



WARUNKI PROGRAMU CHERY ASSISTANCE

WARUNKI PROGRAMU CHERY ASSISTANCE

W okresie trzech lat od daty startu gwarancji, Omoda Auto Poland Sp. z o.o. oferuje swoim Klientom Usługę Assistance, w ramach której zapewnia bezpłatną pomoc w przypadku Awarii, Wypadku, Błędu kierowcy lub Kradzieży. Usługa Assistance będzie świadczona przez AWP Polska sp. z o.o., działającą na zlecenie Omoda Auto Poland Sp. z o.o.

1. Słownik terminów:

ASO - sieć stacji autoryzowanych przez Chery do dokonywania napraw Samochodów.

Awaria - każdy wypadek losowy wynikający z przyczyn wewnętrznych pojazdu pochodzenia mechanicznego, elektrycznego (w tym rozładowanie akumulatora), elektronicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego, który powoduje unieruchomienie Samochodu lub który uniemożliwia prowadzenie Samochodu w sposób bezpieczny, lub zgodny z obowiązującymi przepisami prawa ruchu drogowego, właściwego dla miejsca, w którym doszło do awarii.

AWP – AWP Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa, operator assistance działający na zlecenie Chery.

Beneficjent/Klient - właściciel lub użytkownik (za zgodą właściciela) Samochodu, a także pasażerowie odbywający podróż tym samym Samochodem w momencie wystąpienia Zdarzenia Assistance, w liczbie nie większej niż dopuszczalna przez producenta i przepisy prawa dla danego pojazdu, z wyjątkiem autostopowiczów i osób przewożonych za opłatą.

Błąd kierowcy - zdarzenie polegające na zatrzaśnięciu, uszkodzeniu lub zagubieniu kluczyków, braku paliwa, zatankowaniu niewłaściwego paliwa. Ponadto za Błąd kierowcy uznaje się przebicie opony, niskie ciśnienie powietrza w oponie, rozładowany z winy Klienta akumulator.

Kradzież - kradzież z włamaniem określona w art. 279 k.k.; w odniesieniu do pojazdu, jego części lub wyposażenia - kradzież określona w art. 278 k.k.; kradzież z użyciem przemocy określona w art. 280 k.k., tzw. rozbój; zabór pojazdu w celu krótkotrwalego użycia określony w art. 289 k.k.

Chery – Omoda Auto Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 181B, 02-222 Warszawa

Program Assistance – udostępniane przez Chery Beneficjentom poszczególne warianty możliwych Usług Assistance, dokumenty informacyjne dotyczące Usług Assistance oraz dostępności poszczególnych ich wariantów.

Samochód - samochód marki Chery o dopuszczalnej masie całkowitej 3,5 t w okresie gwarancji producenta.

Świadczenie - Świadczenia Podstawowe i/lub Świadczenia Dodatkowe składające się w zależności od Programu Assistance na Usługę Assistance.

Świadczenia Podstawowe - udzielenie Beneficjentowi informacji w zakresie związanym z obsługą Samochodu, naprawa Samochodu przez telefon, naprawa Samochodu w miejscu Zdarzenia Assistance, holowanie Samochodu do ASO.

Świadczenia Dodatkowe - wynajem samochodu zastępczego, kontynuacja podróży lub powrót do miejsca zamieszkania, zakwaterowanie w hotelu, sprowadzenie nienaprawionego Samochodu z zagranicy.

Usługa Assistance - świadczenie określonej pomocy przez AWP na zlecenie Chery na rzecz Beneficjentów, opisane w niniejszej broszurze jako Świadczenia, w przypadku zgłoszenia zaistnienia określonego Zdarzenia Assistance.

Zdarzenie Assistance - Awaria, Wypadek, Błąd kierowcy, Kradzież uprawniające do skorzystania z Usług Assistance.

2. Zakres terytorialny

Usługa Assistance świadczona jest na terytorium następujących krajów: Polska, Andora, Austria, Belgia, Bośnia i Hercegowina, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czarnogóra, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja (w tym: Korsyka), Gibraltar, Grecja, Hiszpania (w tym: Baleary i Wyspy Kanaryjskie), Holandia, Irlandia, Islandia, Liechtenstein, Luksemburg, Łotwa, Litwa, Malta, Monako, Niemcy, Norwegia, Portugalia (w tym: Azory i Madera), Rumunia, San Marino, Serbia, Słowacja, Słowenia, Szwajcaria, Szwecja, Turcja – część europejska tj. obszar Turcji od strony europejskiej do Morza Marmara oraz cieśnin Bosfor i Dardanele; Watykan, Węgry, Wielka Brytania, Włochy.

3. Procedura postępowania w przypadku wystąpienia Zdarzenia Assistance

3.1. W przypadku Zdarzenia Klient może dokonać zgłoszenia dzwoniąc na numer +48221236688 Infolinia działa całodobowo przez 7 dni w tygodniu, 365(366) dni w roku.

3.2. Klient dokonujący zgłoszenia zobowiązany jest przekazać następujące dane:

3.2.1. imię i nazwisko kierującego Samochodem w chwili zgłoszenia;

3.2.2. markę i model Samochodu;

3.2.3. numer VIN Samochodu;

3.2.4. datę pierwszej rejestracji Samochodu;

3.2.5. okoliczności zajścia Zdarzenia;

3.2.6. miejsce zajścia Zdarzenia;

3.2.7. ilość osób znajdujących się w Samochodzie w chwili zgłoszenia;

3.2.8. zakres oczekiwanej pomocy.

3.3. Usługa Assistance polega na organizacji i pokryciu kosztów następujących świadczeń:

3.3.1. Naprawa przez telefon;

3.3.2. Naprawa w miejscu zdarzenia;

3.3.3. Holowanie do ASO;

3.3.4. Samochód zastępczy;

3.3.5. Zakwaterowanie w hotelu;

3.3.6. Kontynuacja podróży lub powrót do miejsca zamieszkania;

3.3.7. Sprowadzenie nienaprawionego Samochodu z zagranicy;

4. Opis Świadczeń

W przypadku Błędu Kierowcy, Wypadku lub Kradzieży Beneficjentom przysługują świadczenia opisane w punktach 3.3.1. do 3.3.3. W przypadku Awarii Beneficjentom przysługują świadczenia opisane w punktach 3.3.1. do 3.3.7. Świadczenia opisane w punktach 3.3.4., 3.3.5. i 3.3.6. nie łączą się, tzn. Beneficjent jest uprawniony do skorzystania tylko jednego z nich, przy czym w pewnych

sytuacjach dopuszcza się łączenie świadczeń Zakwaterowanie w hotelu z Samochód zastępczy lub Zakwaterowanie w hotelu i Kontynuacja podróży lub powrót do miejsca zamieszkania.

4.1. Naprawa przez telefon

W przypadku Zdarzenia Assistance, AWP podczas rozmowy z Beneficjentem w pierwszej kolejności oceni możliwość dokonania Naprawy przez telefon. AWP zweryfikuje, czy objawy przedstawione przez Beneficjenta są w rzeczywistości Zdarzeniem Assistance – może to polegać np. na udzieleniu informacji na temat znaczenia poszczególnych kontrolek, komunikatów na desce rozdzielczej, zidentyfikowaniu źródeł dźwięków, zapachów, innych symptomów niepokojących Beneficjenta. W przypadku, gdy usterka może być naprawiona przez telefon, AWP poinstruuje Beneficjenta o koniecznych do wykonania przez niego czynnościach.

4.2. Naprawa w miejscu zdarzenia

W przypadku Zdarzenia Assistance, AWP podczas rozmowy z Beneficjentem oceni możliwość dokonania Naprawy w miejscu zdarzenia. W celu dokonania Naprawy w miejscu zdarzenia AWP wyśle odpowiednio wyposażony pojazd pomocy drogowej. Naprawa w miejscu zdarzenia będzie wykonana przy zachowaniu następujących warunków:

4.2.1. Naprawa nie kwalifikuje się na naprawę gwarancyjną wynikającą z udzielonej przez producenta Chery gwarancji;

4.2.2. usługa będzie możliwa do wykonania w czasie nie dłuższym niż 40 minut od momentu dojeżdżania na miejsce pojazdu pomocy drogowej;

4.2.3. usługa będzie wykonana z zachowaniem wszelkich środków ostrożności bez narażania Samochodu na utratę gwarancji udzielonej przez Chery ;

4.2.4. próba Naprawy w miejscu zdarzenia będzie podjęta jedynie w miejscu, gdzie jest to dozwolone przez Kodeks Drogowy;

4.2.5. koszt części użytych podczas Naprawy na miejscu ponosi Beneficjent.

4.3. Holowanie do ASO

W przypadku, gdy na skutek Zdarzenia Assistance Samochód nie kwalifikuje się do Naprawy w miejscu zdarzenia, AWP wyśle odpowiednio wyposażony pojazd pomocy drogowej w celu przetransportowania Samochodu do ASO.

Holowanie do ASO będzie realizowane przy zachowaniu następujących warunków:

4.3.1. pojazd holowniczy wyposażony będzie w platformę, na której podczas transportu znajdują się wszystkie koła Samochodu lub inną zabudowę zapewniającą bezpieczny transport Samochodu;

4.3.2. w przypadku, gdy Holowanie do ASO będzie realizowane poza godzinami otwarcia ASO, Samochód zostanie przetransportowany w pierwszej kolejności na parking strzeżony, a następnie dostarczony do ASO pierwszego dnia roboczego. ;

4.3.3. miejscem docelowym holowania jest najbliższa ASO; jedynie w przypadku, gdy więcej niż jedna ASO znajduje się w promieniu 30 km od miejsca zdarzenia, Beneficjent ma prawo wyboru ASO, do której życzy sobie, by przetransportować Samochód;

4.3.4. AWP zapewni Beneficjentom transport do ASO;

4.3.5. W przypadku, gdy w momencie Zdarzenia Samochód ciągnął przyczepę, to ta również zostanie przetransportowana do ASO wraz z przewożonym ładunkiem, z wyjątkiem: łodzi, motocykli, szybówców, zwierząt, towarów przeznaczonych na sprzedaż, towarów łatwo psujących się, sprzętu naukowego, narzędzi budowlanych, mebli;

4.3.6. W przypadku, gdy do Zdarzenia Assistance doszło w miejscu, gdzie usługa holowania może zostać wykonana jedynie przez licencjonowaną firmę transportową, Beneficjent pokryje koszty usługi holowania, a AWP zwróci Beneficjentowi te koszty na podstawie przedstawionej przez Beneficjenta faktury;

4.3.7. AWP pokryje koszt użycia specjalistycznego sprzętu, w szczególności dźwigu, gdy w następstwie Wypadku jest to konieczne przed Holowaniem do ASO.

4.4. Samochód zastępczy

Jeśli na skutek Awarii Samochód był holowany do ASO i nie będzie naprawiony do końca dnia, w którym dokonano zgłoszenia, a AWP otrzyma od ASO przekaże AWP raport techniczny, wówczas Beneficjentowi przysługuje świadczenie Samochód zastępczy na czas naprawy.

Świadczenie Samochód zastępczy będzie realizowane przy zachowaniu następujących warunków:

4.4.1. Okres wynajmu to maksymalnie 7 dni kalendarzowych.

4.4.2. Klasa wynajętego samochodu odpowiada klasie Samochodu.

4.4.3. Priorytetem przy wyborze samochodu zastępczego będzie zapewnienie samochodu marki Chery.

4.4.4. Beneficjent zobowiązany jest stosować się do wymogów wypożyczalni, dotyczy to w szczególności obowiązku uiszczenia kaucji na okres wynajmu w formie gotówki lub zastawu na karcie kredytowej.

4.4.5. Beneficjentowi przysługuje podstawienie samochodu zastępczego na miejsce zdarzenia lub innego miejsca ustalonego wspólnie z wypożyczalnią znajdującego się od wypożyczalni nie dalej niż miejsce zdarzenia. W przypadku braku możliwości podstawienia samochodu zastępczego przez wypożyczalnię, AWP zorganizuje lub poprosi Beneficjenta o zorganizowanie we własnym zakresie transportu do wypożyczalni. Koszt transportu do wypożyczalni w limicie 50 € z VAT pokrywa AWP.

4.4.6. Beneficjent zobowiązany jest zwrócić samochód zastępczy w miejscu jego podstawienia lub innym miejscu ustalonym wspólnie z wypożyczalnią.

4.4.7. Beneficjent pokrywa koszty związane z użytkowaniem samochodu zastępczego, w szczególności: koszty paliwa, opłat za korzystanie z płatnych dróg i parkingów.

4.5. Zakwaterowanie w hotelu

Jeśli na skutek Awarii Samochód był holowany do ASO i nie będzie naprawiony do końca dnia, w którym dokonano zgłoszenia, a AWP otrzyma od ASO raport techniczny, wówczas Beneficjentowi przysługuje świadczenie Zakwaterowanie w hotelu na czas naprawy.

Świadczenie Zakwaterowanie w hotelu będzie realizowane przy zachowaniu następujących warunków:

4.5.1. Awaria ma miejsce w odległości powyżej 50 km od miejsca zamieszkania zadeklarowanego przez Beneficjenta.

4.5.2. Okres zakwaterowania w hotelu to maksymalnie 3 doby w hotelu trzygwiazdkowym.

4.5.3. Świadczenie nie uwzględnia kosztów wyżywienia, o ile nie są one wliczone w cenę wynajmu pokoju/pokojów.

4.5.4. Limit na świadczenie wynosi 80€ z VAT za 1 Beneficjenta za 1 noc, niezależnie od konfiguracji pokoi wybranych przez Beneficjentów.

4.5.5. Beneficjentom przysługuje transport do hotelu w limicie 50€ z VAT na wszystkich Beneficjentów.

4.6. Kontynuacja podróży lub powrót do miejsca zamieszkania.

Jeśli na skutek Awarii Samochód był holowany do ASO i nie będzie naprawiony do końca dnia, w którym dokonano zgłoszenia, a AWP otrzyma od ASO raport techniczny, wówczas Beneficjentowi przysługuje świadczenie Kontynuacja podróży lub powrót do miejsca zamieszkania.

Świadczenie Kontynuacja podróży lub powrót do miejsca zamieszkania będzie realizowane przy zachowaniu następujących warunków:

4.6.1. Jeżeli Awaria ma miejsce w trakcie odbywania przez Beneficjenta podróży Samochodem, to transport organizowany będzie do miejsca docelowego podróży lub też do miejsca zamieszkania zadeklarowanego przez Beneficjenta w zależności od tego, które z tych dwóch miejsc znajduje się bliżej miejsca Awarii;

4.6.2. Jeżeli Awaria ma miejsce w miejscu docelowym podróży, a Samochód nie będzie naprawiony przed terminem planowanego powrotu Beneficjentów do miejsca zamieszkania, wówczas AWP zorganizuje i pokryje koszt powrotu dla wszystkich Beneficjentów do jednego wspólnego miejsca, tj. na wybrany adres jednego z nich. Gdy Samochód zostanie naprawiony, wówczas AWP zorganizuje i pokryje koszt podróży dla jednej osoby po odbiór naprawionego Samochodu lub zorganizuje i pokryje koszt transportu Samochodu pojazdem holowniczym, o ile ten transport nie przekracza kosztów podróży jednej osoby po odbiór naprawionego Samochodu;

4.6.3. Świadczenie organizowane jest publicznymi środkami transportu, tj. pociągiem (bilet I klasy) lub autobusem. W przypadku, gdy planowana podróż ma trwać ponad 6 godzin, wówczas Beneficjentom przysługuje podróż samolotem (bilet w klasie ekonomicznej);

4.6.4. Beneficjentom w ramach tego Świadczenia przysługuje jednorazowy przejazd taksówką do najbliższej stacji kolejowej lub lotniska w limicie 50 EUR z VAT dla wszystkich Beneficjentów;

4.6.5. Limit na świadczenie wynosi 400 EUR z VAT dla zdarzeń na terytorium Polski i 1000 EUR z VAT dla zdarzeń poza terytorium Polski.

4.7. Sprowadzenie nienaprawionego Samochodu z zagranicy.

Jeżeli na skutek Awarii poza granicami Polski Samochód nie może zostać naprawiony w ciągu 10 dni roboczych, Samochód zostanie przetransportowany do ASO Chery znajdującego się najbliższego miejsca zamieszkania Beneficjenta pod warunkiem, że wartość Samochodu przekracza koszt jego transportu. Wartość Samochodu zostanie szacowana na podstawie danych EUROTAX. Limit na świadczenie wynosi 1500 EUR z VAT.

5. WYKLUCZENIA I OGRANICZENIA

5.1. Usługi Assistance nie przysługują w przypadku, gdy Awaria, Wypadek, Błąd kierowcy, Kradzież:

5.1.1. powstały w przyczepach ciągniętych przez Samochód;

5.1.2. są następstwem wykonywania przeglądów okresowych lub innych usług serwisowych Samochodu na zlecenie Beneficjenta;

5.1.3. powstały wskutek umyślnego działania lub rażącego niedbalstwa Beneficjenta;

5.1.4. powstały wskutek popełnienia przestępstwa umyślnego lub jego usiłowania w rozumieniu ustawy Kodeks karny, przestępstwa skarbowego lub wykroczenia skarbowego lub ich usiłowania w rozumieniu ustawy Kodeks karny skarbowy, wykroczenia lub jego usiłowania w rozumieniu ustawy Kodeks wykroczeń lub naruszenia innych powszechnie obowiązujących przepisów karnych, z wyjątkiem Wypadku lub Kradzieży;

5.1.5. powstały wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, epidemii, pandemii, wycieków, zanieczyszczeń, skażeń, reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniotwórczością;

5.1.6. spowodowane są katastrofami naturalnymi, działaniem ognia lub innych żywiołów - trzęsienie ziemi, nagła zmiana temperatury, powódź, huragan, pożar, wybuch, wyładowanie atmosferyczne.

5.1.7. powstały wskutek aktywnego udziału Samochodu w zawodach, wyścigach samochodowych i kosztów ich następstw.

5.1.8. powstałe na skutek Awarii zaistniałej wskutek niedokonania naprawy Samochodu, zaleconej po wcześniejszej Awarii przez AWP lub ASO.

5.2. Usługi Assistance nie obejmują:

5.2.1. kosztów zwykle opłacanych przez właściciela Samochodu, w szczególności: koszt paliwa, opłata za autostradę, badanie techniczne, opłata za prom, opłata celna, mandaty, dodatkowe ubezpieczenia;

5.2.2. kosztów wynikających z nieumiejętnego utrzymania i eksploatacji Samochodu bądź jego normalnego zużycia;

5.2.3. korzyści utraconych przez Beneficjenta w związku ze szkodą;

5.2.4. kosztów wypłaty zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę;

5.2.5. kosztów spowodowanych chorobą Beneficjenta;

5.2.6. kosztów świadczeń w stosunku do Beneficjentów i do wszystkich przewożonych osób, jeżeli ich liczba w chwili Zdarzenia przekracza liczbę 9 osób lub liczbę osób określoną w dowodzie rejestracyjnym Samochodu;

5.2.7. kosztów świadczeń w stosunku do osób przewożonych za opłatą lub z grzeczności, w szczególności: autostopowiczów, osób przewożonych na zasadzie carpoolingu;

5.2.8. kosztów materiałów lub części zamiennych użytych do naprawy Samochodu, napraw serwisowych Samochodu, wszelkiej diagnostyki Samochodu wykonywanej przez ASO;

5.2.9. kosztów zakupienia lub dorobienia kluczy do Samochodu, kosztów zakupienia opon, pasów bezpieczeństwa;

5.2.10. kosztów wynikających z uszkodzeń mechanicznych znanych Beneficjentowi;

5.2.11. kosztów żywienia;

5.2.12. kosztów wynikających z utrzymania Samochodu w stanie niezdatnym do jazdy lub eksploatacji niezgodnej z zaleceniami producenta;

5.2.13. kosztów wynikających z kradzieży, uszkodzenia lub zniszczenia bagażu, rzeczy osobistych i przedmiotów pozostawionych w Samochodzie na czas holowania do ASO;

5.2.14. kosztów powstałych na skutek kradzieży i uszkodzeń akcesoriów dodatkowych w szczególności: anteny, nawigacji GPS, fotelika, uchwytu rowerowego, koła zapasowego, bagażnika dachowego, boxu dachowego, CB-radio;

5.2.15. wszelkich kosztów pośrednich, które ubezpieczony był zmuszony ponieść w związku ze Zdarzeniem.



OMODA AUTO POLAND sp. z o.o.

Al. Jerozolimskie 181B, 02-222 Warszawa