

## 1. ОБЗОР ПРОГРАММЫ

Программа помощи на дорогах «ДУНФЭН Ассистанс» является услугой по организации помощи владельцам обездвиженных Автомобилей марки 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 обездвижения Автомобиля Клиента в следующем порядке:
- предварительную диагностику по телефону, которая в некоторых случаях позволяет устранить проблему дистанционно без отправки на место службы технической помощи либо эвакуации;
- отpravку на место поломки специального автомобиля технической помощи для устранения неисправности;
- отpravку 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 (двести) 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 обездвиживания Автомобиля. Программа покрывает только случаи, связанные с неисправностями Автомобилей марки 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 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 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 гражданско-правовых 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 4 000 (четыре тысячи) 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 200 (двести) км 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 8 000 (восемь тысяч) 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 200 (двести) км 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.