

**Правила оказания услуг
по Программе «Hongqi Assistance»
(«Помощь на дорогах для владельцев автомобилей Хончи»)**

Уважаемый Покупатель, благодарим Вас за выбор автомобиля Hongqi («Хончи»).

В любое время суток Вы можете позвонить в контакт-центр Программы «Hongqi Assistance» («Помощь на дорогах для владельцев автомобилей Хончи») по телефону 8-800-511-27-11 (звонок по Российской Федерации бесплатный) и наши специалисты окажут Вам помощь в кратчайшие сроки.

При звонке в контакт-центр Программы будьте готовы предоставить следующую информацию:

- ваше имя;
- идентификационный номер (VIN-код) Вашего автомобиля;
- контактный номер телефона;
- свое местонахождение;
- характер поломки Автомобиля (при необходимости).

Настоящие Правила оказания услуг (далее – «Правила») содержат описание Программы и условия оказания услуг в рамках данной Программы.

ООО «ФАВ-Восточная Европа» имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила или в любой момент отменить действие Программы. Актуальная версия Правил находится на официальном сайте ООО «ФАВ-Восточная Европа» в сети Интернет по адресу: <https://www.hongqi.ru/>.

Отношения Конечного покупателя и ООО «ФАВ-Восточная Европа» не имеют возмездного характера, в связи с чем термин «услуги» употребляется условно.

1. ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Конечный покупатель/ Покупатель – юридическое либо физическое лицо, которое приобрело Автомобиль у Дилеров для личных, семейных, домашних или административно-хозяйственных целей, а не с целью его дальнейшей перепродажи.

Компания – общество с ограниченной ответственностью «ФАВ-Восточная Европа» (ОГРН 1077757771838).

Автомобиль – автомобиль Hongqi, указанное в разделе 2 настоящих правил.

Дилер, Дилерский центр – авторизованный дилер марки «Hongqi», юридическое лицо, приобретающее Автомобили у Компании на условиях заключенного с ней Дилерского договора для их перепродажи Конечным покупателям и осуществляющее обслуживание реализованных Конечным покупателям Автомобилей и сервисных товаров.

Партнер Компании – ООО «Русский АвтоМотоКлуб» (ОГРН 1097746333420), находящееся в договорных отношениях с Компанией с целью оказания Конечным покупателям услуг по Программе и несущее ответственность за качество оказания предусмотренных Программой услуг.

Контакт-центр – центр информационной поддержки Конечных покупателей, осуществляющий регистрацию обращений и координацию оказания помощи Конечным покупателям по Программе 24 часа в сутки 7 дней в неделю 365 (366) дней в году, по телефону: 8-800-511-27-11 (звонок по Российской Федерации бесплатный);

Программа – Программа «Hongqi Assistance» («Помощь на дорогах для владельцев автомобилей Хончи»), программа оказания Конечным покупателям Компанией или Партнером Компании услуг, в порядке, объеме и на условиях, определенных настоящими Правилами, при обращении Конечного покупателя в Контакт-центр.

Акцепт – обращение Конечного покупателя в Контакт-центр по телефону для получения услуг в рамках Программы, означающее полное согласие с настоящими Правилами.

Поломка – возникшая непосредственно перед обращением Конечного покупателя в Контакт-центр для получения услуг по Программе поломка и/или ситуация, при которой дальнейшее самостоятельное передвижение Автомобиля Конечного покупателя невозможно или небезопасно.

Автомобильные дороги – расположенные на территории Российской Федерации 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.

Подменный автомобиль – Автомобиль, предоставляемый Конечному покупателю Партнером Компании для эксплуатации взамен Автомобиля, находящегося в ремонте, на срок ремонта, но не более 5 (пяти) календарных дней.

2. УЧАСТНИКИ ПРОГРАММЫ

Действие Программы распространяется на Автомобили, реализованные Компанией своим дилерам или иным покупателям и приобретенные Конечными покупателями у Дилеров на территории Российской Федерации с 2023 года.

3. СРОК ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ ДЛЯ КОНЕЧНОГО ПОКУПАТЕЛЯ

Срок действия Программы:

- в отношении Автомобиля, переданного Конечному покупателю до 14.11.2023 г., - по 14.11.2026 г.;

- в отношении Автомобиля, переданного Конечному покупателю 14.11.2023 г. и позднее, но не позднее 01.11.2024 г., – 3 (три) года с даты передачи Автомобиля Конечному покупателю,

В отношении иных Автомобилей срок действия Программы будет определен позднее посредством размещения на сайте Компании обновленных Правил.

Прекращение действия Программы не предполагает какого-либо уведомления.

4. ТЕРРИТОРИЯ ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ

Программа действует на территории Российской Федерации в радиусе 500 км от административных границ города (от МКАД для Москвы), в котором присутствует Дилер. Услуга «Техническая консультация по телефону» действует в любой точке мира без привязки к Территории действия Программы.

5. УСЛОВИЯ ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ

5.1. Программа покрывает следующие события (далее – «События»), произошедшие с Автомобилем на Дорогах, в результате наступления которых движение на Автомобиле стало невозможным, небезопасным, либо запрещено Правилами дорожного движения:

5.1.1. Неисправность Автомобиля, то есть технический дефект (недостаток, поломка), приведший к выходу из строя того или иного узла или детали Автомобиля, в том числе примерзание тормозных колодок Автомобиля;

5.1.2. Дорожно-транспортное происшествие (далее – «ДТП») с участием Автомобиля (предоставляется только услуга Эвакуации автомобиля);

5.1.3. Повреждение колеса/колес Автомобиля, в том числе в случае вандализма или умышленного повреждения;

5.1.4. Разбитые/поврежденные стекла или оптические приборы

5.1.5. Неисправности, связанные с использованием несоответствующего топлива, включая заправку дизельного топлива, не соответствующего сезону (для автомобилей с двигателями внутреннего сгорания);

5.1.6. Полная выработка топлива в бензобаке Автомобиля (с двигателем внутреннего сгорания);

5.1.7. Полная выработка электроэнергии в высоковольтной батарее Автомобиля (электромобиля), либо остаточный заряде высоковольтной батареи менее 5% при удалённости зарядной станции от местоположения Автомобиля сверх остатка пробега, указываемого Автомобилем;

5.1.8. Недостаточный для запуска двигателя / включения высоковольтной батареи Автомобиля заряд (низковольтной) аккумуляторной батареи;

5.1.9. Невозможность начать или продолжить движение на Автомобиле по причине неисправности его противоугонной системы;

5.1.10. Отсутствие возможности проникнуть в салон по причине заблокированных замков дверей Автомобиля;

5.1.11. При исправном Автомобиле невозможность начать или продолжить движение по состоянию здоровья Конечного покупателя (только услуга «Подменный водитель»).

5.2. Программа не распространяется на следующие Автомобили:

5.2.1. автомобили, которые эксплуатировались с явными нарушениями инструкций по эксплуатации и сервисных книжек;

5.2.2. 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;

5.2.3. автомобили скорой медицинской помощи, такси, автомобили станций проката, автомобили, занятые коммерческими перевозками пассажиров и грузов, а также на автомобили с разрешенной полной массой более 3,5 тонн.

5.2.4. если потребность в предоставлении услуг и работ возникла в результате обстоятельств или на территории распространения обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора): войны и военных действий, гражданских волнений, забастовок, катастроф, пожара, землетрясения, наводнения, града, иных стихийных сил природы и прочее.

5.3. Программа не распространяется на следующие неисправности:

5.3.1. Отзывная кампания в отношении Автомобиля;

5.3.2. Регулярное или иное техническое обслуживание Автомобиля;

5.3.3. Технический осмотр Автомобиля;

5.3.4. Неисправности, связанные с повреждением Автомобиля в результате противоправных действий третьих лиц (в том числе вандализм), исключая колёса;

5.3.5. Примерзание дверей, либо личинок дверей, в результате чего нет возможности попасть в салон / багажник Автомобиля;

5.3.6. Возгорания от внешних источников;

5.3.7. Застрявший Автомобиль на или вне Дороги;

5.3.8. Все случаи блокировки Автомобиля силами охраны порядка;

5.3.9. Все случаи законодательно предусмотренной блокировки (например, арест имущества);

5.3.10. Природные катастрофы и иные форс-мажорные обстоятельства, например, затопление водой;

5.3.11. Если неисправность Автомобиля произошла в то время, когда управление осуществлялось лицом, не имеющим права управления данным Автомобилем или лицом, не имеющим водительского удостоверения;

5.3.12. Если неисправность Автомобиля произошла в то время, когда управление осуществлялось лицом, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (может быть оказана только услуга «Подменный водитель»);

5.3.13. При отказе Конечного покупателя от проведения Партнёром Компании первичной диагностики по телефону, либо при нахождении Конечного покупателя не в Автомобиле для осуществления диагностики.

5.4. Действие программы для прицепов, трейлеров

Программа не распространяется на неисправности прицепов, трейлеров, послуживших причиной обездвиживания Автомобиля. Программа покрывает только случаи, связанные с неисправностями Автомобилей. Программой также не покрывается организация эвакуации груза, прицепов, трейлеров и т.п. в случае эвакуации Автомобиля.

5.5. Любые услуги и работы по Программе выполняются по результатам первичной телефонной диагностики, проводимой Партнёром Компании, при которой Конечный покупатель должен находиться в салоне Автомобиля и производить все необходимые для осуществления первичной диагностики манипуляции по указанию Партнёра Компании.

5.6. Любые услуги, запрашиваемые Конечным покупателем в рамках Программы, оказываются исключительно в присутствии Конечного покупателя при предъявлении им водительского удостоверения, свидетельства о регистрации транспортного средства (или паспорта транспортного средства), документов, подтверждающих законность распоряжения Автомобилем и с согласия Конечного покупателя на оказание услуг по Программе, выраженном в подписании соответствующих разделов оформляемого заказа-наряда для оказания услуг по Программе.

6. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ПО ПРОГРАММЕ

В рамках настоящей Программы Партнер компании оказывает Конечным покупателям следующие услуги:

6.1. Техническая консультация по телефону

Если Конечный покупатель при наступлении События обращается в Контакт-центр Программы, Партнер Компании осуществляет телефонный инструктаж по самостоятельным действиям Конечного покупателя (самопомощи). Кроме того, осуществляет следующие виды действий:

- техническое консультирование и прием запроса на оказание услуг в случае наступления События;

- определение необходимости оказания услуг;

- организацию оказания услуг.

6.2. Техническая помощь на дороге

При наступлении События, в случае если Техническая консультация не помогла, но вероятность устранить поломку без эвакуации автомобиля к Дилеру высока, Партнер компании организует выезд технического специалиста с целью устранения причины обездвижения Автомобиля на месте.

6.3. Эвакуация

При наступлении События, в случае если Техническая консультация, Техническая помощь на дороге не помогли или изначально было принято решение эвакуировать обездвиженный Автомобиль, Партнер Компании организует доставку такого Автомобиля в официальный сервисный центр ближайшего Дилера.

6.4. Транспортировка Конечного покупателя и пассажиров

В случае эвакуации Автомобиля к Дилеру в рамках Программы по причине неисправности (не ДТП), Конечный покупатель имеет право потребовать от Партнера Компании организации транспортировки его, а также всех пассажиров Автомобиля до Дилера или до места назначения Конечного покупателя посредством такси. В случае таких пожеланий от Конечного покупателя также возможна компенсация затрат Конечного покупателя на транспортировку прочими средствами общественного транспорта. Компенсация затрат производится в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с

момента обращения Конечного покупателя. Лимит стоимости услуги: 3300 (три тысячи триста) рублей на одно Событие.

6.5. Проживание в гостинице

В случае эвакуации Автомобиля к Дилеру по причине неисправности (не ДТП), если при этом ремонт невозможно осуществить в течение 1 (одних) суток, Конечный покупатель имеет право потребовать от Партнера Компании предоставления проживания в гостинице на время ремонта для себя и всех пассажиров, но не более чем на 3 (три) ночи. Лимит стоимости гостиничного номера на одного/двух человек: 5000 (пять тысяч) рублей за одну ночь. Услуга предоставляется в случае, если Дилер, к которому был эвакуирован Автомобиль, находится более чем в 500 километрах от места проживания либо пункта назначения Конечного покупателя.

6.6. Подменный автомобиль

В случае если после доставки Автомобиля Конечного покупателя на эвакуаторе в рамках Программы по причине неисправности (не ДТП) к Дилеру, ремонт не может быть закончен в течение 1 (одних) суток, Конечный покупатель вправе потребовать от Партнера Компании бесплатного предоставления подменного автомобиля до окончания ремонта, но не более чем на 5 (пять) календарных дней. При организации услуги с Конечного покупателя может быть взят залог за Подменный автомобиль.

6.7. Продолжение путешествия, возвращение домой, возвращение к месту ремонта

В случае если после доставки Автомобиля Конечного покупателя к Дилеру по причине неисправности (не ДТП) в рамках Программы, ремонт длится более 3 (трёх) суток и Дилер находится более чем в 500км от места проживания или пункта назначения Конечного покупателя, Конечный покупатель вправе потребовать от Партнера Компании компенсации стоимости авиа или ж/д билетов для себя и не более 3 (трёх) пассажиров для продолжения путешествия в запланированном направлении. По окончании путешествия возможна компенсация стоимости билетов до места жительства Конечного покупателя, если Автомобиль не отремонтирован, либо до Дилера, если Автомобиль отремонтирован. Общий лимит компенсации в расчёте на 1 (одного) человека составляет 15000 (пятнадцать тысяч) рублей. Компенсация затрат Конечного покупателя производится в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента обращения Конечного покупателя.

6.8. Экстренная подзарядка Автомобиля, либо доставка до ближайшей зарядной станции

В случае наступления События Партнер Компании организует направление к Автомобилю мобильной зарядной станции для осуществления подзарядки высоковольтной батареи, либо организует доставку Автомобиля до ближайшей зарядной станции. Услуга оказывается не более 3 (трёх) раз в течение 1 (одного) года.

6.9. Подменный водитель

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

- выезд уполномоченного лица Партнера Компании по адресу, указанному Конечным покупателем в срок, согласованный с Конечным покупателем;
- проверка уполномоченным лицом Партнера Компании наличия у Конечного покупателя 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 Конечного покупателя, ключа от Автомобиля;

- доставка уполномоченным лицом Партнера Компании Конечного покупателя путем самостоятельного управления Автомобилем Конечного покупателя в место, указанное Конечным покупателем.

Услуга оказывается не более 3 (трёх) раз в течение 1 (одного) года.

Услуга оказывается на территории РФ в городах присутствия официальных дилеров Hongqi. Территориальное ограничение: 20 километров от административной границы города (для Москвы - 20 км от МКАД).

В случае ограниченного круга допущенных лиц по ОСАГО Партнер Компании вправе привлекать эвакуатор для перемещения Автомобиля и Конечного покупателя в место, указанное Конечным покупателем.

7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

7.1.1. Решение об объеме и виде оказываемых услуг в рамках Программы, а также об ограничениях исполнения или полном отказе от исполнения принимается сотрудником Контакт-центра и/или Партнера Компании в зависимости от имеющихся на момент обращения Конечного покупателя условий внештатной ситуации Конечного покупателя на Дороге, наличии возможности и с учетом требований Конечного покупателя в соответствии с настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

7.1.2. Все услуги по Программе оказываются Конечным покупателям на безвозмездной основе. За дополнительные материалы (доставляемое топливо, расходные материалы для ремонта Автомобиля на месте), перепробег (пробег спецтехники на расстояние, превышающее 500 (пятьсот) километров от административных границ города присутствия Дилерского центра) спецтехники (эвакуаторов, кранов-манипуляторов, автомобилей техпомощи), простой спецтехники на месте погрузки/выгрузки по вине Конечного покупателя, использование платных дорог и/или паромных переправ, добавление промежуточных пунктов назначения и/или изменение заявленного ранее пункта назначения маршрута Конечный покупатель самостоятельно осуществляет доплату.

7.2. В случае необходимости доплаты за услугу со стороны Конечного покупателя услуга оказывается исключительно после согласования с Конечным покупателем ее стоимости и выражения им прямого согласия на осуществление доплаты за услугу. Согласие Конечного покупателя фиксируется во время переговоров с Контакт-центром.

7.3. В случае необходимости доплаты за услуги доплата Конечным покупателем производится непосредственно Партнеру компании услуги, при этом последний обязан предоставить Конечному покупателю документ, подтверждающий факт доплаты в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.4. По факту оказания услуг непосредственный Партнер Компании (сотрудник Партнера Компании) выдает Конечному покупателю заказ-наряд на выполненные работы, рекомендации в котором являются обязательными к выполнению Конечным покупателем. Партнер Компании оставляет за собой право отказать Конечному покупателю в повторном оказании услуг по Программе в случае, если поломка Автомобиля будет вызвана невыполнением Конечным покупателем зафиксированных в заказе-наряде рекомендаций.

7.5. Конечный покупатель подтверждает, что согласие на обработку персональных данных дается Компании (адрес: 117485, РОССИЯ, Г. МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ КОНЬКОВО, ОБРУЧЕВА УЛ., Д. 30/1, СТР. 2) и Партнеру (адрес: 127566, ГОРОД МОСКВА, АЛТУФЬЕВСКОЕ ШОССЕ, 48, 3) и их контрагентам,

Под персональными данными понимается относящаяся к Покупателю информация, которая была или будет передана Компании, Партнеру или их контрагентам, в том числе:

- контактная информация (фамилия, имя, отчество, адрес, номер телефона, адрес электронной почты, сведения о других способах связи) и паспортные данные, данные свидетельства о регистрации транспортного средства;

- возраст, число, месяц, год рождения, место рождения;

- информация об Автомобиле (идентификационный номер (VIN), регистрационные данные Автомобиля, модель, стоимость, дата приобретения, история обслуживания и т. п.);
- данные, связанные с Автомобилем или иной продукцией и заказанными работами/услугами.

Персональные данные могут быть использованы для следующих целей:

- реализация Программы;
- выполнение работ, оказание услуг, связанных с эксплуатацией Автомобиля;
- обеспечение безопасности эксплуатации Автомобилей или иной продукции;
- информирование об изменениях, вносимых в условия выполнения работ, оказания услуг или использования результатов выполнения работ или оказания услуг;
- соблюдение требований законодательства РФ;
- усовершенствование характеристик Автомобиля или иной продукции;
- проведение маркетинговых, аналитических и статистических исследований, связанных с Автомобилем или иной продукцией, оказанием услуг по их обслуживанию и ремонту, финансовых и иных услуг, в том числе проведение опросов в целях оценки степени удовлетворенности клиентов;

- информационное взаимодействие с Покупателем, в том числе для информирования о новых продукции, услугах и мероприятиях Компании, Партнера;

- продвижение, рекламирование продукции, работ, услуг Компании, Партнера, в том числе путем осуществления прямых контактов с клиентами, в том числе посредством телефонной, факсимильной, подвижной радиотелефонной, почтовой связи, сети Интернет, СМС и иных сообщений и т. п.

Покупатель согласен на осуществление любых действий в отношении его персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая (но не ограничиваясь перечисленным) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в случаях, прямо предусмотренных действующим законодательством РФ), передачу, в том числе трансграничную (включая передачу на территории иностранных государств, не обеспечивающих адекватной защиты прав субъектом персональных данных), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными с учетом действующего законодательства РФ.

Покупатель согласен на передачу для последующей обработки и/или поручение обработки персональных данных Покупателя любому другому лицу на основании заключенного с этим лицом договора на условиях обеспечения конфиденциальности и безопасности персональных данных при их обработке.

Настоящее согласие действует с момента дачи до достижения целей обработки персональных данных или пока не будет отозвано. При этом после отзыва согласия Компания, Партнер, иные лица смогут продолжить обработку персональных данных, для обработки которых не требуется согласие (существуют иные основания для обработки персональных данных).

Настоящее согласие может быть отозвано путем направления Компании подписанного Покупателем (надлежащим образом уполномоченным представителем Покупателя) письменного отзыва заказанным письмом с описью вложения.

7.6. Договор между Компанией и Партнером может быть расторгнут без согласия Конечного покупателя, действие Программы в этом случае прекращается.

7.7. Настоящие Правила не являются публичной офертой.