



ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ПРОГРАММЕ CHANGAN ASSISTANCE

Уважаемый Клиент,

Благодарим Вас за выбор автомобиля марки AVATR

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

В любое время суток Вам достаточно позвонить по телефону Контакт-центра Changan Assistance **8-800-511-48-81** (звонок в России бесплатный) или **+7-499-577-28-01** (для звонков из прочих стран) и наши специалисты окажут Вам помощь в кратчайшие сроки.

При звонке в Контакт-центр Changan Assistance будьте готовы сообщить Ваше имя, контактный номер телефона, VIN номер Вашего автомобиля, Ваше местоположение и характер поломки. Не забудьте дополнительно уведомить специалиста контакт-центра о присутствии в автомобиле детей, пожилых людей, домашних животных.

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 1.1. Настоящие Правила Оказания Услуг содержат описание Программы «Помощь на дороге» для автомобилей марки AVATR и условия оказания услуг в рамках данной Программы.
- 1.2. Компания имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила.

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. Автомобиль – транспортное средство разрешенной максимальной массой не более 3,5 тонн, марки AVATR, импортированное (ввезенное) на территорию Российской Федерации или произведенное на территории Российской Федерации ООО «Чанъань Моторс РУС».
- 2.3. Компания – общество с ограниченной ответственностью «Чанъань Моторс РУС» (ОГРН 1137746964673 от 18.10.2013).
- 2.4. Дилерский Центр – юридическое лицо, с которым Компания заключила соответствующий договор о реализации и обслуживании автомобилей марки AVATR, уполномоченное осуществлять деятельность по сервисному и гарантийному обслуживанию на условиях заключенного договора.
- 2.5. Партнер Компании – организация, взаимодействующая с Компанией в рамках договорных отношений, существующих между Компанией и организацией, с целью оказания Клиентам услуг по Программе Changan Assistance.
- 2.6. Контакт-центр Changan Assistance – круглосуточный центр телефонной поддержки Клиентов Компании, осуществляющий регистрацию обращений и координацию оказания помощи Клиентам. Телефоны контакт-центра - **8-800-511-48-81** (звонок в России бесплатный) или **+7-499-577-28-01** (для звонков из прочих стран).
- 2.7. Программа Changan Assistance – программа помощи на дорогах Компании по предоставлению Клиенту услуг, оказываемых Партнером Компании, в порядке, объеме и на условиях, определенных настоящими Правилами, при обращении Клиента в Контакт-центр Changan Assistance.
- 2.8. Акцепт – обращение Клиента в Контакт-центр Changan Assistance для получения услуг в рамках Программы Changan Assistance, означающее полное согласие с настоящими Правилами.
- 2.9. Поломка – возникшая непосредственно перед обращением Клиента в Контакт-центр Changan Assistance за получением услуг по Программе поломка и/или ситуация, при которой дальнейшее самостоятельное передвижение Автомобиля Клиента невозможно или небезопасно.



- 2.10.** Автомобильная дорога – понятие, определенное в действующем законодательстве государства текущего места нахождения Автомобиля Клиента.
- 2.11.** МКАД - Московская кольцевая автомобильная дорога (на территории Российской Федерации).
- 2.12.** КАД - кольцевая автомобильная дорога вокруг города Санкт-Петербурга (на территории Российской Федерации).
- 2.13.** СНГ – Содружество Независимых Государств.
- 2.14.** ТО – периодическое техническое обслуживание Автомобиля по прошествии определенного срока эксплуатации Автомобиля, рекомендованное изготовителем Автомобиля.

3. ПРОГРАММА CHANGAN ASSISTANCE.

- 3.1.** Действие Программы Changan Assistance распространяется на новые Автомобили марки AVATR, приобретенные Клиентами в Дилерских Центрах на территории Российской Федерации.
- 3.2.** Срок действия Программы Changan Assistance составляет 2 (два) года с даты подписания акта приёма-передачи автомобиля. Если акт приема-передачи подписан до 01.04.2025, срок действия отсчитывается с 01.04.2025 года.
- 3.3.** Территория действия Программы Changan Assistance – территория Российской Федерации в городах присутствия Дилерских Центров. При этом покрытие за пределами городов присутствия Дилерских Центров ограничено расстоянием в 200 (двести) километров (по автомобильным дорогам) вокруг внешних границ указанных городов.

Программа также действует на всей протяженности трассы М10 (федеральная автомобильная дорога «Россия» Москва - Санкт-Петербург), на всей протяженности трассы М4 (федеральная автомобильная дорога «Дон» Москва - Воронеж - Ростов-на-Дону - Краснодар - Новороссийск), расположенных на территории Российской Федерации.

- 3.4.** Условия действия Программы Changan Assistance - предоставление услуг по Программе возможно при обращении Клиента в Контакт-центр Changan Assistance по причине возникновения какого-либо из следующих событий, при котором дальнейшее движение Автомобиля невозможно или небезопасно:
- событие, вызванное поломкой механических/электрических/электронных элементов Автомобиля:
 - неисправности рулевого управления
 - неисправности коробки передач
 - неисправности тормозной системы
 - неисправности подушек безопасности
 - неисправности приборной панели
 - неисправности ремня безопасности
 - неисправности двигателя
 - неисправности элементов освещения в темное время суток
 - неисправности стеклоочистителей при сложных метеоусловиях
 - неисправности систем климат-контроля (на подогрев при температуре окружающей среды ниже 0°C, на охлаждение при температуре окружающей среды выше 35°C)
 - течь масла/топлива/эксплуатационных жидкостей
 - дорожно-транспортное происшествие, приведшее к поломкам механических/электрических/электронных элементов Автомобиля
 - противоправные действия третьих лиц (попытки угона, вандализм), приведшие к поломкам механических/электрических/электронных элементов Автомобиля или событиям, вызванным человеческим фактором
 - событие, вызванное человеческим фактором:
 - разряженная аккумуляторная батарея
 - полная выработка топлива
 - заправка неверным видом топлива
 - потеря/повреждение ключа



- повреждение шин
- алкогольное опьянение Клиента

3.5. Услуги, предоставляемые по Программе Changan Assistance – на территории и в рамках условий действия Программы Клиентам оказываются следующие услуги:

- информационная и техническая поддержка по телефону (включая, но не ограничиваясь информацией об условиях предоставления услуг по Программе Changan Assistance, техническими консультациями, информацией о местонахождении и режиме работы Дилерских Центров).
- ремонт на месте поломки
 - запуск двигателя от внешнего источника питания
 - ремонт/замена поврежденного колеса (в зависимости от степени повреждения):
 - при наличии технической возможности ремонт одного или нескольких колес на месте осуществляется с использованием комплекта расходных материалов для ремонта колеса, предусмотренного заводом-изготовителем Автомобиля, имеющегося у Клиента или комплекта расходных материалов для ремонта колеса, имеющегося у Партнера Компании (при условии оплаты Клиентом сотруднику Партнера Компании фактической стоимости данного комплекта расходных материалов). Наличие технической возможности такого ремонта оценивается на месте сотрудником Партнера Компании
 - при невозможности ремонта колеса на месте осуществляется замена колеса при наличии у Клиента запасного колеса и возможности снятия колеса – т.е. при отсутствии неисправных крепежных элементов колеса и отсутствии специальных механизмов, исключающих снятие колеса без применения других специальных механизмов или устройств
 - при невозможности замены колеса на месте осуществляется транспортировка Автомобиля Клиента в ближайший шиномонтаж, при этом услуга шиномонтажа подлежит оплате Клиентом непосредственному исполнителю услуги, а услуга транспортировки Автомобиля предоставляется безвозмездно на территории действия Программы
 - при невозможности транспортировки Автомобиля Клиента в шиномонтаж Клиенту оказывается услуга эвакуации до ближайшего Дилерского Центра
 - доставка до 10 литров дизельного или бензинового топлива (при условии оплаты Клиентом сотруднику Партнера Компании фактической стоимости топлива по чеку АЗС)
 - вскрытие заблокированных дверей, капота, багажника Автомобиля (исключительно при наличии у Клиента регистрационных документов на Автомобиль и его письменном согласии с принятием на себя возможных рисков повреждения автомобиля и любых связанных с ним расходов) при условии, что данная процедура предусмотрена заводом-изготовителем
 - прочий мелкий ремонт на месте (замена батареек в брелоках и т.п. при условии оплаты Клиентом сотруднику Партнера Компании фактической стоимости необходимых расходных материалов).
- эвакуация электромобиля до ближайшей зарядной станции. Эвакуация Автомобиля осуществляется исключительно в сопровождении Клиента. Эвакуация Автомобиля осуществляется с Автомобильной дороги или непосредственно прилегающей к ней территории.
- эвакуация до ближайшего Дилерского Центра (для случаев, когда неисправность не может быть устранена на месте поломки, в том числе, но не ограничиваясь случаями заправки Автомобиля неверным типом топлива, сбоя основных узлов и агрегатов, дефектов, препятствующих безопасному движению Автомобиля и пр.). Эвакуация Автомобиля осуществляется исключительно в сопровождении Клиента. Эвакуация Автомобиля осуществляется с Автомобильной дороги или непосредственно прилегающей к ней территории.
- возврат неисправного Автомобиля с территории СНГ, а также его водителя и (не более четырех) пассажиров, а также их багажа в случае, если ремонт Автомобиля в Дилерском Центре не может



быть осуществлен в течение 7 (семи) рабочих дней, при наличии у Компании технической возможности. Набор требуемых транспортных услуг для возврата с территории иностранного государства определяется специалистом Контакт-центра Changan Assistance.

- поиск и возврат принудительно эвакуированного Автомобиля (для случаев эвакуации Автомобиля на штрафную стоянку уполномоченными городскими службами за нарушением Автомобилем действующего законодательства Российской Федерации). Услуга предполагает консультацию Клиента по процедуре возврата принудительно эвакуированного Автомобиля и непосредственный поиск сотрудником круглосуточного Контакт-центра Changan Assistance места нахождения (штрафной стоянки) Автомобиля Клиента.
Транспортировка Автомобиля Клиента от штрафной стоянки в требуемую Клиенту точку, осуществляется при условии ее полной оплаты Клиентом. Услуга предоставляется в городах присутствия Дилерских Центров.
- организация ответственного хранения (парковки) неисправного Автомобиля на период до 4 (четырёх) дней, при условии эвакуации Автомобиля Клиента исключительно Партнером Компании и отсутствия возможности в Дилерском Центре принять Автомобиль в ремонт (выходные и праздничные дни, доставка неисправного Автомобиля в нерабочие часы Дилерского Центра).
- доставка Автомобиля для выполнения ТО в ближайший Дилерский Центр и возврат Автомобиля после выполнения ТО в необходимый Клиенту пункт назначения. Транспортировка Автомобиля осуществляется на эвакуаторе Партнера Компании. Транспортировка Автомобиля может осуществляться без сопровождения Клиентом. При этом максимальный покрываемый Программой пробег эвакуатора Партнера Компании за одну поездку составляет не более 100 (ста) километров по автомобильным дорогам за пределами административных границ города обращения Клиента на территории действия Программы. Услуга является комплексной и неделимой – доставка и возврат Автомобиля – и предоставляется не более 1 (одного) раза в год.
- услуга «трезвый водитель» - транспортировка Автомобиля Клиента, находящегося в состоянии легкого алкогольного опьянения (т.е. когда Клиент способен здраво оценить окружающую его обстановку и отдавать себе отчет в своих действиях), водителем или при помощи эвакуатора в зависимости от заданных условий в любую точку (за исключением мест нахождения Дилерских Центров) в пределах административных границ¹ города, в котором находится Клиент, на территории действия Программы. Услуга предоставляется в городах присутствия Дилерских Центров.
При отсутствии в городе обращения Клиента Партнеров Компании, предоставляющих услугу «трезвый водитель» транспортировка Автомобиля Клиента осуществляется при помощи эвакуатора. При наличии ограничений по допущенным к управлению Автомобилем водителям в найденном полисе ОСАГО транспортировка Автомобиля Клиента осуществляется исключительно при помощи эвакуатора.
Максимальное покрываемое Программой время ожидания Клиента при прибытии водителя или эвакуатора к месту нахождения Клиента составляет 15 (пятнадцать) минут. В случае, если по истечении покрываемого Программой времени ожидания сотрудник Контакт-центра Changan Assistance и/или Партнер Компании (непосредственный исполнитель услуги) фиксирует факт невозможности связаться с Клиентом (номер абонента недоступен, Клиент не отвечает на звонки) по предоставленному им номеру телефона, услуга считается оказанной и списывается из установленного настоящими Правилами годового лимита.
Услуга предоставляется не более 2 (двух) раз в год.

Сотрудник круглосуточного Контакт-центра Changan Assistance проверяет наличие и тип страхового полиса для Автомобиля Клиента, используя базу данных Российского Союза Автостраховщиков <https://www.autoins.ru> (для Автомобилей, зарегистрированных на территории Российской Федерации).

При транспортировке Автомобиля Клиента при помощи водителя – сотрудника Партнера Дилера – Клиент обязан предъявить ему действующий в отношении Автомобиля на территории

¹ в пределах МКАД для города Москвы, в пределах КАД для города Санкт-Петербурга.



Российской Федерации Клиента полис ОСАГО без ограничений по допущенным к управлению водителям.

- услуги аварийного комиссара в случае, если Автомобиль Клиента стал участником дорожно-транспортного происшествия. Аварийный комиссар осуществляет выезд на место дорожно-транспортного происшествия для фиксации обстоятельств происшествия, для помощи Клиенту в заполнении необходимых для оформления дорожно-транспортного происшествия документов, для консультации Клиента о порядке его дальнейших действий и порядке получения страховой выплаты, а также для консультаций по правовым вопросам. Аварийный комиссар осуществляет подачу документов Клиента в страховую компанию Клиента только в случае, если, согласно правилам приема документов данной страховой компании, допускается подача документов третьими лицами (т.е. не застрахованным и не собственным представителем страховой компании).
- юридическая помощь – заочные юридические консультации по вопросам, связанным с автотранспортом и дорожно-транспортными происшествиями:
 - постановка на учет и прохождение государственного технического осмотра транспортных средств
 - гражданско-правовые сделки с транспортными средствами
 - налогообложение транспортных средств
 - юридические аспекты эксплуатации, обслуживания и ремонта транспортных средств
 - юридические аспекты разбирательств дорожно-транспортных происшествий и взаимодействия со страховыми компаниями
 - юридические аспекты взаимодействия с правоохранительными органами и прочими организациями автотранспортной сферы.
- услуга «консьерж-сервис» – информационная поддержка и комплексная организация процессов в различных сферах жизни в соответствии с индивидуальными потребностями Клиента. Все консультации предоставляются бесплатно, фактически оказанные услуги и заказанные товары оплачиваются Клиентом непосредственному исполнителю. Спектр услуг в рамках консьерж-сервиса (включая, но не ограничиваясь):
 - планирование и координация поездок: информация о расписании рейсов самолетов, поездов и круизных лайнеров, подбор рейсов, бронирование билетов, бронирование гостиниц и апартаментов, информация о прокатных компаниях и организация аренды автотранспорта, организация услуг такси
 - планирование и организация досуга: информация о культурных и спортивных мероприятиях, бронирование билетов, информация о местах отдыха и проведения досуга, организация мероприятий и торжеств, информация о ресторанах и бронирование столиков
 - покупки: информация о товарах и услугах, организация покупки и доставка подарков
 - бизнес услуги: курьерская доставка документов, перевод документов, организация бизнес-встреч/переговоров/презентаций
 - персональные услуги: организация помощи бытовых мастеров, уборка помещений, организация переездов, рекомендации и организация присмотра за детьми и домашними животными.

В случае, если Автомобиль Клиента был эвакуирован исключительно Партнером Компании в Дилерский Центр, который поломку Автомобиля признал гарантийным случаем, а ремонт Автомобиля, необходимый согласно результатам диагностики поломки, явившейся причиной эвакуации Автомобиля Клиента в Дилерский Центр, невозможен в день обращения в Дилерский Центр и Автомобиль Клиента находится в Дилерском Центре, Клиент может выбрать одну из следующих дополнительных услуг:

- продолжение поездки для водителя и (не более четырех) пассажиров другими видами транспорта, если расстояние от места ремонта Автомобиля в Дилерском Центре до места проживания Клиента превышает 100 (сто) километров:
 - поездом (купе, СВ)



- самолетом (экономический класс) в случае, если продолжительность поездки поездом превышает 4 (четыре) часа.

При необходимости водителю и не более, чем четверем его пассажирам, будет организована поездка на такси из Дилерского Центра до вокзала/аэропорта.

- размещение в отеле категории 4* (при наличии отелей соответствующей категории в городе обращения Клиента) для водителя и (не более четырех) пассажиров, если расстояние от места ремонта Автомобиля в Дилерском Центре до места проживания Клиента превышает 100 (сто) километров.

Программой покрывается не более 4 (четырёх) ночей в не более, чем 3 (трех) номерах (включая завтрак). При необходимости водителю и не более, чем четверем его пассажирам, будет организована поездка на такси из Дилерского Центра до предоставляемого отеля.

- предоставление подменного автомобиля на срок ремонта, но не более 5 (пяти) дней. Клиент обязан предъявить паспорт и действительное водительское удостоверение, дающее право на управление транспортным средством соответствующей категории, а также должен соответствовать всем обязательным требованиям, предъявляемым к водителю для заключения договора проката автомобиля службой проката, являющейся Партнером Компании, в соответствии с имеющимися у неё правилами проката автомобилей.

Клиент самостоятельно оплачивает топливо на всем протяжении использования подменного автомобиля, залог за подменный автомобиль и несет ответственность за подменный автомобиль согласно договору проката, заключенному между Клиентом и службой проката. Компания не несет ответственности за заключение договора проката между Клиентом и службой проката.

Служба проката – Партнер Компании самостоятельно принимает решение о заключении договора с Клиентом. Если по какой-либо причине такой договор проката автомобиля с Клиентом не может быть заключен, Партнер Компании оставляет за собой право не предоставлять Клиенту подменный автомобиль, а предложить Клиенту другую дополнительную услугу по его выбору.

При необходимости водителю и не более, чем четверем его пассажирам, будет организована поездка на такси из Дилерского Центра до пункта предоставления подменного автомобиля.

Все дополнительные услуги предоставляются исключительно в городе нахождения Дилерского Центра, к которому Партнером Компании был эвакуирован Автомобиль Клиента.

Любые услуги по Программе Changan Assistance предоставляются исключительно после получения Акцепта от Клиента.

Любые работы, выполняемые по требованию Клиента в рамках оказания услуг по Программе Changan Assistance, осуществляются исключительно при личном присутствии Клиента, при предъявлении им водительского удостоверения, свидетельства о регистрации транспортного средства (или паспорта транспортного средства), документов, подтверждающих законность распоряжения Автомобилем, ключей от Автомобиля (для случаев транспортировки Автомобиля водителем или при помощи эвакуатора) и согласия на оказание услуг, выраженном в виде подписи соответствующих разделов оформляемого для выполнения работ заказ-наряда.

Все услуги по Программе Changan Assistance предоставляются на период, не превышающий срок действия Программы. Истечение срока действия Программы прекращает предоставление услуг, в том числе длящихся.

Если Клиент обращается за предоставлением длящейся услуги в рамках Программы менее чем за 10 полных календарных дней до истечения срока действия Программы и период оказания такой услуги может превысить срок действия Программы, то в оказании такой услуги может быть отказано, либо, при условии специального согласования с Клиентом, такая услуга может быть предоставлена до истечения срока действия Программы.



Доступность услуг Программы для Клиентов определяется следующим образом:

Наименование услуги	Программа Standard	Программа Premium	Программа Luxury
Поддержка по телефону	+	+	+
Ремонт на месте поломки	+	+	+
Эвакуация электромобиля до ближайшей зарядной станции	+	+	+
Эвакуация до ближайшего Дилерского Центра	+	+	+
Возврат неисправного Автомобиля с территории СНГ	-	-	+
Поиск и возврат принудительно эвакуированного Автомобиля	-	+	+
Организация ответственного хранения неисправного Автомобиля	-	+	+
Доставка Автомобиля на ТО	-	-	+
Услуга «трезвый водитель»	-	+	+
Услуги аварийного комиссара	-	+	+
Юридическая помощь	-	+	+
Услуга «консьерж-сервис»	-	-	+
Продолжение поездки другими видами транспорта	-	-	+
Размещение в отеле	-	-	+
Предоставление подменного автомобиля	-	+	+

Для владельцев автомобилей марки AVATR предоставляется услуги в соответствии с Программой Luxury.

3.6. Исключения из Программы Changan Assistance – услуги по Программе не предоставляются в следующих случаях:

- поломка Автомобиля Клиента произошла в результате его участия в автогонках, ралли, тестах на скорость или выносливость, отработках пробега или движения за пределами официальных автомобильных дорог
- услуги по Программе требуются в результате последствий таких событий, как война, мятеж, восстание, массовые политические демонстрации, мародерство, использование автомобиля в военных целях или для проведения террористических актов, землетрясения, наводнения, аномальные/экстремальные погодные условия, аномальные/экстремальные атмосферные явления и прочих обстоятельств непреодолимой силы
- законодательно обоснованной блокировки Автомобиля (арест имущества, изъятие Автомобиля в результате совершения правонарушения и т.п.)
- услуги по Программе требуются в результате последствий таких событий, как преднамеренное причинение ущерба или акты вандализма Клиента, его участие в противоправных действиях административного или уголовного характера
- ущерб, полученного в результате вмешательства властей
- ущерб, полученного в результате использования Автомобиля с нарушением правил его эксплуатации и рекомендаций, приведенных в руководстве пользователя, в том числе в результате нарушения правил пожарной безопасности, правил перевозки и хранения огнеопасных, взрывоопасных и прочих опасных веществ, правил безопасности при перевозке тяжеловесных грузов
- ущерб, полученного в результате содержания Автомобиля в условиях, приведших к его выходу из строя, или последствий обслуживания Автомобиля не в Дилерском Центре
- если Автомобиль был доставлен в Дилерский Центр Клиентом самостоятельно, а не через обращение в Контакт-центр Changan Assistance (для дополнительных и постремонтных услуг)
- использования Автомобиля в качестве такси
- если поломка автомобиля произошла на территории Дилерского Центра
- если произошла поломка/повреждение прицепа или трейлера Автомобиля



- при нахождении Клиента вне Территории действия Программы и его отказе доплачивать за необходимую услугу
- при нахождении/поломке/застревании Автомобиля в грунте/водоеме, в горной местности/лесу и прочих труднодоступных местах (т.е. за пределами и на значительном отдалении от Автомобильной дороги), где подъезд эвакуатора невозможен и требуется привлечение спецтехники (трактор, тягач и т.п.)
- обращения Клиента, не имеющего законного права распоряжаться Автомобилем или при его отказе предоставить водительское удостоверение, свидетельство о регистрации транспортного средства (или паспорт транспортного средства), документы, подтверждающие законность распоряжения Автомобилем, ключи от Автомобиля (для случаев транспортировки Автомобиля водителем или при помощи эвакуатора)
- обращения Клиента с требованием оказания услуг перевозки несовершеннолетнего лица без сопровождения взрослых (любыми видами транспорта)
- обращения Клиента с требованием оказания услуг по Программе и его отказе доплачивать за не покрываемые Программой дополнительные материалы (доставляемое топливо, расходные материалы для ремонта на месте, запасные части) перепробег, простой, время ожидания Клиента, переадресацию спецтехники (эвакуаторы, краны-манипуляторы, автомобили техпомощи), аварийных комиссаров и такси, использование платных дорог и/или паромных переправ, транспортировку принудительно эвакуированного Автомобиля
- обращения Клиента, находящегося в состоянии невменяемости ввиду тяжелого алкогольного опьянения, наркотического или токсического опьянения, воздействия медикаментозных препаратов
- умышленных действий Клиента или его пассажиров, направленных на наступления события, явившегося причиной поломки Автомобиля
- предоставления заведомо ложной информации о техническом состоянии Автомобиля с целью необоснованного получения услуг по Программе
- при создании Клиентом или его пассажирами препятствий для оказания услуг по Программе (отказ в предоставлении доступа к Автомобилю и/или необходимым узлам/агрегатам Автомобиля и т.п.)
- при отказе Клиента от предоставления необходимых для регистрации обращения данных, а именно контактного номера телефона, VIN номера Автомобиля, номера его государственного регистрационного знака, местоположения Автомобиля, характера его поломки и т.п.
- совершение действий, связанных с государственными услугами, таких как, заполнение документов, регистрация действий и документов, предоставление интересов Клиента в государственных органах Российской Федерации и прочих государств (для услуги «консьерж-сервис»)
- работа с документацией - переводы, анализ данных, подготовка сравнительных таблиц и т.п. (для услуги «консьерж-сервис»)
- предоставление информации о наличии и поиск товаров по гарантированной лучшей доступной цене, оплата и совершение иных действий по приобретению от имени Клиента товаров и услуг, включая заказы в Интернет-магазинах (для услуги «консьерж-сервис»)
- поиск и предоставление информации, отсутствующей в открытых источниках на русском или английском языках и/или запрещенной действующим законодательством Российской Федерации (для услуги «консьерж-сервис»)

Программой Changan Assistance не компенсируется:

- стоимость юридических расходов
- любые косвенные расходы и/или ущерб имуществу Клиента, понесенные/полученный в результате поломки Автомобиля
- стоимость услуг, связанных со смертью или госпитализацией Клиента или его пассажиров в результате заболевания или несчастного случая (включая дорожно-транспортные происшествия) во время или за пределами времени поездки на Автомобиле
- любые расходы, которые могли быть понесены и без поломки Автомобиля – например, оплата питания, топлива, телефонной связи, доступа в интернет и т.п.

Денежный эквивалент услуг по Программе Changan Assistance не предоставляется ни при каких условиях.



Компания вправе деактивировать подключение Автомобиля к программе Changan Assistance:

- в случае совершения Клиентом или его пассажирами умышленных действий, направленных на наступления события, явившегося причиной поломки Автомобиля, позволяющего получить услуги по Программе Changan Assistance
- в случае любого обмана со стороны Клиента, целью которого является необоснованное получение услуг по Программе Changan Assistance
- в случае умышленного воспрепятствования Клиентом или его пассажирами сотрудникам Партнера Компании в оказании услуг по Программе Changan Assistance
- в случае совершения Клиентом или его пассажирами умышленных действий, при которых оказание услуг по Программе Changan Assistance возможно только с нарушением действующего законодательства Российской Федерации
- в случае, когда поведение Клиента или его пассажиров при оказании услуг по Программе Changan Assistance создаёт угрозу жизни и здоровью сотрудникам Партнера Компании и/или третьих лиц либо направлено на унижение их человеческого достоинства.

4. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.

- 4.1.** Решение об объеме и виде оказываемых в рамках Программы Changan Assistance услуг, а также об ограничениях исполнения или полном отказе от исполнения принимается уполномоченным сотрудником Контакт-центра Changan Assistance и/или Партнера Компании в зависимости от имеющихся на момент обращения Клиента условиях внештатной ситуации Клиента на дороге, наличии возможности и с учетом требований Клиента в соответствии с настоящими Правилами и действующим законодательством Российской Федерации.
- 4.2.** Все услуги в рамках и на территории действия Программы Changan Assistance оказываются на безвозмездной основе. За не покрываемые Программой Changan Assistance дополнительные материалы (доставляемое топливо, расходные материалы для ремонта на месте, запасные части) перепробег, простой, время ожидания Клиента, переадресацию спецтехники (эвакуаторы, краны-манипуляторы, автомобили техпомощи), аварийных комиссаров и такси, использование платных дорог и/или паромных переправ, транспортировку принудительно эвакуированного Автомобиля Клиент осуществляет доплату. Заказанные через консьерж-сервис товары и услуги подлежат оплате Клиентом. Пограничные и таможенные сборы, взимаемые при пересечении государственных границ, также подлежат оплате Клиентом.
- 4.3.** В случае необходимости доплаты за услугу со стороны Клиента услуга оказывается исключительно после согласования с Клиентом ее стоимости и выражении им явного согласия на доплату за услугу.
- 4.4.** В случае необходимости доплаты за услуги доплата Клиентом производится непосредственно исполнителю услуги, при этом последний обязан предоставить Клиенту документ строгой отчетности, подтверждающий факт доплаты.
- 4.5.** По факту оказания услуг непосредственный исполнитель (сотрудник Партнера Компании) выдает Клиенту заказ-наряд на выполненные работы, предписания которого являются обязательными к выполнению Клиентом. Компания оставляет за собой право отказать Клиенту в повторном оказании услуг по Программе в случае, если поломка Автомобиля Клиента будет вызвана невыполнением зафиксированных в заказ-наряде предписаний.
- 4.6.** Настоящие Правила не являются публичной офертой, определяемой статьей 437.2 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Информация, представленная в данной брошюре, действительна на момент ее публикации. Компания оставляет за собой право на внесение коррективов и изменений, в том числе в условия Программы Changan Assistance.