

Правила оказания услуг по Программе «БЕЛДЖИ помощь на дорогах»

Уважаемый Покупатель, благодарим Вас за выбор автомобиля марки BELGEE/GEELY.

В любое время суток Вы можете позвонить в контакт-центр Программы «BELGEE помощь на дорогах» (далее по тексту – Программа) по телефону +375 29 100 00 80 и наши специалисты окажут Вам помощь в кратчайшие сроки. Плата за звонок взимается согласно тарифам Вашего оператора связи.

При звонке в контакт-центр Программы будьте готовы предоставить следующую информацию:

- Ваше имя;
- VIN-код Вашего автомобиля;
- контактный номер телефона;
- свое местонахождение (при необходимости);
- характер поломки автомобиля (при необходимости).

Настоящие Правила оказания услуг (далее по тексту – Правила) содержат описание Программы для автомобилей марки BELGEE/GEELY и условия оказания услуг в рамках данной Программы.

Исполнитель Программы имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Актуальная версия Правил находится на официальном сайте в сети Интернет по адресу: <https://belgee.by/>

1. ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Акцепт – обращение Клиента/Пользователя в Контакт-центр по телефону для получения услуг в рамках Программы, означающее полное согласие с настоящими Правилами.

1.2. Автомобиль – транспортное средство марки BELGEE/GEELY, указанное в разделе 2 настоящих Правил.

1.3. Автомобильная дорога – объект транспортной инфраструктуры, предназначенный для движения транспортных средств и включающий в себя земельные участки в границах полосы отвода автомобильной дороги и расположенные на них или под ними конструктивные элементы (дорожное полотно, дорожное покрытие и подобные элементы) и дорожные сооружения, являющиеся ее технологической частью, - защитные дорожные сооружения, искусственные дорожные сооружения, производственные объекты, элементы обустройства автомобильных дорог.

1.4. Дилерское предприятие, сервисная станция – партнер СЗАО «БЕЛДЖИ», юридическое лицо, которое заключило соответствующий Договор о реализации и обслуживании автомобилей марки BELGEE/GEELY, уполномоченное осуществлять деятельность по послепродажному и гарантийному обслуживанию автомобилей на условиях заключенного договора.

1.5. Кейс – совокупность взаимосвязанных услуг, оказываемых Исполнителем в рамках одного обращения Клиента/Пользователя в отношении одного Автомобиля, таких как, прием и регистрация обращения Клиента/Пользователя, идентификация Автомобиля, организация оказания услуг.

1.6. Клиент – собственник Автомобиля (физическое или юридическое лицо), подключенный к Программе.

1.7. Контакт-центр – центр информационной поддержки Клиентов/Пользователей, осуществляющий регистрацию обращений и координацию оказания помощи Клиентам/Пользователям по Программе круглосуточно по телефонам: +375 29 100 00 80.

1.8. Пакет услуг – комплекс услуг, оказываемый Исполнителем Клиенту/Пользователю

в рамках настоящего Договора на условиях, в объеме и порядке, предусмотренными Программой. Срок действия Пакета услуг – один календарный год с момента его активации.

1.9. Подрядчики – юридические и физические лица, привлекаемые Исполнителем для оказания услуг Клиентам/Пользователям (службы эвакуации, технической помощи, такси и т.п.).

1.10. Пользователь – физическое лицо, допущенное Клиентом к управлению Автомобилем, которое может обратиться к Исполнителю для получения услуг в рамках Программы.

1.11. Поломка – возникшая непосредственно перед обращением Клиента/Пользователя в контакт-центр для получения услуг по Программе поломка и/или ситуация, при которой дальнейшее самостоятельное передвижение Автомобиля Клиента/Пользователя невозможно или небезопасно.

1.12. Программа «БЕЛДЖИ помощь на дорогах» – организованный Исполнителем по заданию Заказчика комплекс мероприятий, направленный на подключение Автомобилей Клиентов к соответствующей Программе, организацию оказания и оказание Исполнителем Клиентам/Пользователям услуг, предоставляемых по Программе при возникновении события, покрываемого соответствующей Программой.

2. УЧАСТНИКИ ПРОГРАММЫ

Действие Программы распространяется на автомобили марки BELGEE, GEELY, реализованные на территории Республики Беларусь с «16» июня 2025. На автомобили, приобретенные Клиентами у дилеров ранее «16» июня 2025 при условии подключения через дилера.

3. ТЕРРИТОРИЯ ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ

Территорией действия Программы – Республика Беларусь.

4. УСЛОВИЯ И СРОК ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Услуги по Программе оказываются Клиенту/Пользователю при его обращении в контакт-центр в случае, если Автомобиль непригоден для эксплуатации.

4.1.1. Автомобиль непригоден для эксплуатации если:

- вследствие поломки не может начать движение или продолжить его самостоятельно;
- Автомобиль с имеющимися поломками запрещено эксплуатировать в соответствии с

Правилами дорожного движения Республики Беларусь.

4.2. Действие Программы распространяется на следующие случаи:

4.2.1. Случаи, обусловленные поломкой следующих элементов и систем Автомобиля:

- рулевого управления;
- коробки передач;
- тормозной системы;
- подушек безопасности;
- приборной панели;
- ремня безопасности;
- двигателя;
- внешних световых приборов;
- стеклоочистителей и стеклоомывателей ветрового стекла;
- систем климат-контроля (режима нагрева воздуха при температуре окружающей среды ниже 0°C, режима охлаждения воздуха при температуре окружающей среды выше 35 °C);
- течь масла/топлива/эксплуатационных жидкостей;
- системы охлаждения двигателя (работоспособность вентиляторов системы охлаждения);

- системы бесключевого доступа и запуска (аварийный запуск);

4.2.2. События, вызванные человеческим фактором:

- разрядка аккумулятора Автомобиля;

- отсутствие топлива (бензин, дизель);

- прокол или повреждение колеса Автомобиля.

4.2.3. Действие Программы не распространяется на случаи дорожно-транспортного происшествия (ДТП), случаи противоправных действий третьих лиц (попытки угона, повреждения).

4.3. Программа действует в течение одного календарного года с момента активации Пакета услуг, при соблюдении следующих условий:

4.3.1. Автомобиль приобретен у официального дилерского предприятия СЗАО «БЕЛДЖИ».

4.3.2. Клиент/Пользователь строго соблюдает правила эксплуатации и ухода за Автомобилем, изложенные в «Сервисной книжке» и «Руководстве по эксплуатации» Автомобиля, включая точное следование интервалам сервисного обслуживания и своевременное проведение необходимых работ в дилерском предприятии, сервисной станции.

4.3.3. Любые услуги и работы по Программе, выполняются при наличии согласия от Клиента/Пользователя.

4.3.4. Любые услуги, оказываемые по запросу Клиента/Пользователя в рамках Программы, осуществляются исключительно в присутствии Клиента/Пользователя, при предъявлении им водительского удостоверения, свидетельства о регистрации транспортного средства (или паспорта транспортного средства), документов, подтверждающих законность распоряжения Автомобилем и с согласия Клиента/Пользователя на оказание услуг по Программе.

5. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ПО ПРОГРАММЕ

5.1. Услуги, предоставляемые в по Программе:

5.1.1. Круглосуточный контакт-центр с выделением отдельной линии для обращений Клиентов с информационной и технической поддержкой по телефону (включая, но не ограничиваясь, информацией об условиях предоставления услуг по Программе, техническими консультациями в рамках инструкции по эксплуатации Автомобиля, информации о местонахождении и режиме работы официальных представителей СЗАО «БЕЛДЖИ» (дилерских предприятий, сервисных станций) на территории Республики Беларусь.

5.1.2. Круглосуточная эвакуация методом полной погрузки на платформу эвакуатора или с привлечением крана-манипулятора без использования буксировки автомобиля в пределах 200 км до дилерского предприятия или сервисной станции (по выбору Клиента/Пользователя). Выбор типа спецтехники, осуществляющей эвакуацию Автомобиля, лежит на Исполнителе. Исполнитель самостоятельно согласовывает условия приема Автомобиля в дилерском предприятии и (или) сервисной станции. Согласование условия приема Автомобиля происходит в рабочее время дилерского предприятия или сервисной станции. Заказчик гарантирует, что в рабочее время дилерское предприятие и (или) сервисная станция, указанные в Приложении №5 к Договору, не имеют права выразить отказ Исполнителю в приеме Автомобиля Клиента/Пользователя.

5.1.3. Круглосуточная техническая помощь на месте поломки в пределах 200 км. от административной границы города нахождения дилерского предприятия, сервисной станции на территории Республики Беларусь, а именно:

- запуск двигателя автомобиля от внешнего источника питания (допустимо оказание услуг только с помощью профессионального пускового устройства);

- замена поврежденного колеса на запасное;

- доставка до 10 л. необходимого вида топлива (при условии оплаты стоимости Клиентом/Пользователем представителю Исполнителя по чеку АЗС);

- вскрытие заблокированных дверей, капота, багажника автомобиля при наличии технической возможности (исключительно при наличии у Клиента/Пользователя регистрационных документов на автомобиль и его письменного согласия с принятием на себя возможных рисков повреждения автомобиля и любых, связанных с ним расходов).

5.1.4. Консультации и предоставление алгоритма действий при наступлении ДТП (составление европротокола).

5.2. В случае отсутствия возможности принять Автомобиль Клиента/Пользователя в нерабочие часы дилерского предприятия, сервисной станций эвакуация Автомобиля осуществляется на платную стоянку, которая оплачивается Клиентом/Пользователем самостоятельно, или в место, указанное Клиентом/Пользователем (в пределах административных границ города, где возникла поломка Автомобиля, либо в пределах 200 (двухсот) километров от места нахождения Автомобиля).

5.3. Последующая эвакуация Автомобиля до дилерского предприятия, сервисной станции, а также эвакуация Автомобиля на расстояние за пределами 200 (двухсот) километров от административных границ города присутствия дилерского предприятия, сервисной станции, осуществляется Клиентом/Пользователем самостоятельно на возмездной основе. Оплата услуг последующей эвакуации производится Клиентом/Пользователем непосредственному исполнителю услуг такой эвакуации.

Список дилерских предприятий, сервисных станций указан в пункте 7 настоящих Правил.

5.4. Ответственное хранение: в случае эвакуации Автомобиля в нерабочие часы до дилерского предприятия, сервисной станции, автомобиль транспортируется на территорию дилерского предприятия, сервисной станции либо на территорию, вверенную охране до дилерского предприятия, сервисной станции.

При невозможности до дилерского предприятия, сервисной станции принять Автомобиль, эвакуация осуществляется на платную стоянку или в место, указанное Клиентом/Пользователем (в пределах административных границ города, где возникла неисправность. Оплату за платную стоянку Клиент/Пользователь вносит самостоятельно.

5.5. Услуги по эвакуации оказываются только Клиентам/Пользователям, имеющим законное право распоряжаться Автомобилем, предоставившим водительское удостоверение, свидетельство о регистрации Транспортного средства (или паспорт транспортного средства), документы, подтверждающие законность распоряжения Автомобилем, ключи.

6. ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ ПРОГРАММЫ

6.1. Услуги по Программе не оказываются в отношении поломок Автомобиля, вызванных следующими причинами:

6.1.1. Халатное отношение или намеренное несоблюдение правил эксплуатации Автомобиля водителем или одним из пассажиров Автомобиля;

6.1.2. Участие в автогонках или езда за пределами Автомобильных дорог;

6.1.3. Если потребность в предоставлении услуг и работ возникла в результате обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора): войны и военных действий, гражданских волнений, забастовок, катастроф, пожара, землетрясения, наводнения, града, иных стихийных сил природы и прочее;

6.1.4. Неисправности, связанные с оледенением Автомобиля (примерзшие двери/капот/дверь багажника, невозможность тронуться с места из-за примерзших тормозных колодок или колёс), а также застревание автомобиля в сугробе.

6.1.5. При возникновении поломок, связанных с ДТП, действиями третьих лиц.

6.2. Услуги по Программе не оказываются в отношении следующих событий с Автомобилем и Клиентом/Пользователем:

6.2.1. Обращение за оказанием услуг по Программе лица, не имеющего законного права распоряжаться Автомобилем, или при отказе Клиента/Пользователя предоставить водительское удостоверение, свидетельство о регистрации Транспортного средства (или паспорт

транспортного средства), документы, подтверждающие законность распоряжения Автомобилем, ключи.

6.2.2. При отказе Клиента/Пользователя от предоставления необходимых для регистрации обращения данных, а именно контактного номера телефона, идентификационного номера (VIN-кода) Автомобиля, местоположения Автомобиля, характера его поломки и др.

6.2.3. При отказе Клиента/Пользователя от проведения первичной диагностики по телефону, либо при нахождении Клиента/Пользователя не в Автомобиле для осуществления диагностики.

6.2.4. Отзывная компания в отношении Автомобиля.

6.2.5. Регулярное или иное техническое обслуживание Автомобиля.

6.2.6. Технический осмотр Автомобиля.

6.2.7. Возгорание (за исключением случаев, когда возгорание произошло вследствие технического дефекта, на который распространяется гарантия производителя).

6.3. Программой не компенсируются:

6.3.1. Любые косвенные убытки, расходы и/или ущерб имуществу Клиента/Пользователя, понесенные/полученные в результате поломки Автомобиля;

6.3.2. Проезд по платным дорогам до места нахождения Автомобиля и от места нахождения автомобиля до места назначения, указанного Клиентом/Пользователем в пределах, предусмотренных Программой, (оплачивается Клиентом/Пользователем самостоятельно).

6.3.3. Денежный эквивалент услуг по Программе не предоставляется.

6.4. Услуги по программе не оказываются в отношении Автомобилей экстренных служб, такси, каршеринга, ритуальных услуг, автомобилей в автошколах, автомобилей, зарегистрированных в компаниях, сдающих автомобили в аренду.

6.5. При нахождении Клиента/Пользователя вне территории действия Программы и его отказе доплачивать за необходимую услугу.

6.6. Если произошла поломка/повреждение прицепа или трейлера Автомобиля;

6.7. В случае если по прибытии на место оказания услуг Подрядчиком/Исполнителем будут выявлены исключения из Программы, Клиент/Пользователь обязан компенсировать Подрядчику/Исполнителю, стоимость фактически оказанных услуг (пробег, платные).

7. СПИСОК ДИЛЕРСКИХ ЦЕНТРОВ, СЕРВИСНЫХ СТАНЦИЙ

Список дилерских центров и сервисных станций размещен на официальном сайте СЗАО «БЕЛДЖИ» в глобальной компьютерной сети Интернет по адресу: <https://belgee.by/dealers>.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. Решение об объеме и виде оказываемых услуг в рамках Программы, а также об ограничениях исполнения или полном отказе от исполнения принимается сотрудником Контакт-центра в зависимости от имеющихся на момент обращения Клиента/Пользователя условиях внештатной ситуации Клиента/Пользователя на Автомобильной дороге, наличии технической возможности.

8.2. Все услуги по Программе оказываются Клиентам/Пользователям на безвозмездной основе. За дополнительные материалы (доставляемое топливо, расходные материалы для ремонта Автомобиля на месте), перепробег (пробег спецтехники на расстояние, превышающее 200 (двести) километров от административных границ города присутствия дилерского центра) спецтехники (эвакуаторов, кранов-манипуляторов, автомобилей техпомощи), простой спецтехники на месте погрузки/выгрузки по вине Клиента/Пользователя, использование платных дорог, добавление промежуточных пунктов назначения и/или изменение заявленного ранее пункта назначения маршрута Клиент/Пользователь самостоятельно осуществляет доплату.

8.3. В случае необходимости доплаты за услугу со стороны Клиента/Пользователя услуга оказывается исключительно после согласования с Клиентом/Пользователем ее стоимости и выражении им прямого согласия на осуществление доплаты за услугу. Согласие

Клиента/Пользователя фиксируется во время переговоров с контакт-центром, а также при подписании Заказ-наряда с непосредственным исполнителем таких услуг.

8.4. В случае необходимости доплаты за услуги доплата Клиентом/Пользователем производится непосредственному исполнителю услуги.

Перечень дилерских предприятий, сервисных станций

Перечень дилерских предприятий, сервисных станций Заказчика

Список дилерских центров и сервисных станций размещен на официальном сайте СЗАО «БЕЛДЖИ» в глобальной компьютерной сети Интернет по адресу: <https://belgee.by/dealers>.