



ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ПРОГРАММЕ «ПОМОЩЬ НА ДОРОГАХ ПЛЮС»

Уважаемый клиент,

Благодарим Вас за выбор автомобиля марки Cadillac.

Мы понимаем, насколько важны мобильность и оперативная помощь при возникновении нештатной ситуации на дороге, поэтому рады предложить Вам программу «Помощь на дороге Плюс».

В любое время суток Вам достаточно позвонить по телефону диспетчерского центра «Помощь на дороге Плюс»: 8-800-250-24-38, и наши специалисты окажут помощь в кратчайшие сроки. При звонке будьте готовы сообщить Ваше имя, контактный номер телефона, VIN-номер автомобиля, Ваше местоположение и характер поломки.

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила оказания услуг содержат описание программы «Помощь на дорогах Плюс» (далее Программа) для автомобилей Cadillac (далее Автомобили) и условия оказания услуг в рамках данной Программы.

1.2. Организатором Программы является ООО «Джи Эм Авто» (далее Компания).

Ответственность за качество услуг, оказываемых клиентам в рамках Программы, несет исполнитель — ООО «Русский АвтоМотоКлуб» (далее Исполнитель) и его партнеры. Компания не несет ответственности за исполнение Программы, а также качество услуг Исполнителя и его партнеров. Компания вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие правила без предварительного уведомления.

1.3. Исполнителем программы «Помощь на дорогах Плюс» является ООО «Русский АвтоМотоКлуб» (ИНН 7715761542, КПП 771501001, ОГРН 1097746333420, юридический адрес: 127566, г. Москва, Алтуфьевское ш., д. 48, корп. 3)

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Клиент — дееспособное физическое или юридическое лицо, собственник Автомобиля или лицо, имеющее право пользования или распоряжения Автомобилем на законном основании.

2.2. Исполнитель — ООО «Русский АвтоМотоКлуб», организация, оказывающая услуги клиентам в рамках Программы.

2.3. Компания — ООО «Джи Эм Авто».

2.4. Автомобиль — транспортное средство марки Cadillac, полной массой не более 3,5 (трех с половиной) тонн, с общим сроком эксплуатации более 3 лет.

2.5. Дилер или авторизованный сервисный центр (далее АСЦ) — коммерческая организация, зарегистрированная в Российской Федерации, с которой ООО «Джи Эм Авто» подписало соглашение или договор о продажах и услугах. Список действующих АСЦ и дилеров размещается ООО «Джи Эм Авто» на сайте www.Cadillac.ru.

2.6. Диспетчерский центр «Помощь на дорогах Плюс» — круглосуточный центр телефонной поддержки клиентов компании, осуществляющий регистрацию обращений и координацию оказания помощи клиентам. Телефон диспетчерского центра: 8-800-250-24-38 (звонок по России бесплатный).

2.7. Происшествие — каждая зарегистрированная неисправность, в связи с которой запрашивалась услуга «Помощь на дорогах Плюс». Использование информационной поддержки диспетчерского центра не относится к происшествию.

2.8. Неисправность — любая неожиданная или непредвиденная неисправность Автомобиля, оригинального оборудования, включая механические или электрические поломки, в течение периода покрытия, следующего за датой включения Автомобиля в программу, результатом которой явилась неспособность или невозможность (из соображений безопасности — согласно пункту действующих ПДД РФ в части запрета эксплуатации транспортных средств, а также неисправности подушек безопасности, ремней безопасности, преднатяжителей ремней безопасности) Автомобиля продолжать движение. Неисправность может произойти на дороге или на месте стоянки Автомобиля. Неисправность включает в себя разряженный аккумулятор, потерю или нехватку топлива в результате технической неисправности Автомобиля.

Следующие повреждения Автомобиля не являются неисправностью (независимо от наличия или отсутствия вины клиента в их возникновении): пробитое (спущенное в результате прокола или повреждения шины) колесо, сломанные ключи, потерянные или закрытые в Автомобиле ключи, нехватка топлива* и заправка неправильным топливом.

Также не являются неисправностью вандализм, пожар (не вызванный оригинальными комплектующими Автомобиля) и кража.

Поломка прицепа также не является неисправностью. Однако если с обслуживаемым Автомобилем случилась неисправность, прицеп также будет эвакуирован вместе с Автомобилем бесплатно для клиента.

2.9. Автомобильная дорога — объект транспортной инфраструктуры, предназначенный для движения транспортных средств, включающий в себя земельные участки в границах полосы отвода автомобильной дороги и расположенные на них конструктивные элементы и дорожные сооружения, являющиеся технологической частью автомобильной дороги, и включающий в себя земельные участки (в том числе придорожные полосы), на которых располагаются или могут располагаться объекты дорожного сервиса, элементы обустройства автомобильных дорог (в том числе стоянки транспортных средств, остановочные пункты, пешеходные дорожки, тротуары), за исключением территории станций технического обслуживания транспортных средств. В целях применения данного договора в понятие автодорога в том числе включается придомовая территория и сооружения, предназначенные для хранения, стоянки автомобиля клиента.

2.10. Авария означает любое дорожное происшествие, оказывающее неожиданное и/или непосредственное внешнее механическое воздействие на Автомобиль, результатом которого явилась неспособность Автомобиля продолжать движение.

2.11. Дата включения в Программу — с указанной даты клиент вправе получать услуги в рамках Программы. Автомобиль включается в Программу на седьмой календарный день с момента проведения регламентного технического обслуживания (далее ТО) в АСЦ.

3. Порядок включения Автомобиля в Программу и предоставления услуг.

3.1. Срок действия Программы для клиента — с даты проведения ТО в АСЦ, при этом услуги предоставляются клиенту с момента включения в Программу, как указано в пункте 2.11:

- на срок 1 год (истекает в 00:00 последнего дня года с даты прохождения ТО);
- до проведения очередного регламентного технического обслуживания Автомобиля в АСЦ;
- до достижения пробега Автомобиля, указанного при включении в Программу, величины межсервисного интервала в 15 000 км (в зависимости от того, что наступит ранее).

3.2. Включение Автомобиля в Программу осуществляется на основании:

а) заказ-наряда на Автомобиль о прохождении ТО, в котором помимо строки о прохождении ТО имеется строка о включении Автомобиля в Программу. Данный заказ-наряд может быть подписан как клиентом (собственником Автомобиля), так и пользователем автомобиля (лицом, допущенным собственником к управлению Автомобилем);

б) оригинальные запасные части и расходные материалы должны быть приобретены в том же АСЦ, в котором проводится платное ТО Автомобиля.

3.3. Возможность получения услуг по обслуживанию Автомобилей по Программе и условия их предоставления.

Все услуги будут предоставлены в соответствии со следующими стандартами: (уровень оказания услуг предполагает нормальные географические, климатические и дорожные условия:)

- 365/366 дней в году, 7 дней в неделю, 24 часа в сутки;
- все услуги по Программе будут предоставлены в среднем в течение 60 минут с момента поступления звонка от пользователя.

3.4. Включение Автомобиля в Программу происходит на седьмой календарный день после прохождения ТО. Таким образом, клиент может воспользоваться услугами на седьмой календарный день с момента прохождения ТО в АСЦ и в течение срока, указанного в пункте 3.1.

3.5. Зона покрытия Программы.

Программой «Помощь на дорогах Плюс» покрываются происшествия, произошедшие на автодорогах следующих стран:

Андорра, Австрия, Бельгия, Босния и Герцеговина, Болгария, Хорватия, Кипр, республика Чехия, Дания, Эстония, Финляндия, Франция (включая Корсику), Германия, Гибралтар, Греция (включая все острова), Венгрия, Исландия, Италия (включая Сардинию и Ватикан), Латвия, Лихтенштейн, Литва, Люксембург, Македония, Мальта, Монако, Нидерланды, Норвегия, Польша, Португалия (включая Азорские острова и Мадейра), республика Ирландия, Румыния, Российская Федерация, Сан Марино, Сербия и Черногория, Словакия, Словения, Испания (включая Балеарские и Канарские острова, Сеуту и Мелилью), Швеция, Швейцария, Турция, Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии.

3.6. Услуги по обслуживанию автомобилей по Программе предоставляются в следующих случаях:

- при возникновении неисправности Автомобиля;
- в случае разрядки аккумуляторной батареи Автомобиля (в случае если для подзарядки АКБ требуется вскрыть двери/капот/багажник Автомобиля, услуги по вскрытию Автомобиля оплачиваются клиентом отдельно, кроме указанных в исключениях случаев);
- при повреждении ремней безопасности, стеклоочистителей, указателей поворота, передних фар и задних габаритных фонарей, при неисправности тормозной системы, при неисправности рулевого управления, делающих дальнейшую эксплуатацию Автомобиля небезопасной (ремонт на месте возможен только при условии наличия запасных ламп / щеток стеклоочистителей и т. п. у клиента), и в других случаях, когда дальнейшее движение автомобиля запрещено согласно правилам дорожного движения РФ;
- при потере или нехватке топлива в результате технической неисправности Автомобиля;
- когда требуется доставка Автомобиля по указанному им адресу (предоставляется услуга «Трезвый водитель»).

Услуги по обслуживанию автомобилей по Программе не распространяются на следующие повреждения:

- произошедшие в результате угрозы военных действий, забастовок, захвата Автомобиля, стихийных природных явлений, действий уполномоченных государственных лиц, государственных запретов, пиратства, действия взрывных устройств, а также ядерных и радиоактивных эффектов и прочих форс-мажорных обстоятельств;
- произошедшие вследствие участия Автомобиля в спортивных соревнованиях или тренировочных заездах;
- произошедшие вследствие дорожно-транспортного происшествия (ДТП);
- повреждения шин;

- повреждения груза Автомобиля;
- повреждения автоприцепа Автомобиля.

Услуги по Программе не предоставляются в следующих случаях:

- если причиной повреждения явилась неправильная эксплуатация Автомобиля либо автоприцепа;
- если повреждение Автомобиля вызвано работой запасных деталей, а также любого дополнительного оборудования, установленных не в АСЦ;
- если повреждение Автомобиля произошло в то время, когда управление Автомобилем осуществлялось лицом, не имеющим права управления данным Автомобилем или лицом, не имеющим водительского удостоверения;
- если водитель Автомобиля в течение суток после возникновения неисправности не обратился в контакт-центр с просьбой об организации услуг в рамках Программы;
- действие Программы также не распространяется на случаи причинения вреда животными.

3.7. Общие условия и описание услуг по обслуживанию автомобилей по Программе

- Диспетчерский центр. Доступен 24 часа в сутки. Исполнитель обеспечивает единый телефонный номер для всех Автомобилей (указанный в пункте 2.6 настоящих правил).
- Техническая помощь на дороге в случае неисправности. В случае возникновения неисправности и если эксплуатация Автомобиля запрещена или технически невозможна в результате происшествия, Исполнитель должен организовать для пользователя выезд технического специалиста с целью устранения неисправности на месте в пределах 130 км от границ городов присутствия ближайшего АСЦ (от МКАД для Москвы).
- Эвакуация. В случае возникновения неисправности и если эксплуатация Автомобиля запрещена или технически невозможна в результате происшествия, при этом техническая помощь на дороге не принесла результата, либо было изначально очевидно, что она не поможет, Исполнитель должен организовать эвакуацию Автомобиля (а также автоприцепа и груза) к ближайшему АСЦ, в случае если таковой находится на расстоянии не более 130 км от места происшествия. Если расстояние превышает 130 км, то дополнительный пробег свыше 130 км пользователь оплачивает Исполнителю или партнеру Исполнителя за свой счет.
- Транспортировка пассажиров. В случае если Автомобиль клиента эвакуируется в рамках Программы, по запросу пользователя транспортировка может быть предоставлена от места неисправности (или из АСЦ) до пункта посадки на транспорт (или обратно) с лимитом стоимости до 2250 руб.
- Аренда Автомобиля. В случае если Автомобиль клиента был доставлен в рамках Программы в АСЦ, и поломка не может быть устранена в течение 24 часов с момента прибытия Автомобиля в АСЦ, диспетчерский центр подтвердит и обеспечит предоставление пользователю арендного автомобиля той же модели или, если ее нет в наличии, автомобиля того же класса, предпочтительно марок, для которых заказчик осуществляет послепродажное обслуживание автомобилей, на время ремонта неисправного Автомобиля пользователя, включенного в Программу, максимум на 4 дня.
- Помощь по продолжению путешествия или возвращению домой. Если ремонт доставленного в рамках Программы в АСЦ Автомобиля не может быть завершен в тот же день, то пользователь имеет право на получение железнодорожных билетов первого класса или авиабилетов эконом-класса (если время в пути наземным транспортом превышает 8 часов)

для продолжения путешествия в запланированном (подтвержденным пользователем документально) направлении, или для возвращения домой с лимитом стоимости до 27 585 руб. на пользователя.

- Гостиница. В случае если поломка случилась в 130 и более километров от места жительства пользователя, и ремонт доставленного в рамках Программы в АСЦ Автомобиля не может быть завершен в тот же день, пользователю обеспечивается проживание в гостинице уровня 3 (три) звезды или эквивалентного уровня на время ремонта автомобиля, максимум на 4 дня.
- Доставка до места ремонта Автомобиля. Если для передвижения к месту выдачи Автомобиля из ремонта у пользователя возникает необходимость пользоваться железнодорожным транспортом или авиатранспортом (в случае если железнодорожная поездка занимает свыше 8 часов) то такие затраты на транспорт для одного человека будут компенсированы с лимитом стоимости до 27 585 руб. на пользователя. При этом железнодорожный билет может быть первого класса, авиационный билет эконом-класса.
- «Трезвый водитель». Исполнитель организует доставку Автомобиля и клиента по адресу указанному клиентом в пределах 200 км от границ городов присутствия дилера. Услуга оказывается не более 1 (одного) раза за срок действия программы.