ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ КЛИЕНТАМ

ТЕРМИНЫ

ИСПОЛНИТЕЛЬ
ООО «Русский АвтоМотоКлуб» – партнёр АО «Чери Автомобили Рус», оказывающая услуги в рамках программы OMODA Assistance на основании договора.

Автомобиль
Любой автомобиль марки «ОМОДА», полной массой до 3500 (трёх тысяч пятисот) килограмм, участвующий в Программе.

Дороги
Расположенные на территории Российской Федерации, а также стран Европы, приведенных в Приложении №1, 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.

Дата начала обслуживания
- Дата первой покупки Автомобиля в официальном дилерском центре Омода, при условии, что покупка Автомобиля была осуществлена через бронирование на сайте omoda.ru и был выбран в качестве выгоды пакет привилегий O-Privilege.
- Дата первой покупки Автомобиля в официальном дилерском центре Омода для клиентов, осуществивших покупку автомобиля в период с 23 октября 2023, зарегистрировавшихся в мобильном приложении «My OMODA» в течение месяца с даты продажи автомобиля и активировавших через приложение услугу помощи на дороге.

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

Событие
Любой из случаев, когда Автомобиль не может начать или продолжить движение, по причинам, приведенным в п.3.1. настоящих Правил.

Контакт – центр
Служба **ИСПОЛНИТЕЛЯ**, работающая круглосуточно и круглогодично, организующая Обслуживание Клиентов при получении от Клиента информации о Событии, указанном в п. 3. настоящих Правил по Телефонному номеру: 8-800-555-01-88.

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

Срок действия программы
Программа помощи на дорогах на 5 лет доступна для клиентов, осуществивших покупку автомобиля через бронирование на сайте omoda.ru и выбравших в качестве выгоды пакет привилегий O-Privilege.

Программа помощи на дорогах на 1 год доступна для клиентов, осуществивших покупку автомобиля в период с 23 октября 2023, зарегистрировавшихся в мобильном приложении «My OMODA» в течение месяца с даты продажи автомобиля и активировавших через приложение услугу помощи на дороге.

Обслуживание
Оказание **ИСПОЛНИТЕЛЕМ** и/или партнерами **ИСПОЛНИТЕЛЯ** услуг Клиенту, описанных в п.4 настоящих Правил в течение Срока действия программы.

Дилер
Предприятие – официальный продавец автомобилей марки “Омода**”** в Российской Федерации и/или официальный центр технического обслуживания и ремонта автомобилей марки “Омода**”**.

1. ОБЗОР ПРОГРАММЫ

Программа помощи на дорогах «Омода Ассистанс» является услугой по организации помощи владельцам обездвиженных Автомобилей марки «Омода», 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 / через кнопку SOS терминала ЭРА ГЛОНАСС / через мобильное приложение Омода;
- 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
  - отправку на место поломки специального автомобиля технической помощи для устранения неисправности
  - отправку 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;
- Организацию доставки Клиента и его пассажиров от места поломки до Дилера, либо от Дилера до пункта назначения Клиента в день поломки;
- Организацию ночлега Клиента и его пассажиров в отеле;
- Организацию ответственного хранения;
- Организацию помощи на дорогах в зарубежных странах, содействие в репатриации Автомобиля в случае ДТП и возвращении Клиента и его пассажиров в РФ;
- Организацию предоставления услуги Подменный водитель.

2. ТЕРРИТОРИЯ ДЕЙСТВИЯ

Программа действует на территории Российской Федерации в радиусе 250 км (кроме услуги «Подменный водитель») от административных границ города (от МКАД для Москвы), в котором присутствует Дилер, а также на территории зарубежных стран, приведенных в Приложении №1, в пределах 30 км от места поломки. Услуга «Техническая консультация по телефону» действует в любой точке мира без привязки к Территории действия Программы.

3. РАМКИ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОГРАММЫ

3.1. Действие программы

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;
- 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;
- При исправном Автомобиле невозможность начать или продолжить движение по состоянию здоровья Клиента (только услуга «Подменный водитель»).

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 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 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, в частности, при серьезных нарушениях
- 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»).

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 Омода. Программой также не покрывается организация эвакуации груза, 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, 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 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.

4.4. Транспортировка Клиента и пассажиров

В случае эвакуации Автомобиля к Дилеру в рамках Программы, Клиент имеет право потребовать от Исполнителя организации транспортировки его, а также всех пассажиров Автомобиля до Дилера или до места назначения Клиента посредством такси. В случае таких пожеланий от Клиента возможна компенсация затрат Клиента на транспортировку

прочими средствами общественного транспорта. Лимит стоимости услуги: 1500 рублей без учета НДС на одно Событие.

4.5. Проживание в гостинице

В случае эвакуации Автомобиля к Дилеру по причине неисправности (не ДТП), если при этом ремонт невозможно осуществить в течение суток, Клиент имеет право потребовать от Исполнителя предоставления проживания в гостинице на время ремонта для себя и всех пассажиров, но не более чем на 3 ночи. Лимит стоимости гостиничного номера на одного/двух человек: 4000 рублей без учета НДС за одну ночь.

4.6. Ответственное хранение

Исполнитель обязан обеспечить доставку Автомобиля в нерабочие часы Дилера (ночью, в выходные и праздничные дни) по адресу, указанному клиентом в пределах Территории действия программы и последующую доставку Автомобиля к Дилеру на утро ближайшего рабочего дня.

4.7. Оказание услуг на территории зарубежных стран

При наступлении События в момент, когда Автомобиль находился на Дорогах зарубежных стран, приведенных в Приложении №1 Исполнитель организует для Клиента техническую помощь либо эвакуацию в пределах 30 км от места поломки, а также содействие в организации возвращения Автомобиля, Клиента и его пассажиров обратно в РФ, с лимитом стоимости до 25000 рублей без учета НДС.

4.8. Подменный водитель

В случае, если Клиент по состоянию здоровья или по иной причине не может управлять Автомобилем, при отсутствии ДТП / Неисправности, Клиент вправе воспользоваться услугой «Подменный водитель», в рамках которой оказываются следующий комплекс услуг:

- Выезд уполномоченного лица Исполнителя по адресу, указанному Клиентом в срок, согласованный с Клиентом;
- Проверка уполномоченным лицом Исполнителя наличия у Клиента следующих документов: свидетельства о регистрации Транспортного средства, документов, подтверждающих законность владения/пользования/распоряжения данным Автомобилем, действующего полиса обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО) с неограниченным количеством лиц, допущенных к управлению Автомобилем Клиента, ключа от ТС;
- Доставка уполномоченным лицом Исполнителя Клиента Автомобиля Клиента, путем самостоятельного управления Автомобилем Клиента, в место, указанное Клиентом.
- Не более 2 (двух) раз год на протяжении Срока действия программы.
- Услуга оказывается на территории РФ в городах присутствия официальных дилеров Омода. Территориальное ограничение: 20 километров от административной границы города (для Москвы - 20 км от МКАД).
- В случае ограниченного круга допущенных лиц по ОСАГО, Исполнитель вправе привлекать эвакуатор для перемещения Автомобиля и Клиента в место, указанное Клиентом.

4.9. 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.

Приложение №1

Перечень стран, в которых действует Программа

1. Андорра,
2. Австрия,
3. Бельгия,
4. Белоруссия,
5. Босния и Герцеговина,
6. Болгария,
7. Великобритания,
8. Хорватия,
9. Казахстан,
10. Кипр,
11. Республика Чехия,
12. Дания,
13. Эстония,
14. Финляндия,
15. Франция (включая Корсику),
16. Германия,
17. Гибралтар,
18. Греция (включая все острова),
19. Венгрия,
20. Ирландия,
21. Исландия,
22. Италия (включая Сардинию и Ватикан),
23. Латвия,
24. Лихтенштейн,
25. Литва,
26. Люксембург,
27. Македония,
28. Мальта,
29. Монако,
30. Нидерланды,
31. Норвегия,
32. Польша,
33. Португалия (включая Азорские острова и Мадейру),
34. Румыния,
35. Сан-Марино,
36. Сербия,
37. Черногория,
38. Словакия,
39. Словения,
40. Испания (включая Балеарские и Канарские острова, Сеуту и Мелилью),
41. Швеция,
42. Швейцария,
43. Турция