

**ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ CX-9  
MAZDA PRIORITY PASS  
И УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ КЛИЕНТАМ (ДАЛЕЕ - «УСЛОВИЯ»)**

**ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ:**

**Автомобиль:**

Автомобиль марки MAZDA CX-9 производства 2017 года и позже, участвующий в Программе согласно настоящим Условиям. Программа действует для Автомобилей, приобретенных у Официальных Дилеров марки Mazda на территории Российской Федерации.

**Дороги:**

Расположенные на территории Российской Федерации, обустроенные или приспособленные и используемые для движения транспортных средств полосы земли 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.

**Дата начала обслуживания:**

Дата первой покупки Автомобиля в официальном дилерском центре MAZDA, указанная в сервисной книжке на Автомобиль либо дата проведения регулярного ТО у официального дилера Mazda на территории Российской Федерации.

**Клиент:**

Лицо, владеющее и пользующееся на законном основании Автомобилем, участвующим в Программе согласно настоящим Условиям. При обращении Клиента к Исполнителю за оказанием Услуг, Исполнитель по телефону узнает VIN Автомобиля, а впоследствии проверяет документы, подтверждающие право Клиента на управление Автомобилем.

**Событие:**

Любой из случаев, когда Автомобиль не может начать или продолжить движение по причинам, приведенным в п. 4 настоящих Условий.

**Контакт - центр:**

Служба Исполнителя, работающая круглосуточно, организующая Обслуживание Клиентов при получении от Клиента информации о Событии, указанном в п. 4 настоящих Условий по Телефонному номеру: 8 800 350 70 88 или \*7088 (набор для абонентов МТС, Билайн, Мегафон, Теле2) или 8-800-234-54-42.

**Обслуживание:**

Оказание Исполнителем и/или Партнерами услуг, описанных в п. 6 настоящих Условий.

**Партнеры:**

Организации партнерской сети Исполнителя, осуществляющие Обслуживание Клиентов в соответствии с настоящими Условиями. Ответственность за действия Партнеров при исполнении настоящих Условий несет Исполнитель.

**Программа:**

Программа Исполнителя по оказанию Клиенту услуг в объеме и на условиях, определенных настоящим документом.

**Дилер:**

Предприятие - официальный продавец автомобилей марки "MAZDA" в Российской Федерации и/или официальный центр технического обслуживания и ремонта автомобилей марки "MAZDA".

## 1. ОБЗОР ПРОГРАММЫ

Программа помощи на дорогах «Помощь на дороге для автомобилей Mazda CX-9 (далее - Программа) является услугой по организации помощи владельцам обездвиженных Автомобилей Mazda, которая предоставляется круглосуточно, 365 дней в году и включает в себя:

Прием обращений от Клиентов по телефону;

- Организацию помощи в случае обездвижения Автомобиля в следующем порядке:
  - предварительную диагностику по телефону, которая позволяет устранить проблему дистанционно, без отправки на место поломки службы технической помощи либо эвакуации;

- отправку на место поломки специального автомобиля технической помощи для устранения неисправности;

- отправку эвакуатора для транспортировки Автомобиля в официальный сервисный центр Mazda (далее - «Дилер») в случае, если устранить неисправность силами технической помощи не представляется возможным, либо, если ремонт на месте не приводит к устранению неисправности.

- Ответственное хранение;

- Предоставление подменного автомобиля на время ремонта;

- Гостиница на время ремонта;

- Такси;

- Продолжение путешествия / возвращение домой / возвращение к месту ремонта.

- Юридическая консультация по телефону. В рамках данной услуги Клиенту оказывается телефонная консультация по следующим вопросам:

- приобретения, налогообложения, совершения регистрационных действий, эксплуатации, обслуживания и ремонта транспортных средств;

- отчуждения, мены, залога, дарения и совершения иных гражданско-правовых сделок транспортными средствами;

- связанным с прохождением государственного технического осмотра Автомобиля;

- по иным вопросам правоотношений в области автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств, в том числе по вопросам

взаимоотношений с правоохранительными органами и иными организациями в сфере автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств.

- **Выезд аварийного комиссара:** В случае дорожно-транспортного происшествия с участием Автомобиля Клиента (далее - «ДТП»), Клиент может воспользоваться услугой выезда аварийного комиссара в пределах 50 км от административных границ городов присутствия Дилеров (от МКАД для Москвы). Действия Аварийного комиссара на месте ДТП:
  - фиксирует факт и обстоятельства наступления события;
  - составляет схему происшествия;
  - помощь в определении и фиксации очевидцев происшествия;
  - производит цифровую фотосъемку: общего вида места события (расположения машин на проезжей части, следов аварии, вида проезжей части с прилегающими дорожными знаками, а также иных объектов, важных для установления обстоятельств ДТП); поврежденных объектов, общего вид поврежденных объектов, регистрационных номеров;
  - помогает Клиенту в составлении извещения о ДТП и иной необходимой документации, оказывает консультационную помощь Клиенту по порядку оформления необходимой документации на месте события;
  - производит оценку технического состояния транспортного средства на предмет возможности его дальнейшего самостоятельного передвижения в целях обеспечения безопасности и исключения возможности увеличения убытка, возникшего в результате происшествия, при необходимости организует вызов эвакуатора;
  - противодействует психологическому давлению на Клиента со стороны третьих лиц, оказывает психологическую поддержку;
  - организывает оказание доврачебной медицинской помощи участникам события на месте происшествия при необходимости.

Вся информация, полученная в ходе оказания услуги, фиксируется в акте осмотра аварийного комиссара и предьявляется для ознакомления и подписи Клиенту. Все документы составленные на месте ДТП отдаются на руки Клиенту.

- Предоставление временного (прокатного) автомобиля на время проведения работ по текущему ремонту или техническому обслуживанию Автомобиля Клиента;
- Сезонный шиномонтаж;
- Комплексная мойка автомобиля

## **2. ТЕРРИТОРИЯ ДЕЙСТВИЯ**

Программа действует на территории Российской Федерации в радиусе 200 км от административных границ города (от МКАД для Москвы), в котором присутствует официальный Дилер Mazda. Услуги «Техническая помощь на дороге», «Эвакуация», «Ответственное хранение» и «Выезд аварийного комиссара» оказываются бесплатно для Клиента при условии наступления События и на Территории действия программы и незамедлительного обращения Клиента в Контакт-центр с просьбой об оказании данных услуг. Прочие услуги (за исключением услуги «Предоставление временного (прокатного)

автомобиля согласно п. 5.9. настоящих Условий) оказываются бесплатно для Клиента вне зависимости от места нахождения Автомобиля.

В случае если Событие произошло в момент нахождения Автомобиля на территории какой-либо из стран, указанных в Приложении № 1 к настоящим Условиям, Клиент вправе потребовать от Исполнителя оказания услуг «Техническая помощь на дороге или «Эвакуация» до ближайшего дилерского центра Mazda, при условии наступления События на расстоянии не более 200 км от ближайшего дилерского центра Mazda.

### **3. СРОК ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ**

Обслуживание клиента в рамках Программы осуществляется в течение 395 (трехсот девяносто пяти) дней, либо 16000 (шестнадцать тысяч) километров с Даты продажи нового автомобиля или даты прохождения регулярного обслуживания у официального дилера Mazda на территории Российской Федерации.

### **4. РАМКИ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

#### **Действие программы:**

Программа покрывает следующие События, произошедшие с Автомобилем на Дорогах, в результате наступления которых движение на Автомобиле стало не возможным, не безопасным, либо запрещено Правилами дорожного движения.

- Неисправность Автомобиля, то есть технический дефект (недостаток, поломка), приведший к выходу из строя того или иного узла или детали Автомобиля;
- Дорожно-транспортное происшествие с участием Автомобиля;
- Повреждение колеса/колес Автомобиля кроме случаев вандализма или умышленного повреждения;
- Полная выработка топлива в бензобаке Автомобиля;
- Недостаточный для запуска двигателя Автомобиля заряд аккумуляторной батареи.

### **5. ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ УСЛУГИ**

В рамках настоящей Программы Исполнитель оказывает Клиентам следующие услуги:

#### **5.1 Техническая консультация (ремонт по телефону).**

Если Клиент при наступлении События обращается в контакт-центр Программы, Исполнитель осуществляет телефонный инструктаж по самостоятельным действиям Клиента (самопомощи). Кроме того осуществляет следующие виды действий и консультаций:

- Техническое консультирование и прием запроса на оказание услуг в случае наступления События;
- Определение необходимости оказания услуг;
- Организацию оказания услуг.

## **5.2 Техническая помощь на дороге.**

При наступлении События, в случае, если Техническая консультация не помогла, но вероятность устранить поломку без эвакуации автомобиля к Дилеру высока, Исполнитель организует выезд технического специалиста с целью устранения причины обездвижения Автомобиля на месте.

## **5.3 Эвакуация.**

При наступлении События, в случае, если Техническая консультация, Техническая помощь на дороге не помогли, или изначально было ясно, что они не помогут, Исполнитель организует доставку обездвиженного Автомобиля к ближайшему Дилеру.

## **5.4 Подменный автомобиль.**

В случае, если после доставки автомобиля Клиента на эвакуаторе по причине неисправности в дилерский центр Mazda, ремонт длится более 3-х дней, Клиент вправе потребовать от Исполнителя бесплатного предоставления подменного автомобиля аналогичного класса до окончания ремонта, но не более чем на 5 дней. При организации услуги с Клиента может быть взят залог за автомобиль.

## **5.5. Ответственное хранение:**

В случае, если неисправность произошла в нерабочее время дилера, автомобиль доставляется Исполнителем до места указанного Клиентом. В дальнейшем, в первый рабочий день дилера автомобиль доставляется Исполнителем к ближайшему дилеру Mazda. Затраты на хранение автомобиля в течение максимум 3 (трёх) дней оплачиваются Исполнителем.

## **5.6. Такси.**

В случае доставки автомобиля клиента в дилерский центр Mazda по причине неисправности, Клиент вправе потребовать от Исполнителя бесплатного предоставления такси для продолжения движения в запланированном направлении, но не более чем на 200 км (или 4000 рублей без учета НДС) в сумме.

## **5.7. Продолжение путешествия, возвращение домой, возвращение к месту ремонта.**

В случае, если после доставки автомобиля Клиента по причине неисправности в дилерский центр Mazda, ремонт длится более одного дня и дилер находится более чем в 200 км от пункта назначения Клиента, Клиент вправе потребовать от Исполнителя компенсации стоимости авиа или ж/д билетов для себя и всех пассажиров для продолжения путешествия в запланированном направлении, но не более чем 2500 рублей на человека. По окончании путешествия возможна компенсация стоимости билетов до места жительства клиента, если автомобиль не отремонтирован, либо до дилера, если автомобиль отремонтирован, с аналогичным лимитом стоимости на человека.

## **5.8. Гостиница на время ремонта.**

В случае, если после доставки автомобиля Клиента по причине неисправности в дилерский центр Mazda, ремонт длится более одного дня и дилер находится более чем в 200 км от места жительства или пункта назначения Клиента, Клиент имеет право потребовать от Исполнителя бесплатного предоставления гостиницы уровня 3 звезды на время ремонта, но не более чем на 2 (двое) суток.

## **5.9. Предоставление временного (прокатного) автомобиля.**

Клиенту может быть предоставлен временный (прокатный) автомобиль на время проведения работ по текущему ремонту или техническому обслуживанию Автомобиля Клиента (далее - «ТР или ТО») в случае если Автомобиль прибыл своим ходом к Дилеру и данные работы не могут быть

осуществлены в течение суток. В этом случае Клиенту может быть предоставлен прокатный автомобиль на срок проведения ТР или ТО Дилером.

Услуга по предоставлению временного (прокатного) автомобиля может быть оказана Дилером, Исполнителем или Партнерами Исполнителя.

В случае наличия в распоряжении Дилера, выполняющего работы по ТР или ТО Автомобиля Клиента автомобилей доступных для предоставления Клиентам в качестве временных (прокатных) автомобилей, услуга оказывается соответствующим Дилером. В этом случае временный (прокатный) автомобиль передаются во временное владение и пользование Клиента в месте выполнения работ по ТР и ТО.

В случае отсутствия в распоряжении Дилера выполняющего работы по ТР или ТО Автомобиля Клиента автомобилей доступных для предоставления Клиентам в качестве временных (прокатных) автомобилей, услуга может быть оказана Исполнителем посредством обращения Клиента в контакт-центр Исполнителя. В этом случае порядок передачи временного (прокатного) автомобиля во временное владение и пользование Клиенту оговаривается при обращении Клиента в Контакт-центр Исполнителя.

Клиенту может быть отказано в предоставлении временного (прокатного) автомобиля в случае отсутствия в распоряжении Дилеров, Исполнителя или Партнеров доступных для предоставления Клиентам в качестве временных (прокатных) автомобилей.

Услуга по предоставлению Клиентам временного (прокатного) автомобиля является платной. Стоимость услуги по предоставлению временного(прокатного) автомобиля не является фиксированной и зависит от региона обращения Клиента. Более подробную информацию о стоимости услуги по предоставлению временного (прокатного) автомобиля можно получить при обращении к Дилерам Mazda.

Данное предложение не является публичной офертой, определяемой положениями статьи 437 (2) Гражданского кодекса Российской Федерации.

## 5.10. Сезонный Шиномонтаж

Услуга «Сезонный шиномонтаж» оказывается Дилерами Mazda в России и включает в себя работы по сезонной замене шин, принадлежащих Клиенту на автомобиле Mazda, участвующем в программе Mazda Priority Pass, два раза в течение календарного года.

## 5.11. «Комплексная мойка автомобиля»

Услуга «Комплексная мойка автомобиля» оказывается Дилерами Mazda в России и включает в себя бесконтактную мойку кузова автомобиля, мойку ковриков и порогов, чистку салона пылесосом, влажную уборку пластмассовых деталей, чистку стекол изнутри специальными химическими средствами.

Услуга оказывается «Комплексная мойка автомобиля» оказывается только при проведении работ по текущему ремонту и/или техническому обслуживанию автомобиля Клиента.

## 6. ОГРАНИЧЕНИЯ

Программа не распространяется на следующие Автомобили:

- автомобили, которые эксплуатировались с явными нарушениями инструкций по эксплуатации.
  - автомобили, в конструкцию которых были внесены изменения, не авторизованные изготовителем, а также автомобили, которые проходили техническое обслуживание с нарушением норм изготовителя, участвовали в соревнованиях, подвергались перегрузке.
- Программа не распространяется на следующие неисправности:
- неисправности, связанные с оледенением автомобиля (невозможно открыть дверь, тронуться с места из-за примерзших тормозных колодок)
  - возгорания от внешних источников
  - неисправности, связанные с использованием несоответствующего топлива, включая заправку дизельного топлива, не соответствующего сезону
  - застрявший Автомобиль, эксплуатация Автомобиля вне Дорог
  - любые случаи вандализма, угона или попытки угона автомобиля или кражи элементов автомобиля
  - все неисправности, связанные с участием в спортивных соревнованиях (ралли, тесты, гонки)
  - все случаи блокировки автомобиля силами охраны порядка, в частности, при серьезных нарушениях
  - все случаи законодательно предусмотренной блокировки (например, арест имущества)
  - природные катастрофы и иные форс-мажорные обстоятельства
  - установка аксессуаров, не сертифицированных Заказчиком
  - если неисправность Автомобиля произошла в то время, когда управление осуществлялось лицом, не имеющим права управления данным Автомобилем или лицом, не имеющим водительского удостоверения

- если неисправность Автомобиля произошла в то время, когда управление осуществлялось лицом, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

Действие Программы также не распространяется на случаи причинения вреда животным.  
Действие программы для прицепов, трейлеров.

Программа не распространяется на неисправности прицепов, трейлеров, послуживших причиной обездвиживания Автомобиля.



Приложение №1  
Перечень стран Европы

1. Андорра,
2. Австрия,
3. Бельгия,
4. Белоруссия,
5. Босния и Герцеговина,
6. Болгария,
7. Великобритания,
8. Хорватия,
9. Кипр,
10. Республика Чехия,
11. Дания,
12. Эстония,
13. Финляндия,
14. Франция (включая Корсику),
15. Германия,
16. Гибралтар,
17. Греция (включая все острова),
18. Венгрия,
19. Ирландия,
20. Исландия,
21. Италия (включая Сардинию и Ватикан),
22. Латвия,
23. Лихтенштейн,
24. Литва,
25. Люксембург,
26. Македония,
27. Мальта,
28. Монако,
29. Нидерланды,
30. Норвегия,
31. Польша,
32. Португалия (включая Азорские острова и Мадейру),
33. Румыния,
34. Сан-Марино,
35. Сербия,
36. Черногория,
37. Словакия,
38. Словения,
39. Испания (включая Балеарские и Канарские острова, Сеуту и Мелилью),
40. Швеция,
41. Швейцария,
42. Турция,
43. Украина.