ПРОГРАММА ПОМОЩИ НА ДОРОГАХ

Программа Помощи На дорогах - это комплексная программа технической помощи, предназначенная специально для водителей Автомобилей Land rover, чтобы гарантировать их полное спокойствие на дороге. Данная программа предлагает помощь в экстренных ситуациях на дороге: от иммобилизации автомобиля вследствие поломки или ДТП до мелких происшествий - например, проколов шин.

Если ваш автомобиль не может продолжать движение, Программа Помощи На дорогах всегда поможет вам. Если проблему невозможно решить на месте, мы эвакуируем ваш автомобиль в ближайшую авторизованную мастерскую Land Rover.

Если авторизованная мастерская Land Rover не сможет быстро отремонтировать ваш автомобиль, вы сможете получить дополнительные бонусы - например, автомобиль на замену.

Бонусы по программе помощи на дорогах предлагаются в течение всего срока гарантии изготовителя на новый автомобиль.

ОПРЕДЕЛЕНИЯ ДЛЯ ПРОГРАММЫ ПОМОЩИ НА ДОРОГАХ

В данном буклете используются приведенные ниже слова и фразы, которые имеют следующие определения:

За границей означает любую европейскую страну, не являющуюся страной вашего проживания.

Дополнительные бонусы - подменный автомобиль, оплата транспорта, размещение в гостинице, хранение, обратная доставка автомобиля и возвращение автомобиля в страну вашего проживания.

Гарантийный автомобиль - автомобиль Land Rover, на который по-прежнему распространяется гарантия изготовителя на новый автомобиль, зарегистрированный в стране, которая указана в списке стран-участниц программы.

Европа означает следующие страны:

Андорра, Австрия, Беларусь, Бельгия, Босния и Герцеговина, Болгария, Хорватия, Кипр, Чешская Республика, Дания (кроме Фарерских островов), Эстония, Финляндия (кроме Аландских островов), Франция, Германия, Гибралтар, Греция, Венгрия, Исландия, Италия, Латвия, Лихтенштейн, Литва, Люксембург, Македония, Мальта, Монако, Черногория, Нидерланды, Норвегия, Польша, Португалия, Ирландская Республика, Румыния, Сан-Марино, Сербия, Словакия, Словения, Испания, Швеция, Швейцария, Турция, Украина и Великобритания.

Страна вашего проживания означает страну, в которой системы Land Rover отображают, что гарантийный автомобиль был продан дилеру Land Rover. Обычно (но не всегда) эта страна является страной, в которой автомобиль впервые был продан дилером Land Rover клиенту.

Иммобилизация означает, что автомобиль не способен продолжать движение из-за неисправности, дорожно-транспортного происшествия или инцидента, причиной которого не является автомобиль.

Страны-участницы программы:

Австрия, Бельгия, Хорватия, Чешская Республика, Эстония, Финляндия, Франция (включая Мартинику, Гваделупу и Реюньон), Германия, Гибралтар, Венгрия, Италия, Латвия, Литва, Люксембург, Нидерланды, Норвегия, Польша, Португалия, Ирландия, Румыния, Словакия, Словения, Испания (включая Балеарские острова и Тенерифе, но за исключением Канарских островов), Швеция, Швейцария, Украина и Великобритания.

Ремонт (или устранение неисправности) на месте означает временный ремонт или полное устранение неисправности автомобиля.

Дорожно-транспортное происшествие - столкновение с участием вашего автомобиля и другого предмета, человека или животного.

Неисправность автомобиля означает любую неисправность, на которую распространяется гарантия изготовителя на новый автомобиль.

Проблемы, не связанные с неисправностями автомобиля, означают запертые в автомобиле ключи, украденные ключи, несоответствующее топливо, выработку топлива, прокол шины, разбитое стекло, повреждение или уничтожение огнем, кражу или вандализм, повреждения, вызванные установкой несертифицированного дополнительного оборудования или установкой дополнительного оборудования с нарушением инструкций изготовителя, хранение автомобиля в непригодных для эксплуатации условиях и невыполнение технического обслуживания автомобиля согласно рекомендациям изготовителя.

Ваш автомобиль - автомобиль Land Rover, на который распространяется действие программы Land Rover.

СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Центр технической помощи

Центр технической помощи работает круглосуточно семь дней в неделю. Независимо от того, где вы находитесь, в стране проживания или за границей, у вас будет прямой доступ к квалифицированному техническому персоналу, который говорит на вашем языке и может организовать использование соответствующих ресурсов для решения вашей проблемы.

Выезд на домашний адрес для запуска автомобиля

Мы обеспечим техническую помощь, если иммобилизация автомобиля произошла по вашему домашнему адресу. Наша цель - починить ваш автомобиль, чтобы вы могли продолжить его эксплуатацию. Если у нас не получится сделать это в разумные сроки, мы эвакуируем ваш автомобиль в ближайшую авторизованную мастерскую Land Rover.

Ремонт на месте

Мы предоставим техническую помощь в случае иммобилизации автомобиля во время движения в стране вашего проживания. Наша цель - починить ваш автомобиль, чтобы вы могли продолжить его эксплуатацию. Если у нас не получится сделать это в разумные сроки, мы эвакуируем ваш автомобиль в ближайшую авторизованную мастерскую Land Rover.

Эвакуация к вашему дилеру

Если иммобилизации произошла из-за неисправности автомобиля, и мы не смогли устранить ее на месте, ваш неотремонтированный автомобиль могут эвакуировать в авторизованную мастерскую Land Rover, ближе всего расположенную к месту вашего проживания.

Техническая помощь в пределах Европы

Мы предоставим техническую помощь в случае иммобилизации автомобиля во время движения в странах Европы. Наша цель - починить ваш автомобиль, чтобы вы могли продолжить его эксплуатацию. Если у нас не получится сделать это в разумные сроки, мы эвакуируем ваш автомобиль в ближайшую авторизованную мастерскую Land Rover.

Дополнительные бонусы

Дополнительные бонусы могут предоставляться в случае такой неисправности автомобиля, которую не удалось устранить на месте, и при условии, что мы не можем организовать ремонт автомобиля в местной авторизованной мастерской Land Rover в разумные сроки.

Мобильность в дальнейшем

Вам и вашим пассажирам могут быть предложены альтернативные способы достижения пункта назначения. В зависимости от обстоятельств, вам может быть предложен один из следующих вариантов:

- подменный автомобиль или
- общественный транспорт, или
- размещение в гостинице.

Эти дополнительные бонусы предоставляются в зависимости от их наличия и на усмотрение службы помощи на дорогах, см. **18, УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ПОМОЩИ НА ДОРОГАХ**.

Автомобиль на замену

Автомобиль на замену предоставляется на период ремонта вашего автомобиля, но не более двух рабочих дней. В случае иммобилизации вашего автомобиля во время поездки за границей, этот срок составляет до десяти дней. Программа помощи на дорогах оплатит услуги такси общей стоимостью не более 100 Евро для того, чтобы вы могли забрать и вернуть автомобиль на замену.

Общественный транспорт

Если предоставление автомобиля на замену не является целесообразным решением, мы, при наличии такой возможности, организуем и оплатим вам и вашим пассажирам проезд первым классом железнодорожного транспорта или экономичным классом регулярных рейсов авиатранспорта, чтобы вы могли продолжить свое путешествие.

Размещение в гостинице

В случае иммобилизации автомобиля на расстоянии более 80 км от вашего места жительства и когда размещение в гостинице на ночь является более целесообразным вариантом, мы оплатим стоимость суточного размещения в гостинице вас и ваших пассажиров. В случае иммобилизации вашего автомобиля во время поездки за границей, этот срок составляет до семи ночей.

Возврат неотремонтированного автомобиля

По вашему желанию, автомобиль могут эвакуировать в авторизованную мастерскую Land Rover, ближе всего расположенную к месту вашего проживания, а не к месту инцидента.

Хранение

Если после эвакуации требуется организовать хранение вашего автомобиля службой помощи на дорогах, мы оплатим хранение максимальной стоимостью до 100 Евро.

Вывоз автомобиля

Программа помощи на дорогах оплатит расходы (в разумных пределах) по вывозу вашего автомобиля после ремонта.

Возврат отремонтированного автомобиля

Если авторизованная мастерская Land Rover расположена на расстоянии более 80 км от места вашего проживания, ваш автомобиль может быть возвращен на ваш домашних адрес.

Возвращение автомобиля в страну вашего проживания

В случае эвакуации вашего автомобиля службой помощи на дорогах в авторизованную мастерскую Land Rover за границей, если ремонт не удастся выполнить до ожидаемой даты возврата, мы организуем и оплатим возврат автомобиля на ваш домашний адрес.

Служба передачи сообщений

Если из-за иммобилизации автомобиля произошли задержки в вашей поездке, мы можем передать срочные сообщения вашей семье, друзьям или партнерам по бизнесу.

ПОЛУЧЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

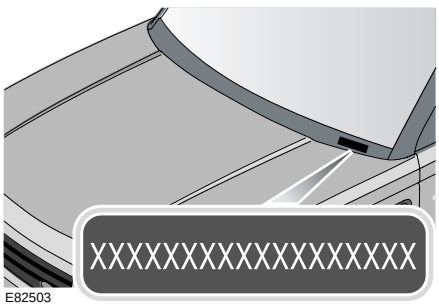
Если вам требуется техническая помощь, незамедлительно обращайтесь в службу помощи на дорогах. НЕ предпринимайте дополнительных мер.

Предоставление следующих данных будет полезным при обращении в службу помощи на дорогах Land Rover и ускорит процесс оказания технической помощи:

- ваше имя и точное местонахождение;
- краткое описание инцидента;
- контактный номер телефона;
- VIN (идентификационный номер автомобиля) и регистрационный номер вашего автомобиля Land Rover.

Поиск VIN-номера

VIN-номер вашего автомобиля можно увидеть через ветровое стекло.



E82503

Вас попросят сообщить этот номер вместе с регистрационным номером вашего автомобиля. Если вы еще этого не сделали, воспользуйтесь возможностью, чтобы вписать их в вашу карту участника. VIN-номер также записан в вашей сервисной книжке.

Телефонные номера службы технической помощи

В данном списке указано по два телефонных номера для каждой страны-участницы: один - для оказания технической поддержки в стране вашего проживания, другой - для поддержки за границей. Важно использовать номер, соответствующий **стране регистрации** вашего автомобиля. Эта страна может отличаться от страны, в которой вам может понадобиться техническая помощь.

Австрия: 0800 500 806
За пределами Австрии: + 43 1 503 0 806
Бельгия: 0800 92 291
За пределами Бельгии: + 32 3 253 6045
Беларусь: не является страной-участницей программы
Босния и Герцеговина: не является страной-участницей программы
Болгария: не является страной-участницей программы
Венгрия: 1 345 1754
За пределами Венгрии: + 36 1 345 1754
Военные и дипломатические автомобили США в Европе -
В пределах Германии: 0800 526 7687
За пределами Германии: + 49 89 74 3285 427
Германия: 00800 15263 76837
За пределами Германии: + 49 89 7676 3498
Гибралтар: 900 314 195
За пределами Гибралтара: + 34 915 949 383
Греция: не является страной-участницей программы

Ирландская Республика: 1 800 456 999
За пределами Ирландской Республики + 353 1 617 9560
Исландия: не является страной-участницей программы
Испания: 900 314 195
За пределами Испании: + 34 915 949 383
Италия: 800 557999
За пределами Италии: + 39 02 58286768
Кипр: не является страной-участницей программы
Латвия: 67 11 22 10
За пределами Латвии: + 371 67 11 22 10
Литва: 8 52 499 006
За пределами Литвы: + 370 52 499 006
Люксембург: + 32 3 253 6045
За пределами Люксембурга: + 32 3 253 6045
Македония: не является страной-участницей программы
Мальта: не является страной-участницей программы
Нидерланды: 0800 555 0777
За пределами Нидерландов: + 31 592 390 558
Норвегия: 22 65 12 00
За пределами Норвегии: + 47 22 65 12 00
Румыния: 021 322 7535
За пределами Румынии: + 40 21 322 7535
Сербия: не является страной-участницей программы
Словакия: 2 492 05 971
За пределами Словакии: + 421 2 492 05 971
Словения: 080 1 457
За пределами Словении: + 386 1 5305 357
Турция: не является страной-участницей программы
Украина: 8 044 494 2951
За пределами Украины: + 380 44 494 2951
Финляндия: 0800 13 700
За пределами Финляндии: + 358 800 13 700
Франция: 01 70 94 11 11
За пределами Франции: + 33 1 70 94 11 11
Чешская Республика: 261 000 557
За пределами Чешской Республики: + 420 261 000 557
Швейцария: 062 788 85 31
За пределами Швейцарии: + 41 62 788 85 31
Швеция: 0771 99 54 00
За пределами Швеции: + 46 771 99 54 00
Эстония: 69 79 163
За пределами Эстонии: + 372 69 79 163
Хорватия: 0800 1002
За пределами Хорватии: + 385 1 4693 791
Черногория: не является страной-участницей программы
Польша: 0801 777 980
За пределами Польши: + 48 61 83 19 980
Португалия: 219 429 116
За пределами Португалии: + 351 219 429 116

Звонки в службу помощи на дорогах могут записываться, чтобы их можно было использовать для уточнения деталей в случае помех или обрыва связи во время звонка. Записи звонков могут использоваться для целей обучения.

УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ПОМОЩИ НА ДОРОГАХ

Дополнительные бонусы

Если иммобилизация вашего автомобиля произошла в результате инцидента, не связанного с неисправностью автомобиля, дополнительные бонусы не предоставляются. Дополнительные бонусы предоставляются в соответствии с условиями программы помощи на дорогах.

Неблагоприятные погодные условия

Примите во внимание, что неблагоприятные погодные условия - например, сильный ветер, снег или наводнение - могут сделать работу службы помощи на дорогах физически невозможной до тех пор, пока погода не улучшится. Нашей приоритетной задачей будет доставка вас и ваших пассажиров в безопасное место, а к вашему автомобилю, возможно, придется вернуться позднее.

Фургон/прицеп

В случае иммобилизации вашего автомобиля мы выполним буксировку вашего фургона или прицепа до пункта назначения, ближайшего к соответствующей авторизованной мастерской Land Rover. При этом служба помощи на дорогах не несет ответственности за любые перевозимые вещи или животных (кроме домашних питомцев).

Ограничения для европейских автомагистралей/автострад

На определенных основных автомагистралях в некоторых европейских странах необходимо использовать специально предназначенные для экстренных случаев телефонные аппараты "SOS" на обочине для соединения с уполномоченной службой технической помощи и организации исходной эвакуации. Эти дороги являются приватизированными, и нашу службу могут не допустить для оказания вам технической помощи. При первой возможности вам следует обратиться в службу помощи на дорогах, чтобы мы могли организовать наиболее подходящую помощь после эвакуации вашего автомобиля в безопасное место. Следует затребовать у программы помощи на дорогах возмещения расходов, связанных с начальной эвакуацией.

Разбитое стекло

От вашего имени мы можем обратиться в авторизованную мастерскую Land Rover или к одобренному поставщику стекол для автомобилей Land Rover, который, как правило, может доставить и установить новое стекло. Стоимость запчастей и установки являются расходами клиента.

Размещение в гостинице

Максимальная сумма выплаты службой помощи на дорогах за размещение в гостинице не должна превышать 100 Евро с человека за ночь (150 Евро в столичных городах).

Топливо

В случае иммобилизации автомобиля из-за несоответствующего топлива (или выработки топлива) и невозможности устранить проблему на месте, служба помощи на дорогах может, по своему усмотрению, эвакуировать ваш автомобиль в наиболее подходящую авторизованную мастерскую Land Rover.

Языки общения

Языками общения в центре технической помощи будут языки, используемые в стране вашего проживания. Языками общения, используемыми техническими специалистами на выезде, будут помощи на дорогах, где оказывается техническая помощь.

Ограничения по оказанию технической помощи

Преимущества программы помощи на дорогах не ограничиваются устранением механических поломок, мы стремимся помогать нашим клиентам в большинстве экстренных ситуации на дорогах. Обратите при этом внимание, что в случае иммобилизации вашего автомобиля, не связанной с его неисправностью, дополнительные бонусы не будут распространяться на такой случай.

Утеря ключей и запирание ключей в автомобиле

По нашему усмотрению, мы постараемся предоставить помощь наиболее целесообразным образом. При этом если мы не сможем получить доступ в ваш автомобиль, современные системы безопасности могут сделать принудительный вход неизбежным. В этом случае вас попросят подписать декларацию о том, что вы даете разрешение на такие действия и что любые расходы, связанные с повреждениями, полученными в результате этих действий, находятся в вашей ответственности. Эти расходы могут быть покрыты страховкой на автомобиль.

Проколотые шины

Дополнительные бонусы на проколы шин не распространяются. При этом в случае одновременного прокола нескольких шин или при серьезном повреждении боковой поверхности шины в случае отсутствия запасного колеса в стандартном оснащении вашего автомобиля, может потребоваться дополнительная помощь. Если ремонт не может быть выполнен в разумные сроки, служба помощи на дорогах, по своему усмотрению, определит соответствующий уровень дополнительной технической помощи.

Возмещение расходов

Если служба помощи на дорогах разрешила вам самостоятельно оплатить услугу, являющуюся бонусом по программе, и вы хотите вернуть уплаченную сумму, сохраните чеки и обратитесь в службу помощи на дорогах для выяснения деталей по процедуре возмещения расходов.

Денежные сборы

В случае кражи вашего автомобиля или его участия в дорожно-транспортном происшествии с последующей эвакуацией полицией, вам придется уплатить все соответствующие сборы до того, как мы сможем забрать ваш автомобиль. Эти расходы, возможно, могут быть возмещены по страховке на ваш автомобиль.

Подменные автомобили

Подменный автомобиль будет предоставлен одной из крупных компаний, занимающейся прокатом автомобилей. Возможно, вам потребуется заключить договор аренды с прокатной компанией и соблюдать условия аренды автомобиля. Дополнительные расходы (включая, но не ограничиваясь, топливом, оплатой въезда в платные зоны, штрафами за нарушение правил парковки, штрафами за нарушение правил скорости и оплатой дополнительных услуг) будут лежать на вашей ответственности. Требования к страхованию могут включать требования к возрастному диапазону. Если ваш возраст выходит за рамки указанного диапазона, мы постараемся найти альтернативные решения, но не можем полностью этого гарантировать.

Особые отметки в вашем водительском удостоверении могут лишить вас права найма автомобиля. Требуются действительное водительское удостоверение и средства на банковской карте (для покрытия всех дополнительных расходов). Обратите внимание, что мы не можем гарантировать наличие определенных моделей или автомобилей с определенным оснащением - например, верхними багажными дугами и фаркопами.

Дорожно-транспортные происшествия

В случае дорожно-транспортного происшествия право на использование автомобиля на замену ограничивается максимальным сроком в течение двух рабочих дней как в стране вашего проживания, так и за границей.

Действие программы за пределами страны вашего проживания

Программа помощи на дорогах распространяется только на однократные поездки за пределы страны вашего проживания продолжительностью не более 30 дней и общей продолжительностью в течение 12 месяцев, не превышающей 91 дня. В таких обстоятельствах рекомендуется оформлять соответствующую туристическую страховку.

Возвращение автомобиля из-за границы в страну вашего проживания

Вас попросят предоставить службе помощи на дорогах подписанную опись всех предметов, оставленных в автомобиле, перед его возвращением в страну вашего проживания. Ни служба помощи на дорогах, ни ее агенты не несут ответственности за любые потери или повреждения любых предметов, не указанных в данной описи.

Максимальная сумма, уплачиваемая службой помощи на дорогах за возвращение автомобиля в страну проживания владельца, не будет превышать рыночной стоимости вашего автомобиля.

ИСКЛЮЧЕНИЯ

По программе помощи на дорогах не оплачиваются:

- Любые расходы, понесенные без получения предварительного одобрения со стороны службы помощи на дорогах.
- Любые расходы, которые в обычных обстоятельствах оплачивались бы клиентом - например, топливо, оплата въезда в платные зоны, штрафы за нарушение правил парковки, штрафы за нарушение правил скорости и оплата дополнительных услуг.
- Стоимость запчастей, кроме тех, на которые распространяется гарантия Land Rover.
- Любые расходы в результате участия автомобиля в гонках, ралли, скоростных испытаниях или замерах времени.
- Любые расходы в результате хранения автомобиля в непригодных для эксплуатации условиях или в результате невыполнения технического обслуживания автомобиля согласно рекомендациям изготовителя. Если, по мнению специалистов программы помощи на дорогах, повторяющиеся отказы вызваны ненадлежащим обслуживанием, мы оставляет за собой право ограничить помощь по эвакуации вашего автомобиля в ближайшую авторизованную мастерскую Land Rover.
- Любые расходы в результате вашего вождения под действием алкоголя или химических препаратов, а также под токсическим воздействием растворителей.
- Любые прямые или косвенные убытки в результате иммобилизации автомобиля.
- Любые дополнительные расходы, не указанные в условиях настоящей программы.
- Ущерб или травмы, умышленно причиненный или нанесенные бенефициаром, или полученные в результате участия в преступлении или акте нарушения закона.

- Любые расходы, понесенные в случае отказа автомобиля из-за плохого состояния дорог вследствие наводнения или снегопада, застревания автомобиля в песке или грязи, или отсутствия легкого доступа к автомобилю.
- Плату за специальное оборудование - если для эвакуации вашего автомобиля требуется использование специального оборудования (например, если автомобиль находится в недоступном месте или техническая помощь необходима в результате ДТП, кражи нескольких колес или акта вандализма). Обязанность по оплате любых понесенных расходов будет лежать на вас. Эти расходы, возможно, могут быть возмещены по страховке на ваш автомобиль.
- Расходы, понесенные в результате повреждений в ДТП, на которые распространяется ваша страховка на автомобиль.
- Служба помощи на дорогах оставляет за собой право ограничения или отказа от предоставления услуг в случае перерегистрации автомобиля во второй стране.
- Служба помощи на дорогах сохраняет за собой право при наличии оснований отказать в технической поддержке любому лицу, если данное лицо или сопровождающие его лица оскорбляют или угрожают представителям службы.

Данный список не является исчерпывающим. Признавая ваши права как потребителя, служба помощи на дорогах вправе расширить данный список исключений в случае возникновения соответствующей необходимости.