

Условия оказания услуг по программе помощь на дорогах LIFAN ASSISTANCE¹ «STANDARD»², «PREMIUM»³, «VIP»⁴

Автомобили, на которые распространяется действие Программы

Программа помощи на дорогах распространяется на серийные автомобили марки LIFAN, реализованные официальными дилерами LIFAN на территории России, Беларуси и Казахстана.

Действие программы не распространяется на автомобили, используемые в качестве такси.

Услуги по программе распространяются на владельцев автомобилей LIFAN (далее «Клиенты») автомобили которых подключены к программе LIFAN ASSISTANCE (далее «Программа»).

Срок действия Программы

Услуги по Программе оказываются в течение **одного года** с даты подключения автомобиля к Программе равной дате передачи автомобиля первому клиенту, если Программой не предусмотрен иной срок.

Если в период действия Программы права на автомобиль перешли к другому лицу, к такому лицу также переходит право на получения услуг по Программе.

Территория действия Программы

Страны: Россия, Республика Беларусь, Республика Казахстан.

Услуги оказываются при нахождении автомобиля в пределах 150 км от административных границ города присутствия официального дилера LIFAN находящихся на территории страны действия Программы. Актуальный список городов присутствия официальных дилеров LIFAN находится на сайте <http://www.lifan-car.ru/dealers/list>

Услуги не оказываются на гоночных трассах, кроме случаев, когда гонки/мероприятия организованы ООО «Лифан Моторс Рус».

Услуги предоставляются при нахождении автомобиля на асфальтированных автомобильных дорогах общего пользования. При наличии беспрепятственного доступа к автомобилю, услуги могут быть оказаны при нахождении автомобиля на частной территории, грунтовой дороге и т.п. Возможность оказания услуг, наличие «беспрепятственного доступа» определяется службой LIFAN ASSISTANCE самостоятельно. Услуги не могут быть оказаны и в условиях бездорожья.

Приём обращений Клиентов

Горячая линия (контактный центр) LIFAN ASSISTANCE принимает звонки ежедневно и круглосуточно, 7 дней в неделю и 24 часа в сутки.

Телефонные номера горячей линии (контактного центра):

Для звонков в России: +7 800 700-91-28 (звонок по России бесплатный).

Для звонков из-за пределов России: +7 499 924-56-34.

Служба LIFAN ASSISTANCE записывает телефонные разговоры с Клиентами и предоставляет необходимые записи по требованию ООО «Лифан Моторс Рус».

При обращении Клиента, сотрудник контактного центра LIFAN ASSISTANCE запрашивает следующую информацию:

- идентификационный номер автомобиля (VIN);
- характер происшествия;
- местоположение автомобиля.

Услуги, предоставляемые в рамках Программы

Услуги, оказываемые по телефону

Информационная и техническая поддержка. Консультация 24/7. Круглосуточная линия поддержки Клиентов с предоставлением информации об условиях программ LIFAN ASSISTANCE. Консультации Клиентов по техническим вопросам в рамках руководства по эксплуатации для устранения неисправности без эвакуации и ожидания технической помощи (оказания услуги) на месте. Предоставление информации о местонахождении и режиме работы дилеров LIFAN.

Отключение сигнализации. Консультации по отключению дополнительной сигнализации в соответствии с инструкциями на сигнализацию и при наличии таковой инструкции и/или руководства пользователя на установленную сигнализацию в общем доступе.

Юридическая помощь. Консультации при нарушении ПДД или ДТП. Предоставление типовых образцов документов и устная консультация по их заполнению, разъяснение и помощь в заполнении Европротокола, консультация русскоговорящих клиентов при нарушении ПДД или ДТП за рубежом.

Поиск эвакуированного автомобиля. Поиск эвакуированного автомобиля Клиента по телефонам единых справочных служб эвакуации городского транспорта.

Консьерж. Оказание помощи Клиентам в организационных вопросах. Организация отдыха: бронирование авиабилетов, поиск подходящего отеля и бронирование номера, предоставление информации об актуальных событиях и мероприятиях, бронирование билетов в театр или концерт, заказ столика в ресторане, помощь в организации семейных мероприятий. Бизнес-консьерж: бронирование конференц-залов, бронирование банкетных залов, помощь в поиске event-агентств, а также бюро переводов, помощь в организации бизнес-поездки, бронирование авиабилетов, заказ такси, информация об отелях и бронирование номеров, информационно-справочная поддержка: поиск достопримечательностей по картам.

Услуги, оказываемые на месте

Подвоз топлива. Объём подвозимого топлива – до 10 литров. Стоимость топлива оплачивается Клиентом по фактической стоимости топлива по чеку АЗС.

Запуск двигателя. Запуск двигателя от внешнего источника питания.

Замена аккумуляторной батареи (АКБ). Замена неисправной АКБ. АКБ предоставляется Клиентом.

Подкачка шин. Подкачка шин/шины без ремонта колеса/колес на месте.

Замена колеса. Замена поврежденного колеса на запасное колесо/докатку Клиента. Колесо /докатка должно/должна быть предоставлена Клиентом.

Выезд Электрика. Устранение мелких неисправностей, связанных с электрикой, в соответствии с руководством по эксплуатации автомобиля. Расходные материалы, детали, устанавливаемые на автомобиль, предоставляются Клиентом.

Вскрытие замков автомобиля. Услуга предоставляется при наличии у Клиента регистрационных документов на автомобиль и его письменным согласии с принятием на себя возможных рисков повреждения автомобиля и любых связанных с ними расходов.

Аварийный комиссар. Сотрудник службы LIFAN ASSISTANCE производит на месте ДТП следующие действия:

- определяет необходимость вызова скорой помощи. В случае необходимости оказывает пострадавшим первую медицинскую помощь и вызывает машину скорой помощи;
- вызывает инспекторов ГИБДД;
- оказывает психологическую поддержку Клиенту, попавшему в аварию;
- ограждает место столкновения светоотражающими конусами для того чтобы сохранить следы аварии (тормозные пути, отпечатки протекторов шин, отвалившиеся детали машин) и обеспечить другим участникам движения безопасный объезд;
- ищет случайных свидетелей аварии и берет у них показания, а также фиксирует их личные и контактные данные;
- выслушивает мнение каждого участника о причинах дорожно-транспортного происшествия;
- проводит осмотр автомобилей, попавших в аварию, и фиксирует все полученные ими повреждения;
- делает фотосъемку и видеозапись места автоаварии;
- собирает данные обо всех участниках происшествия; фотографирует их страховые полисы, водительские удостоверения, свидетельства о регистрации автомобиля или техпаспорта транспортного средства;
- консультирует Клиента по вопросам заполнения документов, которые оформляют сотрудники ГИБДД;
- принимает участие в составлении схемы ДТП и протокола, как представитель участника происшествия;
- консультирует Клиента, при написании объяснений для ГИБДД;
- помогает Клиенту или сам заполняет Извещение о ДТП для страховой компании;
- консультирует Клиента о последовательности его действий для сдачи необходимого пакета документов в страховую компанию и получения компенсации причиненного вреда.

Расходные материалы, необходимые для оказания услуг на месте, а также детали, устанавливаемые на автомобиль, должны быть оплачены Клиентом сотруднику службы LIFAN ASSISTANCE.

Услуга - «Эвакуация»

Перевозка неисправного автомобиля с помощью эвакуатора или манипулятора (с краном для погрузки). Услуга предоставляется в случае, если автомобиль оказался обездвижен вследствие дорожно-транспортного происшествия или поломки, либо движение автомобиля вследствие указанных событий является небезопасным (запрещено действующими правилами дорожного движения или руководством по эксплуатации на автомобиль).

Автомобиль эвакуируется к официальному дилеру LIFAN. Если в пределах 150 км от места инцидента имеется несколько официальных дилеров LIFAN, Клиент вправе выбрать, к кому из них должен быть эвакуирован автомобиль.

Клиент должен сопровождать автомобиль при эвакуации в дилерский центр. Если Клиент отказывается сопровождать автомобиль, служба LIFAN ASSISTANCE вправе не оказывать услуги эвакуации.

Услуга эвакуации не предоставляется в случае повторной поломки одного и того же узла или агрегата автомобиля произошедшей в течение 14 дней с момента предыдущей эвакуации.

В случае эвакуации автомобиля к официальному дилеру LIFAN, если поломка не может быть устранена в течение этого же дня, Клиенту может быть предоставлена одна из следующих дополнительных услуг:

- такси;
- подменный автомобиль;
- продолжение поездки;
- гостиница.

В случае предоставления Клиенту одной из дополнительных услуг «такси», «подменный автомобиль», «продолжение поездки» или «гостиница», другие дополнительные услуги из перечисленных не предоставляются.

Дополнительная услуга при эвакуации — «Такси»

Услуга такси предоставляется Клиенту и пассажирам автомобиля (в количестве, не превышающем допустимого к перевозке в зависимости от модели автомобиля Клиента) для перевозки от дилерского центра к месту проживания или в необходимый Клиенту пункт назначения, но на расстояние не более 50 км от дилерского центра.

Остальные затраты на оплату пробега такси свыше 50 км, Клиент несёт самостоятельно.

Дополнительная услуга при эвакуации — «Подменный автомобиль»

Подменный автомобиль предоставляется Клиенту в городе присутствия официального дилера LIFAN, в рабочие часы прокатных компаний, на время ремонта автомобиля Клиента, но не более 2 (двух) календарных дней.

Требования к подменному автомобилю:

- предоставляемый автомобиль должен быть аналогичен по классу автомобилю Клиента
- подменный автомобиль должен быть застрахован по КАСКО и ОСАГО;
- подменный автомобиль должен быть оборудован покрышками в соответствии с сезоном.

Служба LIFAN ASSISTANCE оплачивает прокатной компании:

- арендную плату (лимит пробега 200 км в день);
- затраты за приём автомобиля в нерабочие часы и/или в месте отличном места выдачи.

Остальные затраты на аренду автомобиля, в том числе затраты связанные с топливом, пробегом свыше 200 км в день, Клиент несёт самостоятельно.

Дополнительная услуга при эвакуации — «Гостиница»

При условии проживания Клиента на расстоянии более 200 км от места проведения ремонта автомобиля, Клиенту и пассажирам автомобиля (в количестве, не превышающем допустимого к перевозке в зависимости от модели автомобиля Клиента) предоставляется проживание в гостинице на время ремонта автомобиля, но не более 2 (двух) ночей.

Требования к услуге:

- уровень гостиницы не ниже 3 звёзд;
- вместе с проживанием включён завтрак (в случае предоставления такой услуги гостиницей).

Дополнительная услуга при эвакуации — «Продолжение поездки»

При условии проживания Клиента на расстоянии более 200 км от места проведения ремонта автомобиля, служба LIFAN ASSISTANCE организует перевозку Клиента и пассажиров автомобиля (в количестве, не превышающем допустимого к перевозке в зависимости от модели) поездом до пункта назначения, находящегося на территории действия Программы, либо до места проживания. Если длительность поездки на поезде превышает 6 (шесть) часов, служба LIFAN ASSISTANCE организует клиенту и пассажирам автомобиля (в количестве, не превышающем допустимого к перевозке в зависимости от модели) перелёт эконом-классом на рейсовой авиалинии.

Дополнительная услуга при эвакуации - «Ответственное хранение автомобиля»

При отсутствии возможности сразу же эвакуировать автомобиль Клиента в официальный дилерский центр LIFAN, по причине поломки или ДТП в нерабочие часы дилерского центра (ночное время, выходные и праздничные дни), служба LIFAN ASSISTANCE обязуется организовать ответственное хранение автомобиля сроком до 2 (двух) дней.

Услуга - «Репатриация из другой страны»

В случае эвакуации автомобиля к официальному дилеру LIFAN, если поломка не может быть устранена в течение 2 (двух) дней, при этом официальный дилер находится в стране отличной от страны проживания Клиента, служба LIFAN ASSISTANCE по окончании ремонта автомобиля организует поездку Клиенту от места проживания до места ремонта автомобиля на следующих условиях: покупка билетов на поезд или самолет для Клиента. При условии проживания Клиента на расстоянии более 200 км от места проведения ремонта автомобиля, Исполнитель организует перевозку Клиента поездом до места проведения ремонта автомобиля. Если длительность поездки на поезде превышает 6 часов, Исполнитель организует Клиенту билеты на самолет эконом-класса. По усмотрению службы LIFAN ASSISTANCE, вместо организации поездки Клиента от места проживания до места ремонта, служба LIFAN ASSISTANCE может организовать перевозку отремонтированного автомобиля на одноместном эвакуаторе до места проживания Клиента. Не допускается использование услуг водителя («перегон» автомобиля «своим ходом») вместо перевозки на эвакуаторе.

В случае невозможности устранения поломки в месте проведения ремонта в срок до 15 дней служба LIFAN ASSISTANCE организует эвакуацию неисправного автомобиля до ближайшего к месту проживания Клиента официального дилера LIFAN. Перевозка автомобиля без сопровождения Клиента допускается только в случае наличия договоренности службы LIFAN ASSISTANCE с Клиентом.

Услуга «Репатриация из другой страны» покрывает поездку Клиента или транспортировку автомобиля:

- из России в Казахстан или Белоруссию;
- из Казахстана в Россию или Белоруссию;
- из Белоруссии в Россию или Казахстан.

Услуга – «Возврат эвакуированного Автомобиля»

Для возврата эвакуированного автомобиля со штрафстоянки. К клиенту приезжает сотрудник службы LIFAN ASSISTANCE. Клиент передает ему необходимые документы и ключи от автомобиля. Сотрудник самостоятельно оформляет и получает в ГИБДД разрешение на выдачу автомобиля Клиента и самостоятельно забирает автомобиль со штрафстоянки. Автомобиль доставляется Клиенту на одноместном эвакуаторе в удобное время (не позднее следующего дня) и место в пределах территории действия услуг.

Штрафы оплачиваются Клиентом самостоятельно.

Состав услуг по Программам

Услуга / Программа	STANDARD	PREMIUM	VIP
Услуги, оказываемые по телефону			
Консультация 24/7	+	+	+
Отключение сигнализации		+	+
Юридическая помощь		+	+
Поиск эвакуированного автомобиля		+	+
Консьерж			+
Услуги, оказываемые на месте			
Подвоз топлива	+	+	+
Запуск двигателя	+	+	+
Замена колеса	+	+	+
Подкачка шин		+	+
Замена аккумуляторной батареи (АКБ)			+
Выезд электрика		+	+
Вскрытие замков автомобиля		+	+
Аварийный комиссар		+	+
Эвакуация	+	+	+
Дополнительная услуга при эвакуации - Ответственное хранение автомобиля		+	+
Дополнительная услуга при эвакуации - Такси			+
Дополнительная услуга при эвакуации - Подменный автомобиль			+
Дополнительная услуга при эвакуации - Гостиница			+
Дополнительная услуга при эвакуации - Продолжение поездки			+
Репатриация из другой страны			+
Возврат эвакуированного Автомобиля			+

Услуги по программе помощь на дорогах LIFAN ASSISTANCE оказывает ООО «АВП РУС»

Юридический Адрес: 127473, Россия, г. Москва, ул. Селезневская, д. 32

ОГРН: 1077759250788

¹ЛИФАН АССИСТАНС (помощь на дорогах). ²Стандарт. ³Премиум. ⁴Особо важная персона



ООО «Лифан Моторс Рус» вправе изменять перечень предоставляемых услуг по Программе LIFAN ASSISTANCE, сроки действия Программы, территорию действия Программы, условия приема обращений Клиентов, состав услуг по Программам STANDARD, PREMIUM и VIP, а также условия их предоставления в рамках Программы, не уведомляя Клиентов о таких изменениях.

Вся представленная на сайте информация, касающаяся программы LIFAN ASSISTANCE, носит информационный характер и не является публичной офертой.