

Assistance

Правила участия в программе:

1. ОБЗОР ПРОГРАММЫ

Программа помощи на дорогах Хавейл Ассистанс является услугой по организации помощи владельцам обездвиженных автомобилей марки Haval (далее – «Хавейл»), которая предоставляется круглосуточно, 365 дней в году и включает в себя, в зависимости от типа программы и её условий, следующий перечень действий исполнителя в отношении клиентов и их автомобилей:

- Прием обращений от клиентов по телефону;
- Организацию помощи в случае обездвижения автомобиля клиента в следующем порядке:
 - предварительную диагностику по телефону, которая позволяет устранить проблему дистанционно без отправки на место службы технической помощи либо эвакуации;
 - отправку на место поломки специального автомобиля технической помощи для устранения неисправности;
 - отправку эвакуатора для транспортировки автомобиля к официальному дилеру, если ремонт на месте не приводит к устранению неисправности, либо если это было понятно изначально в момент общения по телефону;
- Организацию доставки клиента и его пассажиров от места поломки до дилера, либо от дилера до пункта назначения клиента в день поломки;
- Организацию предоставления подменного автомобиля;
- Организацию ночлега клиента и его пассажиров в отеле;
- Организацию ответственного хранения;
- Организацию помощи на дорогах в странах Европы, содействие в репатриации автомобиля в случае ДТП и возвращении клиента и его пассажиров в РФ.

2. ТЕРРИТОРИЯ ДЕЙСТВИЯ

Программа действует на территории Российской Федерации в радиусе 200 км от административных границ города (от МКАД для Москвы), в котором присутствует официальный дилер, а также на территории стран Европы, приведенных в приложении №4, в пределах 30км от места поломки. Услуга «Техническая консультация по телефону» действует в любой точке мира без привязки к территории действия программы.

3. РАМКИ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОГРАММЫ

3.1. Действие программы

Программа покрывает следующие события (далее – «события»), произошедшие с автомобилем на дорогах, в результате наступления которых движение на автомобиле стало не возможным, не безопасным, либо запрещено правилами дорожного движения:

- Неисправность автомобиля, то есть технический гарантийный дефект (недостаток, поломка), приведший к выходу из строя того или иного узла или детали автомобиля;
- Повреждение колеса / колес автомобиля, кроме случаев вандализма или умышленного повреждения;
- Полная выработка топлива в бензобаке автомобиля;
- Недостаточный для запуска двигателя автомобиля заряд аккумуляторной батареи;
- Невозможность начать или продолжить движение на автомобиле по причине неисправности его противоугонной системы;
- Отсутствие возможности проникнуть в салон по причине заблокированных замков дверей автомобиля.

3.2. Ограничения

Программа не распространяется на следующие автомобили:

- автомобили, которые эксплуатировались с явными нарушениями инструкций по эксплуатации и сервисных книжек;
- 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.

Программа не распространяется на следующие неисправности:

- неисправности, связанные с оледенением автомобиля (невозможно открыть дверь, тронуться с места из-за примерзших тормозных колодок, пр.);
- возгорания от внешних источников;
- разбитые/поврежденные стекла или оптические приборы, кроме разбитого переднего ветрового стекла;
- неисправности, связанные с использованием несоответствующего топлива, включая заправку дизельного топлива, не соответствующего сезону;
- застрявший автомобиль на или вне дороги;
- любые случаи вандализма, угона или попытки угона автомобиля или кражи элементов автомобиля;
- все случаи блокировки автомобиля силами охраны порядка, в частности, при серьезных нарушениях;
- все случаи законодательно предусмотренной блокировки (например, арест имущества);
- природные катастрофы и иные форс-мажорные обстоятельства;
- если неисправность автомобиля произошла в то время, когда управление осуществлялось лицом, не имеющим права управления данным автомобилем или лицом, не имеющим водительского удостоверения;
- если неисправность автомобиля произошла в то время, когда управление осуществлялось лицом, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

3.3. Действие программы для прицепов, трейлеров

Программа не распространяется на неисправности прицепов, трейлеров, послуживших причиной обездвиживания автомобиля. Программа покрывает только случаи, связанные с неисправностями автомобилей Хавейл. Программой также не покрывается организация эвакуации прицепов, трейлеров и т.п. в случае эвакуации автомобиля.

4. ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ УСЛУГИ

В рамках настоящей программы исполнитель оказывает клиентам следующие услуги:

4.1. Техническая консультация по телефону

Если клиент при наступлении события обращается в контакт-центр программы, исполнитель осуществляет телефонный инструктаж по самостоятельным действиям клиента (самопомощи). Кроме того, осуществляет следующие виды действий и консультаций:

- Техническое консультирование и прием запроса на оказание услуг в случае наступления события;
- определение необходимости оказания услуг;
- организацию оказания услуг.

4.2. Техническая помощь на дороге

При наступлении события, в случае, если техническая консультация не помогла, но вероятность устранить поломку без эвакуации автомобиля к дилеру высока, исполнитель организует выезд технического специалиста с целью устранения причины обездвижения автомобиля на месте.

4.3. Эвакуация

При наступлении события, в случае, если техническая консультация, техническая помощь на дороге не помогли, или изначально было принято решение эвакуировать обездвиженный автомобиль, исполнитель организует доставку такого автомобиля в официальный сервисный центр ближайшего дилера.

4.4. Транспортировка

Клиента и пассажиров в случае эвакуации автомобиля к дилеру в рамках программы, клиент имеет право потребовать от исполнителя организации транспортировки его, а также всех пассажиров автомобиля до дилера или до места назначения клиента посредством такси. В случае таких пожеланий от клиента возможна компенсация затрат клиента на транспортировку прочими

средствами общественного транспорта. Лимит стоимости услуги: 1000 рублей без учета НДС на одно событие.

4.5. Подменный автомобиль

В случае эвакуации автомобиля к дилеру по причине неисправности (не ДТП), если при этом ремонт невозможно осуществить в течение суток, клиент имеет право потребовать от исполнителя предоставления подменного автомобиля на время ремонта, но не более чем на 2 дня. Для получения подменного автомобиля клиент должен самостоятельно добраться до пункта выдачи, согласованного с исполнителем. В отдельных случаях с клиента может быть взят возвращаемый залог за автомобиль. Возврат подменного автомобиля осуществляется в пункте, где клиент получал автомобиль.

4.6. Проживание в гостинице

В случае эвакуации автомобиля к дилеру по причине неисправности (не ДТП) более чем на 200км от места жительства или пункта назначения клиента, если при этом ремонт невозможно осуществить в течение суток, клиент имеет право потребовать от исполнителя предоставления проживания в гостинице на время ремонта для себя и всех пассажиров, но не более чем на 2 ночи. Лимит стоимости гостиничного номера на одного/двух человек: 3000 рублей без учета НДС за одну ночь.

4.7. Ответственное хранение

Исполнитель обязан обеспечить доставку автомобиля в нерабочие часы дилера (ночью, в выходные и праздничные дни) по адресу, указанному клиентом в пределах территории действия программы и последующую доставку автомобиля к дилеру на утро ближайшего рабочего дня.

4.8. Оказание услуг на территории стран Европы

При наступлении события в момент, когда автомобиль находится на дорогах стран Европы исполнитель организует для клиента техническую помощь либо эвакуацию в пределах 30км от места поломки, а также содействие в организации возвращения автомобиля, клиента и его пассажиров обратно в РФ, с лимитом стоимости до 25 000 рублей без учета НДС в случае, если ремонт автомобиля невозможно завершить в течение срока пребывания клиента в стране.

Услуга	Тип программы	
	Standard	VIP
Техническая консультация по телефону	+	+
Техническая помощь на дороге	+	+
Эвакуация	+	+
Транспортировка Клиента и пассажиров	+	+
Подменный автомобиль		+
Проживание в гостинице		+
Ответственное хранение		+
Оказание услуг в Европе		+

Телефон программы: 8-800-234-56-89