

ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ ZOTYE УВЕРЕННОСТЬ (ДАЛЕЕ – «ПРАВИЛА»)

1. ТЕРМИНЫ

В Правилах используются следующие термины и их определения:

Исполнитель ООО «Русский АвтоМотоКлуб»

Заказчик ООО «ЗОТИ МОТОРС РУС»

Программа Программа **Исполнителя** по оказанию Клиенту помощи на дорогах в объеме и на условиях, указанных в данных Правилах в течение Срока действия программы.

Автомобиль Легковой автомобиль Zotye, участвующий в Программе.

Дороги Расположенные на Территории покрытия (Российская Федерация, а также страны Европы согласно пункту 3 настоящих Правил), обустроенные или приспособленные и используемые для движения транспортных средств полосы земли 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.

Партнеры Организации партнерской сети **Исполнителя**, непосредственно оказывающие услуги из пп. 6.2-6.7 настоящих Правил для Клиентов. Ответственность за действия Партнеров несет **Исполнитель**.

Дилер Организация - партнер **Заказчика** официально осуществляющая продажу, ТО и/или ремонт автомобилей Zotye.

Клиент Лицо, владеющее и/или пользующееся на законном основании Автомобилем, участвующим в Программе согласно настоящих Правил.

Техническое обслуживание (ТО) Проведение Дилером регулярных регламентных работ рекомендованных производителем на Автомобиле Клиента. Очередное ТО должно быть проведено не позднее чем через 395 (триста девяносто пять) дней с даты приобретения нового автомобиля Клиентом, либо с даты прохождения предыдущего ТО, либо 10 000 км, в зависимости от того, что наступит ранее.

Дата начала обслуживания Дата первой розничной продажи Автомобиля.

Срок действия программы Срок с Даты начала обслуживания, в течение которого **Клиент** имеет право воспользоваться помощью на дорогах, на условиях приведенных в данных Правилах, до истечения 1461 (одной тысячи четырехсот шестидесяти одного) календарных дня при условии прохождения Клиентом всех ТО. В случае если на Автомобиле Клиента своевременно не было проведено ТО, действие Программы для него досрочно прекращается. Действие Программы заканчивается в 23 часа 59 минут.

Контакт-центр Служба **Исполнителя**, работающая круглосуточно и круглогодично, организующая Обслуживание Клиентов в случае их обращения. Номер телефона контакт-центра 8-800-511-01-59

2. ОБЗОР ПРОГРАММЫ

Программа является услугой по организации помощи владельцам Автомобилей Zotye и предоставляется круглосуточно, 365 дней в году.

3. ТЕРРИТОРИЯ ПОКРЫТИЯ

Программа действует на территории Российской Федерации в радиусе 200 км от административных границ города (от МКАД для Москвы), или иной административно-

территориальной единицы в которой находится сервисный центр Дилера (в случае, если сервисный центр Дилера находится вне границ какой-либо административно-территориальной единицы радиус действия считается от местонахождения сервисного центра). Услуги «Техническая помощь на дороге», «Эвакуация», оказываются бесплатно для Клиента при условии наступления События на Территории покрытия и обращения Клиента в Контакт-центр с просьбой об оказании данных услуг. Прочие услуги оказываются бесплатно для Клиента вне зависимости от места нахождения Автомобиля.

В случае если Событие произошло в момент нахождения Автомобиля на территории какой-либо из стран, указанных в таблице ниже, Клиент вправе потребовать от Исполнителя оказания услуг «Техническая помощь на дороге или «Эвакуация» до ближайшего сервисного центра в пределах 200км.

Андорра	Лихтенштейн
Австрия	Литва
Бельгия	Люксембург
Белоруссия	Македония
Босния и Герцеговина	Мальта
Болгария	Монако
Великобритания	Нидерланды
Хорватия	Норвегия
Кипр	Польша
Республика Чехия	Португалия (включая Азорские острова и Мадейру)
Дания	Румыния
Эстония	Сан-Марино
Финляндия	Сербия
Франция (включая Корсику)	Черногория
Германия	Словакия
Гибралтар	Словения
Греция (включая все острова)	Испания (включая Балеарские и Канарские острова Сеуту и Мелилью)
Венгрия	Швеция
Ирландия	Швейцария
Исландия	Турция
Италия (включая Сардинию и Ватикан)	Украина
Латвия	

4. РАМКИ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОГРАММЫ

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;
- Дорожно-транспортное происшествие с участием Автомобиля;
- Повреждение колеса/колес Автомобиля;
- Полная выработка топлива в бензобаке Автомобиля;

- Недостаточный для запуска двигателя Автомобиля заряд аккумуляторной батареи;
- Невозможность проникнуть в салон автомобиля по причине того что ключи закрыты в салоне или утеряны.

5. ОГРАНИЧЕНИЯ

Программа не распространяется на следующие Автомобили:

- автомобили, которые эксплуатировались с явными нарушениями инструкций по эксплуатации
- 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 обледенением автомобиля (невозможно открыть дверь, тронуться с места из-за примерзших тормозных колодок, пр.)
- возгорания от внешних источников
- неисправности, связанные с использованием несоответствующего топлива, включая заправку дизельного топлива, не соответствующего сезону
- застрявший Автомобиль, эксплуатация Автомобиля вне Дорог
- любые случаи вандализма, угона или попытки угона автомобиля или кражи элементов автомобиля
- все неисправности, связанные с участием в спортивных соревнованиях (ралли, тесты, гонки)
- все случаи блокировки автомобиля силами охраны порядка
- все случаи законодательно предусмотренной блокировки (например, арест имущества)
- природные катастрофы и иные форс-мажорные обстоятельства
- установка аксессуаров, не сертифицированных Заказчиком
- 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.

Действие Программы также не распространяется на случаи причинения вреда животным.

Действие Программы для прицепов, трейлеров:

Программа не распространяется на неисправности прицепов, трейлеров, послуживших причиной обездвиживания Автомобиля.

6. ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ УСЛУГИ

В рамках Программы Исполнитель оказывает Клиентам следующие услуги:

6.1. Техническая консультация (ремонт 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.

6.2. 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.

6.3. Эвакуация. При наступлении События, в случае, если Техническая консультация, Техническая помощь на дороге не помогли, или изначально было ясно, что не они помогут, Исполнитель организует доставку обездвиженного Автомобиля к ближайшему Дилеру.

6.4. Подменный автомобиль. В случае, если после доставки автомобиля Клиента на эвакуаторе по причине неисправности к Дилеру и его последующей приёмки, ремонт невозможно осуществить в тот же день, Клиент вправе потребовать от Исполнителя бесплатного предоставления подменного автомобиля аналогичного класса до окончания ремонта, но не более чем на 5 (пять) календарных дней. При организации услуги с Клиента может быть взят залог за выдаваемый автомобиль.

6.5. Продолжение путешествия, возвращение домой, возвращение к месту ремонта. В случае если после доставки автомобиля Клиента по причине неисправности к Дилеру и его последующей приёмки, ремонт невозможно осуществить в тот же день 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, но не более чем 10000 рублей на человека. По окончании путешествия возможна компенсация стоимости билетов до места жительства клиента, если автомобиль не отремонтирован, либо до дилера, если автомобиль отремонтирован, с аналогичным лимитом стоимости на человека. Общий лимит по всем перемещениям/клиентам в рамках услуги на одно Событие – 25000 рублей.

6.6. Гостиница на время ремонта. В случае если после доставки автомобиля Клиента по причине неисправности к Дилеру и его последующей приёмки, ремонт невозможно осуществить в тот же день и дилер находится более чем в 200км от 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.

6.7. Выезд аварийного комиссара: В случае дорожно-транспортного происшествия с участием Автомобиля Клиента (далее – «ДТП»), Клиент может воспользоваться услугой выезда аварийного комиссара в пределах 50 км от административных границ городов присутствия Дилеров (от МКАД для Москвы). Действия Аварийного комиссара на месте ДТП:

- фиксирует факт и обстоятельства наступления события;
- составляет схему происшествия;
- помощь в определении и фиксации очевидцев происшествия;
- производит цифровую фотосъемку: общего вида места события (расположения машин на проезжей части, следов аварии, вида проезжей части с прилегающими дорожными знаками, а также иных объектов, важных для установления обстоятельств ДТП); поврежденных объектов, общего вид поврежденных объектов, регистрационных номеров;
- помогает Клиенту в составлении извещения о ДТП и иной необходимой документации, оказывает консультационную помощь Клиенту по порядку оформления необходимой документации на месте события;
- производит оценку технического состояния транспортного средства на предмет возможности его дальнейшего самостоятельного передвижения в целях обеспечения безопасности и исключения возможности увеличения убытка, возникшего в результате происшествия, при необходимости организует вызов эвакуатора;
- противодействует психологическому давлению на Клиента со стороны третьих лиц, оказывает психологическую поддержку;

- организует оказание доврачебной медицинской помощи участникам события на месте происшествия при необходимости.

Вся информация, полученная в ходе оказания услуги, фиксируется в акте осмотра аварийного комиссара и предъявляется для ознакомления и подписи Клиенту. Все документы составленные на месте ДТП отдаются на руки Клиенту.