

Правила программы Джетур Ассистанс

1. ТЕРМИНЫ

Исполнитель

Подрядчик компании ООО «Джетур Мотор Рус», осуществляющий Обслуживание Клиентов в соответствии с условиями настоящих Правил.

Автомобиль

Любой автомобиль марки «ДЖЕТУР», полной массой до 3500 (трёх тысяч пятисот) килограмм, участвующий в Программе согласно настоящих Правил.

Клиент

Лицо, владеющее и/или пользующееся на законном основании Автомобилем, участвующим в Программе согласно настоящих Правил. При обращении Клиента к Исполнителю за оказанием Услуг, Исполнитель по телефону узнает VIN Автомобиля, а в последствии проверяет документы, подтверждающие право Клиента на управление Автомобилем.

Дороги

Расположенные на территории Российской Федерации обустроенные или приспособленные и используемые для движения транспортных средств полосы земли с твёрдым 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.

Событие

Любой из случаев, когда Автомобиль не может начать или продолжить движение, по причинам, приведенным в п.2.1. настоящих Правил.

Контакт – центр

Служба Исполнителя, работающая круглосуточно и круглогодично, без перерыва в выходные и нерабочие праздничные дни, организующая Обслуживание Клиентов при получении от Клиента информации о Событии, указанном в п. 2.1. настоящих Правил, по Телефонному номеру: 8-800-555-78-09.

Программа

Программа Компании по оказанию Клиенту услуг в объеме и на условиях, определенных настоящими Правилами.

Дата начала обслуживания

Дата первой продажи Автомобиля Дилером Клиенту, зафиксированная в договоре купли-продажи на Автомобиль.

Срок действия программы

730 (семьсот тридцать) дней с Даты начала обслуживания Автомобиля Клиента.

Обслуживание

Оказание Исполнителем Клиенту Услуг, описанных в п.3 настоящих Правил в случае наступления События в течение Срока действия программы посредством Контакт-центра и сети партнёров.

Дилер

Предприятие – официальный продавец автомобилей марки «Джетур» в Российской Федерации и/или официальный центр технического обслуживания и ремонта автомобилей марки «Джетур».

2. РАМКИ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Программа помощи на дорогах «Джетур Ассистанс» является услугой по организации помощи владельцам обездвиженных Автомобилей марки «Джетур», которая предоставляется круглосуточно, 365 дней в году и включает в себя 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;
 - отправки на место поломки специального автомобиля технической помощи для устранения неисправности;
 - отправки эвакуатора для транспортировки Автомобиля к Дилеру, если ремонт на месте не приводит к устранению неисправности, либо если это было понятно изначально в момент общения по телефону;
- Вызов и оплата такси;
- Бронирование и оплата гостиницы;
- Компенсацию расходов на продолжение путешествия;
- Предоставление юридической консультации.

2.1. События, покрываемые Программой

Программа покрывает следующие 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 дефект (недостаток, поломка), приведший к выходу из строя того или иного узла или детали Автомобиля, возникший в т.ч. в результате ДТП;
- Повреждение колеса/колес Автомобиля, в том числе в случае 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;

2.2. 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 авторизованные 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
- все случаи блокировки автомобиля силами охраны порядка
- все случаи законодательно предусмотренной блокировки (например, арест имущества)
- природные катастрофы и иные форс-мажорные обстоятельства, например, затопление водой
- 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 (кроме услуги «Подменный водитель»).

2.3. Действие программы для прицепов, трейлеров

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

2.4. Территория действия программы

Программа действует на территории Российской Федерации в радиусе 200 км от административных границ города (от МКАД для Москвы), в котором присутствует Дилер. Услуга «Техническая консультация по телефону» действует в любой точке мира без привязки к Территории действия Программы.

3. ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ УСЛУГИ

В рамках настоящей Программы Исполнитель оказывает Клиентам следующие услуги:

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. 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.

3.4. Такси. В случае доставки автомобиля клиента к Дилеру по причине неисправности, Клиент и его пассажиры вправе потребовать от Исполнителя бесплатного

предоставления такси для продолжения движения в запланированном направлении, в пределах лимита 50 км, но не более 1500 (одной тысячи пятисот) рублей без учета НДС.

3.5. Продолжение путешествия, возвращение домой, возвращение к месту ремонта. В случае если после доставки автомобиля Клиента по причине неисправности к Дилеру, ремонт длится более одного дня и Дилер находится более чем в 200км от пункта назначения Клиента, Клиент вправе потребовать от Исполнителя компенсации стоимости авиа или ж/д билетов для себя и всех пассажиров для продолжения путешествия в запланированном направлении. По окончании путешествия возможна компенсация стоимости билетов до места жительства клиента, если автомобиль не отремонтирован, либо до дилера, если автомобиль отремонтирован. Лимит суммы компенсации по данной услуге составляет 25000 (двадцать пять тысяч) рублей без НДС на всех пассажиров.

3.6. Гостиница на время ремонта. В случае если после доставки автомобиля Клиента по причине неисправности к Дилеру, ремонт длится более одного дня и дилер находится более чем в 200км от места жительства или пункта назначения Клиента, Клиент имеет право потребовать от Исполнителя бесплатного предоставления гостиницы уровня 3 звезды на время ремонта, но не более чем на 3 (трое) суток.

3.7. Юридическая консультация по телефону

В рамках данной услуги Клиенту оказывается телефонная консультация по следующим вопросам:

- связанным с ДТП с участием Автомобиля;
- связанным с общением с сотрудниками ГИБДД;
- связанным с совершением регистрационных действий, эксплуатацией, обслуживанием и ремонтом Автомобиля;
- связанным с прохождением государственного технического осмотра Автомобиля.

Юридическая консультация осуществляется исключительно в рамках правовой системы Российской Федерации.