



Правила программы «Помощь на дорогах»

Услуги по программе оказываются поставщиком услуг Ducati* Русским АвтоМотоКлубом (ООО «Русский АвтоМотоКлуб»), в том числе с привлечением организаций партнерской сети, оказывающих помощь, поддержку и содействие в соответствии с условиями программы «Помощь на дорогах».

Воспользоваться услугой может собственник мотоцикла марки Ducati, купивший мотоцикл у официального дилера, начиная с 2020 года, или иное лицо, эксплуатирующее такой мотоцикл на основании надлежащим образом оформленной доверенности на представление интересов собственника мотоцикла, в том числе при транспортировке/перевозке мотоцикла, выданной собственником мотоцикла**.

Воспользоваться услугой программы можно в случае наступления События, которое привело к обездвиживанию мотоцикла:

- возникновение неисправности, т. е. технического дефекта (недостатка, поломки);
- прокол или повреждение колеса;
- прокол или повреждение одного и более колес;
- разрядка аккумулятора;
- возникновение ситуации, приведшей к необходимости подвоза топлива в количестве до 10 (десяти) литров. Стоимость топлива оплачивается Клиентом наличными денежными средствами на месте оказания Услуги;
- ДТП

Обездвиженный Мотоцикл – Мотоцикл:

- Который не может самостоятельно добраться до Дилера (не может начать движение или продолжить его самостоятельно), или
- Которому производитель по техническим причинам запрещает продолжать движение (загоревшиеся красные лампочки и иное), или
- Который не может эксплуатироваться в силу запрета, установленного Правилами Дорожного Движения, или
- Который самостоятельно добрался до дилерского центра, но не может продолжать движение, или дальнейшая эксплуатация которого не допускается.

Такие события, как отзыв продукции (мотоциклов), техническое обслуживание, регулярное или иного рода, технические осмотры не считаются Событием.

Пожар (возгорание) не считается Событием, за исключением случаев, когда пожар возник вследствие технического дефекта, на который распространяется гарантия производителя.

1. Мотоциклы, на которые распространяется поддержка

Оказание помощи осуществляется в отношении всех Мотоциклов марки Ducati, проданных начиная с 2020 года через официальную дилерскую сеть.

2. Географическая территория

Оказание помощи осуществляется в том случае, если Событие произошло на территории Российской Федерации.

3. Период распространения программы

Оказание помощи осуществляется, начиная с даты ввода в эксплуатацию, т. е. с даты передачи Мотоцикла клиенту при его продаже, на срок до 2 лет.

VOLKSWAGEN

GROUP RUS



4. Неисправности, при возникновении которых услуги по программе не оказываются:

- неисправность, возникшая вследствие занятия мотоспортом, участия в спортивных соревнованиях или соответствующих тестовых заездах или состязаниях любого рода;
- 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 вне периода распространения поддержки;
- неисправность, возникшая по причине нарушения условий эксплуатации мотоцикла, в частности указанных в инструкции по эксплуатации;
- отсутствие у провайдера технической возможности оказать услугу, в том числе, если выполнение работ, оказание услуг затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к Мотоциклу сотрудников, либо если выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинения вреда.

5. Алгоритм действия при оказании помощи на дорогах

После обращения на Горячую Линию (ГЛ) Ducati Помощь на дорогах (8-800-77-00-821) сотрудник службы поддержки запрашивает следующие данные:

- номер VIN Мотоцикла;
- вид События (в том числе, описание неисправности);
- место возникновения Неисправности (географическое положение);
- подтверждение наличия права владения Мотоциклом или права представления интересов собственника перед третьими лицами, в том числе при транспортировке/перевозке Мотоцикла.

Может быть произведен опрос других относящихся к Событию данных с целью облегчения определения местонахождения Мотоцикла, вида Неисправности.

Проверка правомочий осуществляется еще раз на месте События. Если на месте События выяснится, что предъявляющее требование о получении услуги лицо не имеет права на Оказание помощи в соответствии с указанными в правилах требованиями, то ему предлагается оказание услуги на условиях ее последующей самостоятельной оплаты.

Оказание помощи

1. Телефонная консультация при обращении на круглосуточную единую горячую линию для получения технической помощи и возможного самостоятельного устранения неисправности вы можете обратиться на телефонный номер справочной службы: 8-800-77-00-821.

Круглосуточная информационно-диспетчерская служба (ГЛ) осуществляет следующие виды действий и консультаций:

- прием запроса в случае возникновения неисправности;
- поддержка технического специалиста, направленная на устранение неисправности и продолжение поддержки (техническая консультация);
- определение вида оказания услуги;
- организация оказания услуг;
- профессиональное консультирование о программе помощи на дороге, вызов экстренных служб;
- адреса и телефоны, графики работ, моментальный поиск ближайшего официального Дилерского центра.



2. Техническая помощь на месте (выезд мобильной группы)***

В случае если возникшая Неисправность не была устранена самостоятельно при помощи телефонного инструктажа ГЛ Помощи на дорогах или не могла быть устранена и движение Мотоцикла не может быть возобновлено, то Служба поддержки организует выезд мобильной группы для оказания технической помощи (осуществления ремонта) на месте возникновения Неисправности. Услуга предоставляется на дорожных коммуникациях в населенных пунктах и за пределами населенных пунктов.

Мобильная техническая группа выезжает на место возникновения Неисправности (поломки) круглосуточно, а также в выходные дни и государственные праздники.

Неисправность устраняется на месте силами и средствами мобильной техпомощи.

После оказания услуг технической помощи на месте возникновения Неисправности представитель мобильной группы обязан сообщить о результате ремонта Мотоцикла:

- Мотоцикл способен доехать до авторизованного сервиса Ducati или до первоначальной цели поездки, но при этом необходимо соблюдать определенные меры безопасности или ограничения;
- Мотоцикл отремонтирован без каких-либо последующих ограничений.

Устранение Неисправности на месте ее возникновения не производится в следующих случаях:

- работы, имеющие характер регламентных, связанные с регулярным ТО и т. п. (например – замена тормозных колодок, масла, технических жидкостей и пр.);
- в случае если лицо, имеющее полномочия на управление данным Мотоциклом, находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения или имеются признаки такого опьянения.

Выезд мобильной группы, а также техническая помощь на месте возникновения Неисправности осуществляется бесплатно, кроме случаев возникновения Неисправности, на которые не распространяется поддержка согласно Программе.

Ориентировочный срок прибытия мобильной группы:

В пределах города (для г. Москва – в пределах МКАД)	До 250 км от административных границ города (для г. Москва – от границ МКАД)
До 60 минут	До 5 часов

3. Услуги по эвакуации***

Мы поможем эвакуировать ваш мотоцикл, в случае если невозможно определить причину возникновения Неисправности и/или невозможно устранить неисправность на месте. Эвакуация мотоцикла всегда осуществляется в официальный дилерский центр марки Ducati* и только с сопровождением собственника мотоцикла (или доверенного лица).

Эвакуация осуществляется круглосуточно, включая выходные дни и государственные праздники.

В крупных городах при наличии нескольких официальных дилеров Ducati адрес доставки в сервисный центр согласовывается с владельцем мотоцикла.

Услуга по эвакуации предоставляется на дорожных коммуникациях, в населенных пунктах и за пределами населенных пунктов. В местах без твердого дорожного покрытия услуга предоставляется только при условии, если въезд на данную территорию не противоречит закону.

Эвакуация осуществляется бесплатно, кроме случаев возникновения Неисправности, на которые не распространяется поддержка согласно Программе.

Если вы не являетесь собственником мотоцикла, для получения услуги вам необходимо иметь доверенность, уполномочивающую на представление интересов физического или юридического лица

VOLKSWAGEN

GROUP RUS



(Владельца) перед третьими лицами, а также на осуществление транспортировки/перевозки мотоцикла и передачи его в дилерский центр для проведения ремонтных работ.

Ориентировочный срок прибытия эвакуатора:

В пределах города (для г. Москва – в пределах МКАД)

В пределах города (для г. Москва – в пределах МКАД)	До 250 км от административных границ города (для г. Москва – от границ МКАД)
До 60 минут	До 5 часов

* Подразделение ООО «Фольксваген Груп Рус»

** Доверенность на транспортировку мотоцикла необходима для оказания услуги по эвакуации.

*** Бесплатная транспортировка или выезд мобильной группы осуществляется только в пределах 250 км от административных границ города (для г. Москва – от границ МКАД), в котором находится официальный дилер Ducati. Километраж сверх указанного оплачивается клиентом.