

1. ОБЗОР ПРОГРАММЫ

Программа помощи на дорогах «ДУНФЭН Ассистанс» является услугой по организации помощи владельцам бездвижных Автомобилей марки DFM (DONGFENG), 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 бездвижения Автомобиля Клиента в следующем порядке:
 - о предварительную диагностику по телефону, которая в некоторых случаях позволяет устранить проблему дистанционно без отправки на место службы технической помощи либо эвакуации

о отправку на место поломки специального автомобиля технической помощи для устранения неисправности

о отправку эвакуатора для транспортировки Автомобиля к Дилеру или Заказчику, если ремонт на месте не приводит к устранению неисправности, либо было изначально принято решение о необходимости доставки к Дилеру или Заказчику;

- Организацию телефонной юридической консультации;
- Предоставление подменного автомобиля на время ремонта;
- Гостиница на время ремонта;
- Такси;
- Продолжение путешествия / возвращение домой / возвращение к месту ремонта;

2. ТЕРРИТОРИЯ ДЕЙСТВИЯ

Программа действует на территории Российской Федерации в радиусе 200 км от административных границ города (от МКАД для Москвы), в котором присутствует Дилер или Заказчик. Услуги «Техническая консультация по телефону» и «Юридическая консультация по телефону» действуют 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 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 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
- 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 бездвижения Автомобиля. Программа покрывает только случаи, связанные с неисправностями Автомобилей марки DFM (DONGFENG). 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 или Заказчику высока, Исполнитель организует выезд технического специалиста с целью устранения причины бездвижения 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 бездвиженный Автомобиль, Исполнитель организует доставку такого Автомобиля в официальный сервисный центр ближайшего Дилера или к Заказчику.

4.4. Юридическая консультация по телефону

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

- приобретения, налогообложения, совершения регистрационных действий, эксплуатации, обслуживания и ремонта транспортных средств;
- отчуждения, мены, залога, дарения и совершения иных гражданскоправовых сделок с транспортными средствами;
- связанным с прохождением государственного технического осмотра Автомобиля;
- по иным вопросам правоотношений в области автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств, в том числе по вопросам взаимоотношений с правоохранительными органами и иными организациями в сфере автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств.

4.5. Подменный автомобиль.

В случае, если после доставки автомобиля Клиента на эвакуаторе в рамках Программы по причине неисправности к Дилеру, ремонт не может быть закончен до конца дня, Клиент вправе потребовать от Исполнителя бесплатного предоставления подменного автомобиля аналогичного класса до окончания ремонта, но не более чем на 2 (два) дня. При организации услуги с Клиента может быть взят залог за подменный автомобиль.

4.6. Такси.

В случае доставки автомобиля клиента к Дилеру по причине неисправности в рамках Программы, Клиент и его пассажиры вправе потребовать от Исполнителя бесплатного предоставления такси для продолжения движения в запланированном направлении, но не более чем на 200км (или 4000 рублей без учета НДС) в сумме.

4.7. Продолжение путешествия, возвращение домой, возвращение к месту ремонта.

В случае если после доставки автомобиля Клиента к Дилеру по причине неисправности в рамках Программы, 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 жд билетов для себя и всех пассажиров для продолжения путешествия в запланированном направлении, но не более чем 8000 рублей на человека. По окончании путешествия возможна компенсация стоимости билетов до места жительства клиента на аналогичных условиях, если Автомобиль не отремонтирован, либо до дилера, если Автомобиль отремонтирован.

4.8. Гостиница на время ремонта.

В случае если после доставки автомобиля Клиента к Дилеру по причине неисправности в рамках Программы, 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 2 (двое) суток