



ПРОГРАММА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ
НА ДОРОГЕ
CITROËN ASSISTANCE



1. Программа CITROËN ASSISTANCE

В соответствии с этой Программой, владелец автомобиля CITROËN (здесь и далее – Получатель услуг, предоставляемых CITROËN ASSISTANCE (Услуги CITROËN ASSISTANCE)) – физическое или юридическое лицо, которое приобрело для личных нужд новый автомобиль CITROËN на территории Украины при участии «Ситроен Украина», а также в некоторых случаях пассажиры, находящиеся в данном автомобиле. Получателем также может быть любое лицо, имеющее официальное право на управление автомобилем CITROËN. Территория покрытия данной программы – Украина, срок действия – период договорной гарантии или сервисного контракта.

2. Услуги CITROËN ASSISTANCE распространяются только на автомобили CITROËN:

- весом до 3,5 тонн и количество мест в которых, включая водителя, не превышает 7;
- с зарегистрированными и оформленными надлежащим образом документами.

3. CITROËN ASSISTANCE не предоставляет услуги:

- Для автомобилей, владельцы которых занимаются перевозкой людей и грузов на коммерческих условиях (такси, автомобили прокатных компаний, автомобили скорой помощи и т.д.);
- Для автомобилей с повреждениями, которые возникли в результате:
 - дорожно-транспортного происшествия;
 - пожара (за исключением случаев внутреннего происхождения);
 - повреждения ветрового стекла;
 - прокола одного или нескольких колес;
 - использования ненадлежащего топлива;
 - потери ключей или закрытия их в автомобиле;
 - противоправных действий со стороны третьих лиц;
 - военных действий;
 - стихийного бедствия;
 - участия в спортивных автомобильных соревнованиях или других соревнованиях, как на профессиональной основе,

так и в качестве любителя;

- участия в любых пари;
- установки аксессуаров, которые не одобрены заводом-изготовителем;
- отсутствия топлива в баке.

CITROËN ASSISTANCE предоставляет Получателю следующие услуги CITROËN ASSISTANCE:

4.1 Помощь будет оказана на месте, если разряжена аккумуляторная батарея

В случае разрядки аккумулятора Получателю будет организован выезд службы технической помощи, специалисты которой помогут запустить двигатель от стороннего источника питания. После удачного запуска двигателя специалистами службы технической помощи Получателю будет предоставлена устная рекомендация относительно немедленного обращения в сервисный центр CITROËN для решения проблемы.

4.2 Эвакуация автомобиля до ближайшей сертифицированной сервисной станции CITROËN (включая водителя и пассажиров)

В случае, если автомобиль Получателя не имеет возможности передвигаться самостоятельно в результате поломки, ему будет организована бесплатная эвакуация до ближайшей сервисной станции CITROËN, где будет оказана необходимая техническая помощь. Эвакуация включает в себя:

- Прибытие на место спецтехники и специалистов для транспортировки
- Подъем и загрузка неисправного транспортного средства на эвакуатор
- Непосредственно транспортировка
- Разгрузка неисправного транспортного средства.

Примечание: В случае необходимости пассажирам, находящимся в автомобиле, будет организована транспортировка с места поломки до сертифицированной сервисной станции CITROËN.

4.3 Транспортировка неисправного транспортного средства до ближайшей сервисной станции CITROËN

4.3.1 В случае, если автомобиль Получателя был эвакуирован с места поломки, согласно пункту 4.2 данной программы, и его не удалось разместить в сервисном центре непосредственно после поломки, CITROËN ASSISTANCE организует и оплатит транспортировку аварийного транспортного средства Получателя от места временного хранения до ближайшей сервисной станции CITROËN.

4.3.2 В случае повторного обращения с проблемой согласно пункту 4.1 в течение 3 месяцев Получателю будет предоставлена услуга по эвакуации автомобиля до ближайшей сервисной станции CITROËN.

4.4 Проживание в гостинице

Эта услуга предоставляется при условии, если расстояние от места ремонта до места жительства Получателя превышает 100 км.

В случае, если автомобиль был эвакуирован с места поломки службой CITROËN ASSISTANCE и нет возможности его отремонтировать в течение 1 суток после выяснения специалистами сертифицированной сервисной станции CITROËN причин технической неисправности (сервисная станция в течение 2 часов после доставки автомобиля обязана определить причину неисправности и предоставить информацию CITROËN ASSISTANCE о сроках выполнения ремонта), CITROËN ASSISTANCE оплачивает пребывание в отеле лиц, путешествующих в автомобиле из расчета:

- Для городов > = 1 млн жителей
одноместный номер – макс. 400 грн в сутки (без НДС)
двухместный номер – макс. 600 грн в сутки (без НДС)
- Для городов <1 млн жителей одноместный номер – макс. 300 грн в сутки (без НДС)
двухместный номер – макс. 400 грн в сутки (без НДС),
но не более чем на 3 суток (первые сутки оплачивается для всех лиц, путешествующих в автомобиле, последующие – только для водителя).

Примечание: в случае выбора данной услуги Получатель теряет право на услуги 4.5, 4.6, 4.7. Услуга предоставляется за пределами 100 км от места постоянного проживания Получателя.

4.5 В случае, если автомобиль был эвакуирован с места поломки службой CITROËN ASSISTANCE и нет возможности его отремонтировать в течение 1 суток, тогда CITROËN ASSISTANCE организует и оплачивает услуги по возвращению лиц, путешествующих в автомобиле, к месту их жительства или пункту назначения на:

- такси (в пределах общего лимита 400 грн) (без НДС)
- автобусе (если расстояние от места ремонта до места проживания не превышает 100 км);
- поезде (проезд в купейном вагоне поезда) (если расстояние от места ремонта до места жительства превышает 100 км)
- авиаперелет в случае, когда проезд поездом превышает 8 часов (авиабилет эконом-класса).

Примечание: в случае выбора данной услуги Получатель теряет право на услуги 4.4, 4.7.

4.6 Возвращение Получателя к месту ремонта автомобиля – CITROËN ASSISTANCE оплачивает поездку на:

- такси (в пределах общего лимита 400 грн) (без НДС)
- автобусе (если расстояние от места ремонта до места жительства или пункта назначения не превышает 100 км);
- поезде (проезд в купейном вагоне) (если расстояние от места ремонта до места проживания или пункта превышает 100 км)

- или авиаперелет в случае, когда проезд поездом превышает 8 часов (авиабилет эконом-класса).

Примечание: Услуга предоставляется только водителю автомобиля. В случае выбора данной услуги Получатель теряет право на услуги 4.4 и 4.7.

4.7 Подменный автомобиль

В случае, когда автомобиль Получателя ожидает ремонта на сервисе вследствие поломки и нет возможности его отремонтировать в течение 1 суток после выяснения специалистами сертифицированной сервисной станции CITROËN причин технической неисправности (сервисная станция в течение 2 часов после доставки автомобиля службой CITROËN

ASSISTANCE обязана определить причину неисправности и предоставить информацию CITROËN ASSISTANCE о сроках выполнения ремонта)*, Получатель может воспользоваться услугой предоставления подменного автомобиля сроком не более 4 календарных дней за счет CITROËN ASSISTANCE.

В этом случае Получатель должен предоставить залог за предоставление подменного автомобиля в размере 240 долларов США, в гривневом эквиваленте согласно курсу обмена, установленному НБУ на дату предоставления залога. Указанная сумма залога подлежит возврату Получателю в момент возврата подменного автомобиля.

Примечание: Предусловием услуги Подменного автомобиля является доставка автомобиля на сервис службой CITROËN ASSISTANCE. В случае выбора данной услуги Получатель теряет право на услуги п. 4.4, 4.5, 4.6.

* При доставке автомобиля в рабочее время сервисного центра.

5. Подача эвакуатора или службы технической помощи в пределах Украины или за ее пределами осуществляется в максимально короткий срок с момента поступления обращения и зависит от погодных условий, плотности автомобильного движения в населенном пункте, наличия инфраструктуры и т.д.

Срок подачи эвакуатора в пределах Украины не должен превышать:

- 1,5 часа – в пределах областных центров;
- 3,5 часа – между областными центрами;

Услуги предоставляются бесплатно для получателя в любой точке Украины.

Более подробную информацию о Программе услуг, существующих дилерских центрах и сервисных станциях можно получить по телефону горячей линии +38044 590 57 57 или на сайте www.citroen.ua.

Всё, что вам необходимо сделать:

- набрать номер CITROËN ASSISTANCE
- описать возникшую проблему
- назвать VIN-код вашего автомобиля

Ваш звонок будет обслужен 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

CITROËN ASSISTANCE

Всегда рядом

crÉative technologiÉ

CITROËN ASSISTANCE 2016 | СИТРОЕН АССИСТАНС 2016

+38044 590 57 57

CITROËN рекомендует **TOTAL**

www.citroen.ua

CRÉATIVE TECHNOLOGIE