

**Правила оказания услуг  
по Программе «JAC Assistance» («Джак помощь на дорогах»)  
для автомобилей марки «JAC»».**

Уважаемый Покупатель, благодарим Вас за выбор автомобиля марки «JAC» («ДЖАК»). В любое время суток Вы можете позвонить в контакт-центр Программы «JAC Assistance» («Джак помощь на дорогах») 8-800-555-64-11 (звонок в России 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 для автомобилей марки «JAC» и условия оказания услуг в рамках данной Программы.

ООО «Джак Автомобиль» имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Актуальная версия Правил находится на официальном сайте ООО «Джак Автомобиль» в сети Интернет по адресу: [www.jaccar.ru](http://www.jaccar.ru).

## **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 «Джак Автомобиль».

**Автомобиль** – транспортное средство марки «JAC», указанное в разделе 2 настоящих правил.

**Дилер, Дилерский центр** – 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** – организация, находящаяся в договорных отношениях с Компанией, с целью оказания Конечным покупателям услуг по Программе.

**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 8-800-555-64-11 (звонок по Российской Федерации бесплатный).

**Программа** – Программа «JAC Assistance» («Джак помощь на дорогах»), 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 твердым 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.

**Мелкий ремонт** – ремонт, позволяющий устранить поломку Автомобиля в месте его нахождения без эвакуации в Дилерский центр.

## **2. УЧАСТНИКИ ПРОГРАММЫ:**

Действие Программы распространяется на Автомобили, приобретенные Конечными покупателями у Дилеров на территории Российской Федерации с 01 декабря 2023 года.

## **3. СРОК ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ:**

Срок действия Программы составляет 1 год с даты покупки Автомобиля первым владельцем в Дилерском центре согласно акту приема-передачи Автомобиля.

Программа прекращает свое действие с окончанием срока действия Договора с действующим Партнером Компании если Сторонами не принято решение о продлении срока действия Договора.

В случае окончания срока действия договора с действующим Партнером Компании все обязательства по оказанию услуг Конечным Покупателям возлагаются на нового Партнера Компании, с которым будет заключен соответствующий договор.

В случае окончания срока действия Договора действующий Партнер Компании обязан передать Компании все клиентские базы и персональные данные всех Конечных Покупателей, имеющиеся у него в наличии и незамедлительно прекратить их обработку в соответствии с текущим законодательством Российской Федерации о персональных данных.

## **4. ТЕРРИТОРИЯ ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ:**

Российская Федерация.

## **5. УСЛОВИЯ ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ:**

5.1. Услуги по Программе оказываются Конечному покупателю при его обращении в Контакт-центр в случае, если Автомобиль непригоден для эксплуатации.

5.1.1. Автомобиль непригоден для эксплуатации если:

- Вследствие поломки не может начать движение или продолжить его самостоятельно;
- Автомобиль с имеющимися поломками запрещено эксплуатировать в соответствии с

Правилами дорожного движения Российской Федерации.

5.2. Действие Программы распространяется на следующие случаи:

5.2.1. Случаи, обусловленные поломкой следующих элементов и систем Автомобиля:

- рулевого управления;
- коробки передач;
- тормозной системы;
- подушек безопасности;
- приборной панели;
- ремня безопасности;
- двигателя;
- элементов освещения в темное время суток;
- стеклоочистителей при сложных метеоусловиях;
- систем климат-контроля (режима нагрева воздуха при температуре окружающей среды ниже 0°C, режима охлаждения воздуха при температуре окружающей среды выше 35 °C).
- течь масла/топлива/эксплуатационных жидкостей.
- система охлаждения двигателя (работоспособность вентиляторов системы охлаждения).
- система бесключевого доступа и запуска (аварийный запуск).
- сигнализация, установленная у авторизованного дилера (регулировка датчика удара, замена предохранителя).

5.2.2.

5.2.3. События, вызванные человеческим фактором:

- разрядка аккумулятора;
- отсутствие бензина;
- прокол или повреждение колеса;
- замок зажигания (кнопка start/stop, если применимо);

5.2.4. Действие Программы не распространяется на случаи дорожно-транспортного происшествия (ДТП).

5.2.5. Действие Программы не распространяется на противоправные действия третьих лиц (попытка угона, повреждения), приведшие к поломкам элементов и систем Автомобиля.

5.3. Программа действует с момента покупки Автомобиля при соблюдении следующих условий:

5.3.1. Автомобиль приобретен у Дилера.

5.3.2. Конечный покупатель строго соблюдает правила эксплуатации и ухода за Автомобилем, изложенные в «Сервисной книжке» и «Руководстве по эксплуатации» Автомобиля, включая точное следование интервалам сервисного обслуживания и своевременное проведение необходимых работ в Дилерском центре.

5.3.3. Конечный покупатель в момент предоставления услуг не находится в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения.

5.3.4. Любые услуги и работы по Программе, выполняются при наличии согласия от Конечного покупателя.

5.3.5. 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.

5.3.6. Любые услуги и работы, оказываемые по запросу Конечного покупателя в рамках Программы, осуществляются 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, выраженном в подписи соответствующих разделов оформляемого для оказания услуг и выполнения работ Заказ-наряда.

## **6. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ПО ПРОГРАММЕ:**

6.1. Информационная служба:

6.1.1. техническая консультация по телефону;

6.1.2. информационная поддержка по телефону по вопросам, связанным с оказанием услуг помощи на дороге.

6.2. Техническая помощь на месте поломки Автомобиля:

6.2.1. запуск двигателя Автомобиля от внешнего источника питания;

6.2.2. долив топлива в месте нахождения Автомобиля (услуга включает подвоз топлива Конечному покупателю объёмом до 10 (десяти) литров, при этом стоимость топлива оплачивается после заливки топлива Конечным покупателем по фактической стоимости топлива, указанной в чеке АЗС).

6.2.3. замена колеса Автомобиля, необходимость которой возникла в результате ошибки в управлении Автомобилем, прокола, повреждения третьими лицами.

6.2.4. разблокировка дверей Автомобиля штатным ключом.

6.2.5. аварийный запуск двигателя, если ключ не распознан.

6.2.6. осуществление мелкого ремонта на месте поломки Автомобиля (замена предохранителя, замена ламп и прочее).

6.3. Эвакуация Автомобиля.

Эвакуация Автомобиля в Дилерский центр осуществляется в случае невозможности определения причин возникновения поломки Автомобиля и/или невозможности ее

устранения. Выбор типа спецтехники, осуществляющей Эвакуацию Автомобиля, лежит на Партнёре Компании. Услуга Эвакуация оказывается на следующих условиях:

6.3.1. Эвакуация в **ближайший** Дилерский центр на расстояние в пределах 200 (двухсот) километров от административных границ города присутствия Дилерского центра. Если в радиусе 50 (пятидесяти) километров от места нахождения Автомобиля расположено 2 (два) и более Дилерских центра, то услуга эвакуации Автомобиля может быть предоставлена в один из ближайших Дилерских центров по выбору Конечного покупателя..

6.3.2. В случае отсутствия у Дилерского центра возможности принять Автомобиль Конечного покупателя в нерабочие часы Дилерского центра эвакуация Автомобиля осуществляется на платную стоянку или в место, указанное Конечным покупателем (в пределах административных границ города, где возникла поломка Автомобиля, либо в пределах 200 (двухсот) километров от места нахождения Автомобиля) с последующей эвакуацией в ближайший Дилерский центр в рабочие часы.

Список Дилерских центров можно найти на сайте [jascar.ru](http://jascar.ru), или уточнить по телефону горячей линии «JAC» 8 800 555 64 11.

## 7. ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ ПРОГРАММЫ:

7.1. Услуги по Программе не оказываются в отношении поломок Автомобиля, вызванных следующими причинами:

7.1.1 Халатное отношение или намеренное несоблюдение правил эксплуатации Автомобиля водителем или одним из пассажиров Автомобиля;

7.1.2 Поломка из-за внесения изменений в конструкцию Автомобиля или установки нештатного дополнительного оборудования и/или неоригинальных запасных частей;

7.1.3. Поломка Автомобиля, возникшая в результате неправильного технического обслуживания в сервисном центре, не авторизованном Компанией для обслуживания автомобилей марки «JAC»;

7.1.4. Участие в автогонках или езда за пределами Автомобильных дорог;

7.1.5. Если потребность в предоставлении услуг и работ возникла в результате: войны и военных действий, гражданских волнений, катастроф, пожара, землетрясения, наводнения и иных стихийных сил природы;

7.1.6. Поломка из-за неисправностей, которые были известны Конечному покупателю, однако не были немедленно устранены в Дилерском центре.

7.1.7. Возгорание (за исключением случаев, когда пожар возник вследствие технического дефекта, на который распространяется гарантия производителя).

7.1.8. Неисправности, связанные с оледенением Автомобиля (примерзшие двери/капот/дверь багажника, невозможность тронуться с места из-за примерзших тормозных колодок или колёс), а также застревание автомобиля в сугробе.

7.2. Услуги по Программе не оказываются в отношении следующих событий с Автомобилем и Конечным покупателем:

7.2.1. Обращение за оказанием услуг и работ лица, не имеющего законного права распоряжаться Автомобилем, или при отказе Конечного покупателя предоставить водительское удостоверение, свидетельство о регистрации Транспортного средства (или паспорт транспортного средства), документы, подтверждающие законность распоряжения Автомобилем.

7.2.2. Обращение Конечного покупателя, находящегося в состоянии алкогольного опьянения, наркотического и токсического опьянения, а также под воздействием медикаментозных препаратов, повлекшего состояние невменяемости Конечного покупателя;

7.2.3. При отказе Конечного покупателя от предоставления необходимых для регистрации обращения данных, а именно контактного номера телефона, идентификационного номера (VIN-кода) Автомобиля, местоположения Автомобиля, характера его поломки.

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

7.2.5. Отзывная компания в отношении Автомобиля.

7.2.6. Регулярное или иное техническое обслуживание Автомобиля.

7.2.7. Технический осмотр Автомобиля.

7.3. Программой не компенсируются:

7.3.1. Стоимость юридических расходов и на оказание юридической помощи;

7.3.2. Любые косвенные расходы и/или ущерб имуществу Конечного покупателя, понесенные/полученные в результате поломки Автомобиля;

7.3.3. Стоимость услуг, связанных со смертью или госпитализацией Конечного покупателя или его пассажиров в результате заболевания или несчастного случая (включая дорожно-транспортные происшествия) во время или за пределами времени поездки на Автомобиле;

7.3.4. Денежный эквивалент услуг по Программе не предоставляется.

## 8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ:

8.1. Решение об объеме и виде оказываемых 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 условиях внештатной ситуации Конечного покупателя на дороге, наличии возможности и с учетом требований Конечного покупателя в соответствии с настоящими Правилами и действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. Все услуги и работы по Программе оказываются Конечным покупателям на безвозмездной основе. За дополнительные материалы (доставляемое топливо, расходные материалы для ремонта на месте), перепробег (пробег спецтехники на расстояние, превышающее 200 (двести) 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 осуществляет доплату.

8.3. В случае необходимости доплаты за услугу со стороны Конечного покупателя услуга оказывается исключительно после согласования с Конечным покупателем ее стоимости и выражении им прямого согласия на осуществление доплаты за услугу. Согласие Конечного покупателя фиксируется во время переговоров с Контакт-центром, а также при подписании Заказ-наряда с непосредственным исполнителем таких услуг.

8.4. В случае необходимости доплаты за услуги доплата Конечным покупателем производится непосредственному исполнителю услуги, при этом последний обязан предоставить Конечному покупателю документ строгой отчетности, подтверждающий факт доплаты.

8.5. По факту оказания услуг и работ непосредственный исполнитель (сотрудник или подрядчик 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 Конечного покупателя будет вызвана невыполнением зафиксированных в заказе-наряде рекомендаций.

8.6. В случае осуществления Конечным покупателем звонка в Контакт-центр Конечный покупатель подтверждает, что предоставляет Компании ООО «Джак Автомобиль» (ИНН 7709912680, адрес 115432, г. Москва, проспект Андропова, д. 10, офис 9006) согласие, предусмотренное статьей 9 Федерального закона «О персональных данных» №152-ФЗ от 27.07.2006 года, на обработку персональных данных Конечного покупателя, а именно:

имени, номера телефона Конечного покупателя, идентификационного номера (VIN-кода) автомобиля Конечного покупателя в целях оказания в его пользу услуг по Программе. Конечный покупатель подтверждает, что персональные данные представлены им сознательно, добровольно и в его интересе, могут обрабатываться путем сбора, записи, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), извлечения, использования, передачи (предоставление, доступ), блокирования, удаления, уничтожения с использованием средств автоматизации и без них.

Конечный покупатель подтверждает, что согласие на обработку персональных данных дается на 2 (два) года с возможностью одностороннего отзыва в любое время путем направления письменного уведомления ООО «Джак Автомобиль» по адресу: 115432, г. Москва, проспект Андропова, д. 10, офис 9006. С момента получения уведомления об отзыве согласия на обработку персональных данных ООО «Джак Автомобиль» обязано прекратить обработку персональных данных и/или уничтожить персональные данные в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента поступления указанного отзыва.

8.7. Настоящие Правила не являются публичной офертой, определяемой статьей 437.2 Гражданского кодекса Российской Федерации.

8.8. Дополнительную информацию об условиях программы Вы можете уточнить, позвонив в контакт-центр Программы «JAC Assistance» («Джак помощь на дорогах») по телефону 8-800-555-64-11 (звонок по Российской Федерации бесплатный).