

Уважаемый Клиент,

Благодарим Вас за выбор автомобиля марки JAESCOO.

Мы понимаем, что самое дорогое в современном мире – это время. Поэтому рады предложить Вам услугу Jaescoo Autoconsierge. Возможность удаленного обслуживания Вашего автомобиля без посещения Дилерского центра лично.

В любое время суток Вам достаточно позвонить по телефону **контакт-центра JAESCOO**

- **8-800-600-9-888** (звонок в России бесплатный) или
- **+7-499-577-28-65** (для звонков из прочих стран)

и наши специалисты примут Вашу заявку на услугу «Jaescoo Autoconsierge».

При звонке в контакт-центр JAESCOO будьте готовы сообщить Ваше имя, контактный номер телефона, VIN номер своего автомобиля.

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящие Правила оказания Услуг содержат описание Программы JAESCOO Assistance и условия оказания услуг в рамках данной программы.

1.2. Компания имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила.

Актуальная версия Правил находится по адресу <http://jaescoo.ru>

1.3. При записи на сервис Клиент запрашивает возможность доставки автомобиля и проведения приемки автомобиля удаленно.

1.4. Сотрудник Дилерского центра записывает Клиента на удобный день, согласовывает с Клиентом время и место подачи эвакуатора для погрузки автомобиля. Дополнительно за сутки до эвакуации, сотрудник Дилерского центра связывается с Клиентом JAESCOO и подтверждает эвакуацию. (ТО автомобиля JAESCOO должно быть запланировано **не ранее чем, через 5 дней** с момента обращения Клиента)¹.

1.5. Эвакуатор Партнера Компании в назначенное время прибывает к Клиенту, заполняет с ним заказ-наряд на перевозку автомобиля в Дилерский центр.

1.6. До начала осуществления перевозки автомобиля, водителю эвакуатора должно быть передано свидетельство о регистрации транспортного средства (на время перевозки транспортного средства СТС находится у водителя эвакуатора, осуществляющего перевозку).

1.7. В случае если обратная транспортировка не требуется, оформляется только заказ-наряд на перевозку от Клиента в Дилерский центр.

1.8. Водитель эвакуатора совместно с Клиентом проводят визуальный осмотр автомобиля, подписывают заказ-наряд на перевозку.

1.9. По прибытии в Дилерский центр сотрудник Дилерского центра проводит приемку автомобиля и направляет Клиенту на почту, или иным способом предварительный заказ-наряд для согласования (согласование и оплата работ могут проводиться любым удобным/доступным для Дилерского центра/Клиента способом).

¹ - Указанный срок может быть сокращен по согласованию с ООО «ДЖЕЙДЭНД РУС».

1.10. После дистанционного согласования (посредством любого удобного/доступного для Дилерского центра/Клиента способа) с Клиентом, документы подписываются с помощью простой электронной подписи, далее – ПЭП² (Простая электронная подпись).

1.11. В течение 15 минут после направления документов, ответственный сотрудник от Дилерского центра должен получить от Клиента подтверждение получения документов и понимания их содержания, а также уведомить Клиента о необходимости их подписания в течение 30 минут после завершения телефонного разговора.

1.12. В случае выявления необходимости проведения дополнительных работ, Дилерский центр согласовывает их повеление с Клиентом. При согласовании дополнительных работ необходимо повторить процедуру, описанную в пункте 1.10 и 1.11 данной инструкции (согласование должно быть проведено не позднее 30 минут с момента обнаружения необходимости проведения дополнительных работ).

1.13. Взаиморасчет с Клиентом может быть произведен путем онлайн-оплаты на расчетный счет Дилерского центра, а также любым удобным/доступным для Дилерского центра/Клиента способом.

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 – ранее не находившееся в эксплуатации транспортное средство марки JAESCOO ввезенное на территорию Российской Федерации или Республики Беларусь импортером или изготовленное на территории Российской Федерации.

2.3. Компания – ООО «Джейлэнд Рус» (ОГРН 1057749370964 от 05.12.2005).

2.4. Дилер JAESCOO – юридическое лицо, с которым с которым Компания заключила договор о реализации и обслуживании автомобилей марки JAESCOO, уполномоченное осуществлять деятельность по сервисному и гарантийному обслуживанию на условиях заключенного с Компанией 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 JAESCOO Assistance.

2.6. Контакт-центр JAESCOO Assistance – круглосуточный центр телефонной поддержки Клиентов Компании, осуществляющий регистрацию обращений и координацию оказания помощи Клиентам. Телефоны контакт-центра 8-800-600-9-888 (звонок в России бесплатный) или +7-499-577-28-65 (для звонков из прочих стран).

2.7. Программа JAESCOO 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 JAESCOO Assistance.

2.8. Акцепт – обращение Клиента в Контакт-центр JAESCOO Assistance по телефону для получения услуг в рамках Программы JAESCOO Assistance, означающее полное согласие с настоящими Правилами.

2.9. Поломка – возникшая непосредственно перед обращением Клиента в Контакт-центр JAESCOO Assistance за получением услуг по Программе поломка и/или ситуация, при которой дальнейшее самостоятельное передвижение Автомобиля Клиента невозможно или небезопасно.

² - Федеральный закон "Об электронной подписи" от 06.04.2011 N 63-ФЗ.

- 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. Магистраль М9 – Минская кольцевая автомобильная дорога (на территории Республики Беларусь).
- 2.14. ТО - периодическое техническое обслуживание Автомобиля по прошествии определенного срока эксплуатации Автомобиля, рекомендованное изготовителем Автомобиля.

3. ПРОГРАММА JAESCOO ASSISTANCE

- 3.1. Действие Программы распространяется на все новые автомобили марки JAESCOO, приобретенные Клиентами у Дилеров JAESCOO на территории Российской Федерации и Республика Беларусь.
- Актуальный список Дилеров, участвующих в Программе, находится по адресу <http://jaescoo.ru>
- 3.2. Срок действия Программы составляет:
- 1 год при условии активации Программы только через приложение O&J в течение 30 календарных дней с даты передачи автомобиля клиенту, срок действия карты начинается с даты активации карты Клиентом через приложение O&J;
 - Если автомобиль не был подключен к Программе на момент активации, Программа будет действовать 1 год с даты активации Программы через мобильное приложение O&J;
 - Если автомобиль был подключен к Программе на момент активации, Программа будет действовать 1 год с даты, следующей за датой окончания действия ранее подключенной Программы помощи на дороге «JAESCOO Assistance» при условии активации Программы через мобильное приложение O&J в течение 30 дней с даты проведения планового технического обслуживания.
- 3.3. Территория действия Программы – территория Российской Федерации и Республика Беларусь в городах присутствия Дилеров JAESCOO. При этом покрытие за пределами городов присутствия Дилеров JAESCOO ограничено расстоянием в 250 (двести пятьдесят) километров (по автомобильным дорогам) вокруг внешних границ указанных городов.
- Программа также действует на всей протяженности трассы М10 (федеральная магистральная автомобильная дорога «Россия» Москва — Санкт-Петербург), и на всей протяженности трассы М4 (федеральная трасса автомобильная дорога «Дон» Москва - Воронеж - Ростов-на-Дону - Краснодар - Новороссийск) и на всей протяженности трассы М1 (федеральная автомобильная дорога «Беларусь» Москва – государственная граница с Республикой Беларусь), расположенных на территории Российской Федерации.
- Программа также действует на всей протяженности магистрали М1 (Брест (государственная граница с Польшей) - Редьки (государственная граница с Российской Федерацией), расположенной на территории Республики Беларусь.
- 3.4. Условия действия Программы - предоставление Услуг по Программе возможно при обращении Клиента в круглосуточный контакт-центр JAESCOO Assistance по причине возникновения какого-либо из следующих событий:
- 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** - 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, техническими консультациями, информацией о местонахождении и режиме работы Дилеров JAECOO)
- ремонт на месте поломки
 - запуск двигателя от внешнего источника питания
 - ремонт/замена поврежденного колеса
 - при наличии технической возможности ремонт колеса 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 Дилера JAECOO
 - 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)
 - 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 до ближайшего Дилера JAECOO (для случаев, когда неисправность не может быть устранена на месте поломки, в том числе, но не ограничиваясь случаями заправки Автомобиля неверным типом топлива, сбоем 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.
- организация ответственного хранения (парковки) неисправного Автомобиля на период до 4 (четырех) дней, при условии эвакуации Автомобиля Клиента исключительно Партнером Компании и отсутствия возможности у Дилера JAECOO принять автомобиль в ремонт (выходные и праздничные дни, доставка неисправного Автомобиля в нерабочие часы Дилера JAECOO).

- доставка Автомобиля для выполнения ТО к ближайшему Дилеру JAESCOO 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 (доставка и возврат Автомобиля) предоставляется не более 2 (двух) раз 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 официальных Дилеров JAESCOO) в пределах административных границ³ города, в котором находится Клиент, на территории действия Программы. Услуга предоставляется в городах присутствия Дилеров JAESCOO.

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 полисе ОСАГО Клиента 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 JAESCOO 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 годового лимита.

Услуга предоставляется **не более 2 (двух) раз в год.**

Сотрудник Контакт-центра JAESCOO Assistance проверяет наличие и тип страхового полиса для Автомобиля Клиента, используя:

- базу данных Российского Союза Автостраховщиков <http://autoins.ru> (для Автомобилей, зарегистрированных на территории Российской Федерации)
- базу данных Белорусского Бюро по Транспортному Страхованию <http://osgovts.btib.org> (для Автомобилей, зарегистрированных на территории Республики Беларусь).

При транспортировке Автомобиля Клиента при помощи водителя - сотрудника Партнера Компании - Клиент обязан предъявить ему:

- на территории Российской Федерации - действующий в отношении Автомобиля Клиента полис ОСАГО без ограничений по допущенным к управлению водителям или действующий полис типа «Зеленая карта»
- на территории Республики Беларусь - действующий в отношении Автомобиля Клиента полис ОСАГО или действующий полис типа «Зеленая карта».

- услуги аварийного комиссара в случае, если Автомобиль Клиента стал участником ДТП. Аварийный комиссар осуществляет выезд на место ДТП для фиксации обстоятельств происшествия, для помощи Клиенту в заполнении необходимых для оформления ДТП 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).

³ - в пределах МКАД для города Москвы в пределах КАД для города Санкт-Петербурга, в пределах Магистралей М9 для города Минска.

- 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 ДТП и взаимодействия со страховыми компаниями
- юридические аспекты взаимодействия с правоохранительными органами и прочими организациями автотранспортной сферы

В случае если Автомобиль Клиента был эвакуирован исключительно Партнером Компании к Дилеру JAESCOO, который поломку Автомобиля признал гарантийным случаем, а ремонт Автомобиля, необходимый согласно результатам диагностики поломки, явившейся причиной эвакуации Автомобиля Клиента к Дилеру JAESCOO, невозможен в день обращения к Дилеру JAESCOO и Автомобиль Клиента находится у Дилера

JAESCOO, Клиент может выбрать одну из следующих дополнительных Услуг:

- предоставление такси для водителя и (не более четырех) пассажиров для поездки от Дилера JAESCOO в необходимый Клиенту пункт назначения (максимальный покрываемый Программой пробег такси за одну поездку составляет **не более 100 (ста) километров**) по автомобильным дорогам от места подачи такси до места назначения, необходимого Клиенту; максимальное покрываемое Программой время ожидания Клиента при подаче такси составляет 15 (пятнадцать) минут).
Определение оптимального маршрута движения автомобиля такси осуществляется его водителем, исходя из текущей дорожной обстановки.
- продолжение поездки для водителя и (не более четырех) пассажиров другими видами транспорта, если расстояние от места ремонта автомобиля у Дилера JAESCOO до места проживания Клиента превышает 100 (сто) километров:
 - автобусом
 - поездом (купе, СВ)
 - водным транспортом
 - 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 от Дилера JAESCOO 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 у Дилера JAESCOO до места проживания Клиента превышает 100 (сто) километров. Программой покрывается не более 10 (десяти) 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 от Дилера JAESCOO 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, Компания 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 от Дилера JAESCOO до пункта предоставления подменного автомобиля.

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

После устранения поломки, явившейся причиной эвакуации Автомобиля Клиента к Дилеру JAESCOO (в случаях, когда Автомобиль Клиента был эвакуирован исключительно Партнером Компании к Дилеру JAESCOO, по заключению которого поломка произошла не по вине Клиента, не в результате ДТП или противоправных действий третьих лиц и ремонт Автомобиля не был возможен в день обращения к Дилеру JAESCOO), Клиент может воспользоваться одной из постремонтных транспортных услуг:

- предоставление такси для Клиента от места проживания Клиента до Дилера JAESCOO, у которого осуществлялся ремонт Автомобиля (максимальный покрываемый Программой пробег такси за одну поездку составляет не более 100 (ста) километров) по автомобильным дорогам от места подачи такси до места нахождения Дилера JAESCOO; максимальное покрываемое Программой время ожидания Клиента при подаче такси составляет 15 (пятнадцать) минут).
Определение оптимального маршрута движения автомобиля такси осуществляется его водителем, исходя из текущей дорожной обстановки.
- организация поездки для Клиента другими видами транспорта, если расстояние от места проживания Клиента до Дилера JAESCOO превышает 100 (сто) километров:
 - автобусом
 - поездом (купе, СВ)
 - водным транспортом
 - самолетом (экономический класс) в случае, если продолжительность поездки поездом превышает 4 (четыре) часа

При необходимости Клиенту будет организована поездка на такси от вокзала/аэропорта до Дилера JAESCOO, у которого осуществлялся ремонт Автомобиля.

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

Любые работы, выполняемые по требованию Клиента в рамках оказания услуг по Программе, 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 и согласия на оказание услуг, выраженном в виде подписи соответствующих разделов оформляемого для выполнения работ Акта оказания услуг.

Все услуги по Программе 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 5 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.

Исключения из Программы - 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
- ущерба, полученного в результате вмешательства властей или непредвиденных обстоятельств
- ущерба, 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 у Дилера JAESCOO
- если Автомобиль был доставлен к Дилеру JAESCOO Клиентом самостоятельно, а не через обращение в Контакт-центр JAESCOO Assistance (для дополнительных и постремонтных услуг)
- использования Автомобиля в качестве такси, прокатного автомобиля, полицейского автомобиля или автомобиля, используемого в школе вождения
- 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 использование платных дорог, паромных переправ, добавление промежуточных пунктов назначения и/или изменение заявленного ранее пункта назначения маршрута (для услуг, предполагающих выезд сотрудника Партнера Компании к Клиенту, транспортировку Автомобиля Клиента, перевозку Клиента и его пассажиров)
- 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.)

Программой не компенсируются:

- 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 не предоставляется ни при каких условиях.

Компания вправе деактивировать подключение Автомобиля к Программе без компенсации затрат на подключение:

- в случае совершения Клиентом или его пассажирами умышленных действий, направленных на наступления события, явившегося причиной поломки Автомобиля, позволяющего получить услуги по Программе
- в случае любого обмана со стороны Клиента, целью которого является необоснованное получение услуг по Программе
- в случае умышленного воспрепятствования Клиентом или его пассажирами сотрудникам Партнера Компании в оказании услуг по Программе
- в случае совершения Клиентом или его пассажирами умышленных действий, при которых оказание услуг по Программе возможно только с нарушением действующего законодательства Российской Федерации или Республики Беларусь
- в случае, когда поведение Клиента или его пассажиров при оказании услуг по Программе 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 услуг, а также об ограничениях исполнения или полном отказе от исполнения принимается уполномоченным сотрудником контакт-центра JAESCOO 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 Программы, действующим законодательством Российской Федерации или Республики Беларусь.
- 4.2. Все услуги в рамках и на территории действия Программы оказываются на безвозмездной основе. За дополнительные материалы (доставляемое топливо, расходные материалы для ремонта на месте), запасные части, перепробег спецтехники (эвакуаторы, краны-манипуляторы, автомобили техпомощи) и такси за пределами территории покрытия Программы, выезд аварийного комиссара за пределы территории покрытия Программы, а также не покрываемое Программой время ожидания Клиента, использование платных дорог и/или паромных переправ, добавление промежуточных пунктов назначения и/или изменение заявленного ранее пункта назначения маршрута Клиент осуществляет доплату. Пограничные и таможенные сборы, взимаемые при пересечении государственных границ, также подлежат оплате Клиентом.
- 4.3. В случае необходимости оплаты услуги Клиентом она оказывается исключительно после согласования с Клиентом ее стоимости и выражении им явного согласия на оплату услуги.
- 4.4. В случае необходимости оплаты услуги оплата Клиентом производится непосредственному исполнителю услуги (сотруднику Партнера Компании), при этом последний обязан предоставить Клиенту документ строгой отчетности, подтверждающий факт оплаты.
- 4.5. По факту оказания услуг непосредственный исполнитель (сотрудник Партнера Компании) выдает Клиенту Акт оказания услуг на выполненные работы, рекомендации в котором являются обязательными к выполнению Клиентом. Компания оставляет за собой право отказать Клиенту в оказании услуг по Программе в случае, если поломка Автомобиля Клиента будет вызвана невыполнением зафиксированных в Акте оказания услуг рекомендаций.
- 4.6. Настоящие Правила не являются публичной офертой, определяемой статьей 437.2 Гражданского кодекса Российской Федерации.
- 4.7. Настоящие Правила не являются публичной офертой, определяемой статьей 407.2 Гражданского кодекса Республики Беларусь.

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 JAESCOO Assistance.