

Описание Программы «Гарантия мобильности Mazda»

1. ОБЗОР ПРОГРАММЫ

Программа помощи на дорогах «Гарантия мобильности Mazda» (далее – «Программа») является услугой по организации помощи владельцам обездвиженных **Автомобилей** Mazda, которая предоставляется круглосуточно, 365 дней в году и включает в себя:

- Прием обращений от Клиентов по телефону;
- Организацию помощи в случае обездвижения Автомобиля в следующем порядке:
 - о предварительную диагностику по телефону, которая позволяет устранить проблему дистанционно без отправки на место поломки службы технической помощи либо эвакуации;
 - о отправку на место поломки специального автомобиля технической помощи для устранения неисправности;
 - о отправку эвакуатора для транспортировки Автомобиля в официальный сервисный центр Mazda (далее – «Дилер»), в случае, если устранить неисправность силами технической помощи не представляется возможным, либо если ремонт на месте не приводит к устранению неисправности.
- Ответственное хранение;
- Предоставление подменного автомобиля на время ремонта;
- Гостиница на время ремонта;
- Такси;
- Продолжение путешествия / возвращение домой / возвращение к месту ремонта.

2. ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПРАВИЛАХ.

- **Исполнитель:** ООО «Русский АвтоМотоКлуб». Телефон Контакт-центра 8-800-234-54-42, работающий на условиях круглосуточной и круглогодичной доступности.
- **Заказчик:** ООО «Мазда Мотор Рус»
- **Автомобиль.** Любой автомобиль марки «Mazda», полной массой до 3500 (трёх тысяч пятисот) килограмм, участвующий в Программе согласно настоящему договору.
- **Дороги.** 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.

3. ТЕРРИТОРИЯ ДЕЙСТВИЯ

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 дилерский центра Дилера (в случае, если дилерский центр Дилера находится вне границ какой-либо административно-территориальной единицы радиус действия считается от местонахождения дилерского центра). Услуги «Техническая помощь на дороге», «Эвакуация» и «Ответственное хранение» оказываются бесплатно для Клиента при условии наступления События и на Территории действия

программы и незамедлительного обращения Клиента в Контакт-центр с просьбой об оказании данных услуг. Прочие услуги оказываются бесплатно для Клиента вне зависимости от места нахождения Автомобиля.

4. СРОК ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ

Обслуживание клиента в рамках Программы осуществляется:

- в течение 365 (трехсот шестидесяти пяти) дней с даты продажи сертифицированного автомобиля с пробегом «Mazda» официальным дилером Mazda;
- в течение 365 (трехсот шестидесяти пяти) дней с даты покупки Клиентом карты участника Программы у официального дилера Mazda;
- в течение 365 (трехсот шестидесяти пяти) дней, либо 15000 (пятнадцатитысяч) километров с даты проведения технического обслуживания на Автомобиле у официального дилера Mazda.

5. РАМКИ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОГРАММЫ

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;
- Дорожно-транспортное происшествие с участием 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.

6. 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)
- возгорания от внешних источников
- разбитые или поврежденные стекла или оптические приборы
- 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, в частности, при серьезных нарушениях
- 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.

7. ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ УСЛУГИ

В рамках настоящей Программы Исполнитель оказывает Клиентам следующие услуги:

- **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:
 - о Техническое консультирование и прием запроса на оказание услуг в случае наступления События;
 - о Определение необходимости оказания услуг;
 - о Организацию оказания услуг.
- **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.
- **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.
- **Подменный автомобиль.** В случае, если после доставки автомобиля Клиента на эвакуаторе по причине неисправности в дилерский центр Mazda, ремонт длится более 3-х дней, Клиент вправе потребовать от Исполнителя бесплатного предоставления подменного автомобиля аналогичного класса до окончания ремонта, но не более чем на 5 дней. При организации услуги с Клиента может быть взят залог за автомобиль.
- **Ответственное хранение.** В случае если неисправность произошла в нерабочее время дилера, автомобиль доставляется Исполнителем до места указанного Клиентом. В дальнейшем, в первый рабочий день дилера автомобиль доставляется Исполнителем к ближайшему дилеру Mazda. Затраты на хранение автомобиля в течение максимум 3 (трёх) дней оплачиваются Исполнителем.
- **Такси.** В случае доставки автомобиля клиента в дилерский центр Mazda по причине неисправности, 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.

- **Продолжение путешествия, возвращение домой, возвращение к месту ремонта.** В случае если после доставки автомобиля Клиента по причине неисправности в дилерский центр Mazda, 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 ж/д билетов для себя и всех пассажиров для продолжения путешествия в запланированном направлении, но не более чем 2500 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.

- **Гостиница на время ремонта.** В случае если после доставки автомобиля Клиента по причине неисправности в дилерский центр Mazda, 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.