

CHEVROLET



ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ «ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ»



ТЕХНИЧЕСКАЯ
И ЮРИДИЧЕСКАЯ
КОНСУЛЬТАЦИИ 24/7



ЭКСТРЕННАЯ
ТЕХНИЧЕСКАЯ
ПОМОЩЬ НА МЕСТЕ



ЭВАКУАЦИЯ
АВТОМОБИЛЯ



ВЫЗОВ
ТАКСИ



ПРОГРАММА
помощи на дороге

8 800 600 00 48

Мы окажем Вам помощь 365 дней в году, 7 дней в неделю и 24 часа в сутки!

Если на дороге возникла ситуация, исключая возможность самостоятельного передвижения Вашего автомобиля, обратитесь в Службу помощи на дороге. Программа «Помощь на дороге» подключается бесплатно для всех новых автомобилей Chevrolet массового сегмента, приобретённых у официальных дилеров, и действует в течение года с момента активации на всей территории России.

В рамках программы начало оказания Услуг в отношении Транспортного средства: 0 часов Московского времени дня, следующего за датой Активации Идентификатора (VIN). Окончание оказания Услуг в отношении Транспортного средства: ноль часов московского времени дня, следующего за триста шестьдесят пятью сутками с момента Активации Идентификатора (VIN).

Предоставление услуги «Помощь на дороге» организовано ООО «КЕЛЕС Рус» и осуществляется АО «Автоассистанс» (РАТ).

В рамках экстренной технической помощи может быть оказан не менее чем один из следующих видов работ и услуг:

- Проведение мероприятий по запуску двигателя Транспортного средства;
- Экстренный ремонт систем электрооборудования Транспортного средства;
- Помощь в дозаправке Транспортного средства топливом (кроме газового топлива) в количестве не более десяти литров, включающее в себя не менее чем один из видов следующих работ, при условии оплаты Клиентом стоимости топлива, используемого в данном Транспортном средстве, и при условии фактического отсутствия топлива в топливном баке;
- Непосредственная заправка топливом соответствующего вида, с соблюдением условий данной процедуры, определенных в требованиях по эксплуатации и обслуживанию данного Транспортного средства;
- Обеспечение доставки Клиента вместе или отдельно от Транспортного средства до места ближайшей автомобильной заправочной станции соответствующего вида топлива (и обратно, в случае доставки Клиента отдельно от Транспортного средства) и помощь в заправке Транспортного средства указанным топливом.
- Работы по замене колеса Транспортного средства, включающие в себя непосредственно замену колеса Транспортного средства в сборе на штатное запасное колесо Транспортного средства при отсутствии сорванных/неисправных крепёжных болтов/гаек или иных систем и механизмов крепления колеса, при наличии физической возможности путём применения штатного инструмента Транспортного средства, и при условии отсутствия специальных устройств, исключающих снятие колеса Транспортного средства без применения других специальных устройств (в случае отсутствия последних у Клиента);
- Проведение работ по вскрытию дверей Транспортного средства, багажника Транспортного средства, капота Транспортного средства, а также по вскрытию механических противоугонных систем, установленных на данном Транспортном средстве, при условии, что конструктивные особенности Транспортного средства позволяют осуществить данные работы.

В рамках эвакуации транспортных средств, не менее чем один из следующих видов работ и услуг:

- Помещение полностью или частично Транспортного средства на Эвакуатор, закрепление Транспортного средства на Эвакуаторе, либо закрепление буксировочного троса на Транспортном средстве в целях буксировки в соответствии с требованиями действующего законодательства, инструкции по эксплуатации данного Транспортного средства и требованиями техники безопасности, либо закрепление устройства, обеспечивающего жёсткую сцепку между Эвакуатором и Транспортным средством в целях буксировки в соответствии с требованиями действующего законодательства, инструкции по эксплуатации данных транспортных средств и требованиями техники безопасности;

В рамках эвакуации транспортных средств, не менее чем один из следующих видов работ и услуг:

- При оказании Услуг по эвакуации Транспортного средства, доставлять Транспортное средство на ближайшую Станцию технического обслуживания Заказчика (далее – СТО), в часы работы такой станции, при наличии в городе оказания Услуг такой станции с учётом требований настоящих Правил. При наличии в городе оказания услуг нескольких СТО, эвакуация Транспортного средства осуществляется на одну из таких СТО по выбору Клиента.
- Исполнитель не несёт ответственности за невозможность принятия эвакуируемого Транспортного средства СТО, куда Транспортное средство было доставлено при эвакуации. В таких случаях услуга по эвакуации Транспортного средства считается надлежащим образом выполненной Исполнителем с момента доставки Транспортного средства на СТО;
- При отказе такой СТО принять Транспортное средство Клиента, эвакуация Транспортного средства (переадресация вызова) осуществляется в место, указанное Клиентом, и оплачивается Клиентом в соответствии с прейскурантом Исполнителя либо Партнёру Исполнителя по тарифам Партнёра Исполнителя на месте оказания услуги до начала её оказания. При отсутствии в городе оказания услуг такой СТО, а также в случае обращения Клиента за услугой в нерабочее время СТО, эвакуация осуществляется в место, указанное Клиентом, в границах территории, не более чем на двести километров от Московской кольцевой автомобильной дороги или двухсот километров от административных границ российских городов расположения авторизованных Заказчиком станций технического обслуживания, перечень которых содержится на сайте www.chevrolet-auto.com;
- Перемещение Транспортного средства с Эвакуатора на землю и/или поверхность искусственного сооружения, либо отцепление буксировочного троса, либо устройства, обеспечивающего жёсткую сцепку между Транспортным средством и Эвакуатором в целях оставления Транспортного средства в месте, указанном Клиентом, в границах территории, не более чем на двести километров от Московской кольцевой автомобильной дороги или двухсот километров от административных границ российских городов расположения авторизованных Заказчиком станций технического обслуживания, перечень которых содержится на сайте www.chevrolet-auto.com;

В рамках предоставления услуги «Легковое такси», не менее чем один из следующих видов работ и услуг:

- Заказ Исполнителем для Клиента такси от места доставки Транспортного средства Клиента при оказании Исполнителем услуги по эвакуации, до места, указанного Клиентом, при условии оплаты Исполнителем таких услуг такси в пределах максимальной стоимости таких услуг, оплачиваемых Исполнителем, которая составляет 1500 (Одну тысячу пятьсот) рублей 00 копеек. В случае если стоимость услуг такси превышает максимальный лимит, оплачиваемый Исполнителем, Клиент оплачивает сумму превышения такого лимита за свой счёт.
- Компенсация Исполнителем затрат Клиенту в пределах 1500 (одна тысяча пятьсот) рублей по оплате услуг такси, заказанного Клиентом самостоятельно при оказании Исполнителем услуги по эвакуации Транспортного средства. Компенсация затрат Клиента производится Исполнителем на основании письменного заявления Клиента и копий документов, подтверждающих несение Клиентом данных затрат. Допускается передача Клиентом заявления (в том числе копий подтверждающих документов) по факсу Исполнителя или по электронной почте Исполнителя, дополнительно сообщаемой Клиенту при его обращении к Исполнителю.

Любые услуги, в рамках Наполнения Идентификатора выполняются по требованию Клиента, не более одного раза по каждому случаю, послужившему причиной обращения Клиента к Исполнителю за получением услуг. Если для оказания технической помощи требуется стационарное сервисное оборудование (например, подъёмник), то техническая помощь не оказывается.

Неисправности, при возникновении которых поддержка не распространяется, и услуги не оказываются:

- Неисправность, возникшая вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, таких как война, революция, восстания и беспорядки, разбои, терроризм, криминальные действия, забастовки, землетрясения или другие стихийные бедствия, а также природные и экологические явления (смолистые осадки деревьев, град, шторм, молнии, сильные ливни), конфискация или действия властей по принуждению, запреты органов власти, пиратство, взрывы предметов, пожары, а также ядерные или радиоактивные воздействия;
- Неисправность, возникшая вследствие занятия Получателем услуги автоспортом, участия в спортивных соревнованиях или соответствующих тестовых заездах или состязаниях любого рода;
- Неисправность прицепа;
- Неисправность, возникшая вне периода распространения программы;
- Отсутствие у исполнителя технической возможности оказать услугу, в том числе если выполнение работ, оказание услуг затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к Автомобилю сотрудников исполнителя и/или партнера исполнителя, либо если выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинения вреда.

Условия действия указанных составляющих программы «Помощь на дорогах» и лимит покрытия уточняйте у официальных дилеров компании Chevrolet массового сегмента или по телефону программы «Помощь на дорогах».

Устранение неисправности на месте и эвакуация осуществляется бесплатно при условии нахождения транспортного средства в момент неисправности на автомобильной дороге не более чем на 200 километров от Московской кольцевой автомобильной дороги или 200 километров от административных границ российских городов расположения официальных дилеров, найти дилера: <https://chevrolet-auto.com/customers/information/find-a-dealer/>

Устранение неисправности на месте не производится в следующих случаях:

- если лицо, имеющее полномочия на управление данным транспортным средством находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, или имеются признаки такого опьянения
- если на автомобиле необходимо выполнить работы, имеющие характер регламентных, связанные с регулярным ТО и т.п. (например, замена тормозных колодок, масла, технических жидкостей и пр.)
- при ситуации, в которой было неправильно залито топливо в бензиновый двигатель – дизельное топливо, в дизельный двигатель-бензин)

Такие события, как отзыв автомобилей, техническое обслуживание, регулярное или иного рода, технические осмотры не считаются неисправностью.

Воспользоваться услугой эвакуации возможно, если автомобиль не может самостоятельно добраться до дилерского центра (обездвижен) или эксплуатация которого запрещена производителем по техническим причинам. Эвакуация осуществляется в пределах 200 км от границы города, в котором находится официальный дилерский центр. Услуга предоставляется в населенных пунктах и за пределами населенных пунктов в пределах автомобильной дороги. При наличии у исполнителя технической возможности услуга может быть оказана вне пределов автомобильной дороги при условии оплаты услуги получателем на месте оказания услуги. Эвакуация не производится в следующих случаях:

- Неисправности (повреждения) возникли вследствие стихийного бедствия, а также участия автомобиля и его владельца в автомобильных соревнованиях;
- Лицо, имеющее полномочия на управление данным автомобилем, находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, либо имеются признаки опьянения.

При возникновении неисправностей, на которые не распространяется действие программы, стоимость услуг по эвакуации оплачивается получателем услуги.

В случае заказа услуг/выполнения работ на автомобильной дороге, проезд по которой является платным, получатель услуг обязан на месте оказания услуг компенсировать расходы исполнителя/партнера исполнителя, понесенные за проезд по такой платной автомобильной дороге.

ЧТО ДЕЛАТЬ В СЛУЧАЕ ПОЛОМКИ ИЛИ ДОРОЖНО-ТРАНСПОРТНОГО ПРОИСШЕСТВИЯ?

1. Сохраняйте спокойствие и аккуратно остановите автомобиль.
2. Выставьте знак аварийной остановки и наденьте светоотражающий жилет.
3. Убедитесь, что окружающие (пассажиры, прохожие и др.) находятся в безопасности и им ничто не угрожает.
4. При необходимости позвоните в экстренные службы.
5. Подготовьте информацию об автомобиле (VIN (идентификационный номер транспортного средства) и регистрационный номер).
6. Позвоните в службу технической помощи на дорогах «Помощь на дороге»
8 800 600 00 48
7. Подтвердите местоположение вашего автомобиля (указав, по возможности, ближайший перекресток).
8. Подробно опишите проблему и оставьте свой номер телефона.