по адресу: г. Санкт-Петербург, Шкиперский проток д. 21. Эвакуация иных марок (кроме BMW, MINI, VW) осуществляется по указанию Клиента.

1.1.3. В течение 3 календарных дней, после эвакуации ТС на станцию сервисного обслуживания Поставщика услуг, Клиент обязан согласовать и оформить у Поставщика услуг заказ-наряд на диагностику ТС для установления причины возникновения недостатка, либо согласовать с Поставщиком услуг устранение повреждений, вызванных дорожно-транспортным происшествием/ПДТЛ (противоправными действиями третьих лиц) и предоставить необходимые для согласования документы. В противном случае Клиент обязан

забрать ТС со Станции сервисного обслуживания в этот же срок. При неисполнении Клиентом своих обязанностей по вывозу ТС с территории Станции сервисного обслуживания, последняя вправе потребовать от Клиента оплату хранения ТС из расчета 200 (двести) рублей за одни сутки хранения, в том числе НДС 20 %.

1.2. ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛУГИ – экстренный мелкий ремонт в дорожных условиях, а именно ремонт, позволяющий устранить неисправность в дорожных условиях. При устранении данных неисправностей не требуется стационарное диагностическое компьютерное оборудование и наличие подъемника. Такая неисправность не связана с неисправностью в тормозной и рулевой системе ТС. Также такой ремонт носит кратковременный характер, т.к. выполняется в течение 1 часа.

Виды технических услуг: ремонтные работы по системе сигнализации (отключение/мелкий ремонт); работы по электрике – устранение короткого замыкания в проводке, замена генератора/стартера, замена/чистка/проверка датчиков, электромагнитных клапанов и электробензонасосов и др.; вскрытие без повреждений дверей/капота/багажника; замена колес (при наличии запасного колеса у Клиента); зарядка АКБ (аккумуляторной батареи); запуск ДВС (двигателя); подвоз топлива (стоимость топлива оплачивается Клиентом на месте оказания услуги).

1.2.1. Технические услуги не включают в себя ремонт тормозной и рулевой систем ТС. В оказании технических услуг Клиенту и в принятии заявки Клиента может быть отказано, по причине отсутствия необходимой запасной части для ТС. При этом, при подаче заявки Клиентом, представитель Поставщика услуг предупреждает Клиента о невозможности исполнения заявки.

1.2.2. Мелкий ремонт/устранение неисправности в рамках программ по картам Поставщика услуг осуществляется Поставщиком

услуг по заявкам Клиента в течение одного часа с момента приезда сотрудника технической службы.

1.2.3. Технические услуги оказываются на территории города Санкт-Петербурга и в радиусе до 30-50 километров от границ города Санкт-Петербурга. За пределами указанного радиуса услуги Поставщиком услуг не оказываются. Данная услуга оказывается безвозмездно круглосуточно по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области в радиусе до 20 километров от границ города Санкт-Петербурга (границей города признается г. Санкт-Петербург в пределах КАД, за исключением частей КАД в границах участков: пересечение КАД и Приморского шоссе - Кронштадт и пересечение КАД и Красносельского шоссе - Бронка. На юго-западе границей города Санкт-Петербург считается Красносельское шоссе от пересечения с КАД до пересечения с Санкт-Петербургским шоссе). Свыше 20 километров от границ города Санкт-Петербурга услуга (километраж) оплачивается Клиентом на месте оказания услуги сотруднику технической службы - отдельно по тарифу ремонтной организации.

1.3. АВАРИЙНЫЙ КОМИССАРИАТ – Выезд аварийного комиссара на место происшествия, для установления факта наступления страхового случая с целью объективной оценки его обстоятельств и исключения возможного страхового мошенничества и/или сговора, составление сертификата и схемы аварийного комиссара, цифровая фотосъемка места события и общих видов поврежденных объектов и документов участников события, психологическая и юридическая поддержка страхователей.

1.3.1. Услуга аварийный комиссариат оказывается Клиенту безвозмездно, круглосуточно по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области и в радиусе до 20 километров от границ города Санкт-Петербурга (границей города признается г. Санкт-Петербург в пределах КАД, за исключением частей КАД в границах участков: пересечение КАД и Приморского шоссе - Кронштадт и пересечение

КАД и Красносельского шоссе - Бронка. На юго-западе границей города Санкт-Петербург считается Красносельское шоссе от пересечения с КАД до пересечения с Санкт-Петербургским шоссе). За пределами указанного радиуса данная услуга оплачивается Клиентом на месте оказания услуги сотруднику технической службы отдельно, по тарифу службы аварийного комиссариата.

1.4. ВЫЕЗД ПО УДАЛЕННОМУ УРЕГУЛИРОВАНИЮ УБЫТКОВ

Выезд специалиста по удаленному урегулированию убытков к Клиенту, а именно: дата выезда, место оформления документов и проведения осмотра ТС для приема заявления и осмотра ТС по произошедшему событию, обладающему признаками страхового случая по КАСКО (по рискам, прописанным в правилах Страховой Компании (далее - «СК»), кроме заявлений по риску «Угон/Хищение» ТС) согласовываются с Клиентом. Оформление заявлений и осмотр ТС проводится только по тем СК, с которыми у Поставщика услуг заключены договоры на услуги Страхования, Урегулирования убытков, Ремонта ТС и есть Разрешение на выездной прием заявлений по КАСКО специалистом Поставщика услуг.

Поставщик услуг оставляет за собой право отказа в выезде специалиста к Клиенту, если сочтет, на основании характера повреждений ТС, целесообразным проведение осмотра в условиях Станции сервисного обслуживания.

1.4.1. Выезд по удаленному урегулированию убытков осуществляется только в период с 10.00 до 18.00 часов в рабочие дни и только в пределах границ города Санкт-Петербурга (границей города признается г. Санкт-Петербург в пределах КАД, за исключением частей КАД в границах участков: пересечение КАД и Приморского шоссе - Кронштадт и пересечение КАД и Красносельского шоссе - Бронка. На юго-западе границей города Санкт-Петербург считается Красносельское шоссе от пересечения с КАД до пересечения с Санкт-Петербургским шоссе).

1.5. КОНСЬЕРЖ-СЛУЖБА – Организация и предоставление услуг, оперативная помощь в решении различных задач по запросу Клиента. Товары, билеты и прочее (далее – «Товары») Клиент оплачивает самостоятельно, в соответствии с предоставленными Консьерж-службой платежными документами.

1.5.1. Услуги Консьерж-службы оказываются ежедневно с 9.00-18.00 на территории города Санкт-Петербурга и на территории в радиусе до 30-50 километров от границ города Санкт-Петербурга (границей города признается г. Санкт-Петербург в пределах КАД, за исключением частей КАД в границах участков: пересечение КАД и Приморского шоссе - Кронштадт и пересечение КАД и Красносельского шоссе - Бронка. На юго-западе границей города Санкт-Петербург считается Красносельское шоссе от пересечения с КАД до пересечения с Санкт-Петербургским шоссе).

1.6. ЮРИДИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ – предоставление правовой информации, консультаций и разъяснений по правовым вопросам. Составление заявлений, процессуальных и других документов правового характера.

Только для карт PLATINUM - осуществление представительства интересов лица в суде.

1.6.1. Услуги Юридической помощи оказываются в рабочие дни с 09:00 до 18:00. Осуществление представительства интересов лица в суде – обсуждается в индивидуальном порядке.

2. УСЛУГИ НЕ ОКАЗЫВАЮТСЯ КОМПАНИЕЙ В СЛЕДУЮЩИХ СЛУЧАЯХ:

2.1. При отсутствии у Клиента документов на ТС (ПТС или свидетельства о регистрации ТС, водительского удостоверения, документа, подтверждающего право собственности на ТС, либо документа, подтверждающего право владения ТС).

2.2. Услуги не оказываются Поставщиком услуг при отсутствии Клиента в базе данных Поставщика услуг, или отсутствии услуги по программе карты Клиента.

2.3. Услуги не предоставляются – при исчерпании наполняемости карты – достижения максимального количества заявок Клиента/ При окончании срока действия карты.

2.4. Действие программ карт по Правилам не распространяется на случаи возникновения гарантийного недостатка ТС, проданного Клиенту по договору купли-продажи Поставщиком услуг или иным официальным дилером марок ТС «BMW», «MINI», «VW».

3. ОБЪЕМ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ПО КАРТАМ:

3.1. Все услуги по карте предоставляются только при предъявлении карты Клиентом.

3.2. Получение карты Клиентом осуществляется по адресу: г. Санкт-Петербург, Шкиперский проток д. 21., либо доставляется на адрес Клиента, по его Заявке.

3.3. Количество возможных заявок Клиента зависит от программы карты:

- по программе «LITE» предоставляется 10 (десять) Заявок по услугам: Аварийный комиссар, Техпомощь, Эвакуация при поломке, Эвакуация при ДТП/ПДТЛ, услуги Консьерж-службы, 1 (один) Выезд по удаленному урегулированию убытков;

- по программе «SILVER» предоставляется 10 (десять) Заявок по услугам: Аварийный комиссар, Техпомощь, Эвакуация при поломке, Эвакуация при ДТП/ПДТЛ, услуги Консьерж-службы, 1 (один) Выезд по удаленному урегулированию убытков;

- по программе «GOLD» предоставляется 15 (пятнадцать) Заявок по услугам: Аварийный комиссар, Техпомощь, Эвакуация при поломке, Эвакуация при ДТП/ПДТЛ, услуги Консьерж-службы, Юридическая помощь (консультации), 3 (три) Выезда по удаленному урегулированию убытков;

- по программе «PLATINUM» предоставляется 20 (двадцать) Заявок по услугам: Аварийный комиссар, Техпомощь, Эвакуация при поломке, Эвакуация при ДТП/ПДТЛ, услуги Консьерж-службы, Юридическая помощь (консультации, судебная поддержка), 5 (пять) Выездов по удаленному урегулированию убытков;

4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВКИ ПО ПРОГРАММАМ КАРТ «LITE», «SILVER», «GOLD», «PLATINUM»

4.1. Для получения услуг по картам, Клиенту необходимо обратиться по телефону, указанному на лицевой стороне карты. Звонок тарифицируется согласно тарифу оператора телефонной, сотовой сети Клиента. При этом Услуги оказываются любому обратившемуся лицу, которое использует ТС, с разрешения собственника ТС (на праве аренды, управление ТС по доверенности, на ином праве). При этом обращение третьего лица считается совершенным с разрешения Клиента.

4.2. При обращении (заявке) по карте Клиенту необходимо назвать:

- наименование Программы Аксель FAMILY;
- название карты («LITE», «SILVER», «GOLD», «PLATINUM»), номер карты;
- наименование услуги, которой хотел бы воспользоваться Клиент,

в соответствии с п.1 настоящих правил;

- марка, гос. номер а/м или последние семь знаков VIN номера а/м, контактный телефон Клиента.

5. ОПЛАТА УСЛУГ КЛИЕНТОМ:

5.1. Услуги оплачиваются Клиентом предварительно (до момента получения карты) согласно программе карты.

5.2. Клиент оплачивает стоимость услуг путем внесения денежных средств в кассу Поставщика услуг по адресу: г. Санкт-Петербург, Шкиперский проток д. 21 или по безналичному расчету. Услуги, заказанные при исчерпании лимита по количеству заявок (обращений) оплачиваются Клиентом отдельно, путем покупки новой карты, обратившись к представителю Поставщика услуг по тел. 325-52-52. Услуги, заказанные отдельно и не входящие в программу карты, оплачиваются Клиентом отдельно, дополнительно.

6. ЗАМЕНА КАРТЫ:

6.1. Замена карты (выдача восстановленной карты с другим серийным номером) в связи с ее утратой производится при подаче Клиентом незамедлительно (т.е. при первой возможности) Заявления Поставщику услуг об утрате карты. При просрочке информирования Поставщика услуг об утрате карты, Клиент несет ответственность за несанкционированное использование карты третьими лицами и осуществление заказов Услуг по ней до момента подачи Заявления Поставщику услуг.

6.2. Поставщик услуг, при получении заявления Клиента об утрате карты, незамедлительно осуществляет ее блокировку. Взамен утраченной карты Поставщик услуг выдает Клиенту восстановленную карту с новым серийным номером, с сохранением следующих функций: срока действия, объема услуг (с учетом ранее оказанных).

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ:

7.1. Стороны договорились считать злоупотреблением Клиента правом - обращение Клиента с Заявкой в следующих случаях:

7.1.1. Невыполнение Клиентом своих встречных обязательств, установленных Правилами;

7.1.2. Заказ услуг, не предусмотренных Правилами;

7.1.3. Намеренный заказ услуг, при отсутствии в них необходимости («ложный вызов»), к примеру, технической помощи или эвакуации. При этом стоимость такого вызова (заявки) оплачивается Клиентом по тарифу исполнителя, за каждый такой вызов. Указанная стоимость оплачивается на месте оказания услуги сотруднику технической службы.

7.2. Срок действия карт по программам «LITE», «SILVER», «GOLD», «PLATINUM» составляет 1 календарный год.

7.3. В случае указания Клиентом в Заявлении, в графе «Пользователь ТС», не себя, а третье лицо (не собственника ТС), а так же в случае фактического использования карты по программе «LITE», «SILVER», «GOLD», «PLATINUM» третьим лицом (не собственником ТС), не указанным в заявлении, Услуги оказываются этому лицу, в соответствии с Правилами, и только при наличии доверенности или иного права, подтверждающего право пользования ТС. При этом, во всех случаях Клиент принимает на себя обязательство ознакомить третье лицо с Правилами.

7.4. Поставщик услуг вправе привлекать сторонние организации для оказания услуг, оставаясь при этом ответственной за их исполнение.

7.5. По одной карте может обслуживаться только одно транспортное средство.



УСЛУГИ



Call-центр



Выезд по УУУ



Техпомощь



Эвакуация



Аварийный комиссар



Юридическая помощь



Судебная поддержка

КОНСЬЕРЖ-СЛУЖБА

-  **Вызов такси**
-  **Организация услуги «Подменный водитель»**
-  **Организация услуг по аренде автомобилей, катеров, яхт и других видов транспорта**
-  **Организация трансфера**
-  **Заказ цветов**
-  **Бронирование столиков в ресторанах**
-  **Планирование и заказ экскурсий**
-  **Бронирование, покупка авиа и жд билетов/билетов в кино, театр, музей**
-  **Индивидуальные запросы**
-  **Информационно-консультационная поддержка по услугам**

ПАМЯТКА КЛИЕНТА

- 1. Срок действия карты — 1 год**
- 2. 1 ТС — любой водитель.**
- 3. Для заказа услуги по карте при звонке Вам нужно назвать:**
 - а) «АКСЕЛЬ FAMILY»;
 - б) Номер карты;
 - в) название услуги
 - г) марку/модель Вашего ТС;
 - д) гос. номер Вашего ТС (если есть);
- 4. Территория обслуживания карты г. Санкт-Петербург и Лен. область.**
- 5. Вынужденный простой исполнителя по вине клиента оплачивается клиентом по тарифам исполнителя на момент оказания услуги.**
- 6. Ложный выезд к месту проведения работ оплачивается клиентом по тарифам исполнителя.**



Думая о Вас, предлагаем лучшее