

CHANGAN

CHANGAN

Program Pomocy Drogowej

Changan Assistance

WARUNKI I ZASADY

Spis treści:

1. WARUNKI I ZASADY	3
2. INFORMACJA O OCHRONIE DANYCH	3
3. NUMERY TELEFONÓW DO CHANGAN ASSISTANCE	3
4. WPROWADZENIE	4
5. CEL PROGRAMU	4
6. DEFINICJE – NAWAŻNIEJSZE POJĘCIA	4
7. ZDARZENIA OBJĘTE PROGRAMEM	6
8. ZDARZENIA WYŁĄCZONE Z PROGRAMU	7
9. ZAKRES ŚWIADCZEŃ	8
10. OBSZAR OBOWIĄZYWANIA	10
11. POZOSTAŁE WARUNKI	11
12. ELEMENTY OBJĘTE I NIEOBJĘTE PROGRAMEM	12
13. REKLAMACJE	15
14. PRAWO WŁAŚCIWE I JURYSDYKCJA	15

Program Pomocy Drogowej Changan Assistance jest programem wsparcia w zakresie mobilności przeznaczonym dla Pojazdów Uprawnionych marki Changan. Obejmuje pomoc drogową, transport Pojazdu oraz wybrane świadczenia związane z kontynuacją podróży wyłącznie w przypadkach określonych w niniejszych Warunkach.

1. WARUNKI I ZASADY

Niniejsze Warunki i Zasady dotyczą pojazdu zakupionego przez klienta, który spełnia wymagania Programu Pomocy Drogowej **Changan Assistance**.

Program jest oferowany przez firmę Changan dla pojazdów spełniających określone kryteria. Usługi assistance są realizowane przez **Europ Assistance Brokerage Solutions SA** za pośrednictwem jej europejskiej sieci pomocy, na podstawie umowy zawartej pomiędzy Changan i Europ Assistance.

Changan odpowiada za określenie:

- kto i jakie pojazdy są objęte programem,
- zakresu świadczonej pomocy,
- limitów poszczególnych świadczeń.

Europ Assistance, jako podwykonawca Changan, odpowiada za organizację i realizację pomocy drogowej poprzez swoją sieć usługodawców. Jeżeli przepisy obowiązujące w kraju zamieszkania klienta, rejestracji pojazdu lub miejscu awarii przyznają klientowi prawa, których zgodnie z prawem nie można wyłączyć lub ograniczyć, prawa te mają pierwszeństwo przed niniejszymi Warunkami i Zasadami.

2. INFORMACJA O OCHRONIE DANYCH OSOBOWYCH

Changan dba o ochronę danych osobowych klientów. Szczegółowe informacje dotyczące sposobu przetwarzania i ochrony danych osobowych znajdują się w pełnej Polityce Prywatności dostępnej na stronie Changan. Nasza pełna polityka prywatności jest dostępna pod adresem: <https://www.changaneurope.com/privacy-policy>.

Rozmowy telefoniczne z centrum pomocy mogą być nagrywane, m.in. w celu szkolenia pracowników i kontroli jakości. Informacja o nagrywaniu rozmowy zostanie przekazana klientowi na początku połączenia.

Jeżeli wymagają tego przepisy prawa, nagrywanie rozmowy będzie odbywać się na podstawie odpowiedniej zgody lub innej prawnie dopuszczalnej podstawy.

3. NUMERY TELEFONÓW DO CHANGAN ASSISTANCE.

W przypadku awarii należy zadzwonić pod numer właściwy dla **kraju pierwszej rejestracji pojazdu**.

Podczas zgłoszenia należy przygotować:

- imię i nazwisko oraz dokładną lokalizację pojazdu,
- numer telefonu kontaktowego,
- numer VIN pojazdu oraz jego kolor,
- opis sytuacji i informację, co się wydarzyło.

Polska: +48 22 205 50 20

Jeżeli pojazd jest zarejestrowany w kraju niewymienionym powyżej albo klient nie wie, pod który numer powinien zadzwonić, powinien skontaktować się z lokalnym działem obsługi klienta Changan.

Ważne: klient nie powinien samodzielnie organizować holowania ani innych usług bez wcześniejszego kontaktu z Changan, chyba że ze względów bezpieczeństwa, sytuacji awaryjnej lub wymagań policji, zarządcy drogi, autostrady, tunelu, promu albo innych właściwych służb nie jest to racjonalnie możliwe.

4. WPROWADZENIE

Pomoc Drogowa **Changan Assistance** świadczy Usługi na rzecz Pojazdu Uprawnionego niezależnie od tego, kto prowadzi Pojazd, pod warunkiem, że Pojazd spełnia określone wymagania dotyczące jego parametrów. (Ograniczenia zostały wskazane w sekcji „Definicje”).

Program Pomocy Drogowej **Changan Assistance** obowiązuje przez okres **24 miesięcy od daty pierwszej rejestracji Pojazdu**.

Okres obowiązywania może zostać **jednorazowo przedłużony o dodatkowe 12 miesięcy**, pod warunkiem, że wszystkie planowe czynności serwisowe są wykonywane przez **Autoryzowany Serwis Changan**, zgodnie z harmonogramem przeglądów serwisowych Changan określonym w instrukcji obsługi Pojazdu.

Przedłużenie Programu Pomocy Drogowej Changan jest **bezpłatne** i może obowiązywać przez maksymalny łączny okres **36 miesięcy od daty pierwszej rejestracji Pojazdu**.

Odmowa przedłużenia okresu obowiązywania Programu nie wpływa na prawo do Usług, które prawidłowo powstało w początkowym **24-miesięcznym okresie obowiązywania Programu**.

5. CEL PROGRAMU

Program Pomocy Drogowej **Changan Assistance** został opracowany w celu zapewnienia wsparcia dla Pojazdu Changan, niezależnie od tego, kto prowadzi Pojazd w chwili wystąpienia potrzeby skorzystania z Pomocy Drogowej.

W przypadku Awarii, zarówno w Kraju macierzystym Pojazdu, jak i w innym miejscu na terenie Europy (zob. sekcja 10), Usługa obejmuje transport Pojazdu do lokalnego **Autoryzowanego Serwisu Changan**.

Jeżeli nie jest możliwe zorganizowanie szybkiej naprawy na miejscu, dostępne jest dodatkowe wsparcie w postaci **Pojazdu zastępczego, zakwaterowania w hotelu lub pokrycia kosztów transportu publicznego**, umożliwiające Kierowcy kontynuowanie podróży.

Ochrona nie obowiązuje w przypadku podróży poza Obszar obowiązywania określony w sekcji 10.

Prosimy o uważne zapoznanie się z niniejszymi Warunkami, aby upewnić się, że zakres świadczonych Usług odpowiada Państwa potrzebom.

6. DEFINICJE – NAJWAŻNIEJSZE POJĘCIA

Obszar obowiązywania: Obszar geograficzny, na którym Beneficjenci są uprawnieni do korzystania z usług na warunkach określonych w niniejszym dokumencie (zob. punkt 10).

Autoryzowany Serwis Changan: Oznacza serwis, dealera lub warsztat upoważniony przez Changan do przeprowadzania kontroli, diagnostyki, konserwacji lub naprawy pojazdów marki Changan na danym rynku.

Beneficjent: Klient końcowy (tj. osoba fizyczna lub prawna, której pojazd został dostarczony, zarejestrowany, oddany w leasing lub w inny sposób przekazany do użytkowania), a także każda osoba, która w chwili wystąpienia konieczności udzielenia pomocy zgodnie z prawem korzysta z pojazdu, kieruje nim lub podróżuje nim za wyraźną lub dorozumianą zgodą klienta końcowego.

Awaria: Nagła i nieprzewidziana awaria mechaniczna, elektryczna, elektroniczna, akumulatora, związana z bezpieczeństwem lub inna objęta zakresem programu usterka lub Zdarzenie dotyczące Pojazdu, która powoduje unieruchomienie Pojazdu lub sprawia, że jego prowadzenie jest niebezpieczne lub niezgodne z prawem, z wyłączeniem zdarzeń wyraźnie wyłączonych w punkcie 8 lub punkcie 12.

Dzień Roboczy: Każdy dzień od poniedziałku do piątku w godzinach od 09:00 do 17:00, z wyłączeniem ustawowych dni wolnych od pracy obowiązujących na danym rynku lokalnym, na którym wystąpiła awaria.

Pomoc Drogowa Changan: Oznacza Changan, podmiot odpowiedzialny za Program Pomocy Drogowej **Changan Assistance**, w tym za określenie kryteriów uprawniających do korzystania z programu, zakresu usług oraz limitów świadczeń, który powierza Europ Assistance, jako podwykonawcy, realizację usług pomocy drogowej.

Kierowca: Osoba prowadząca Pojazd w chwili wystąpienia Zdarzenia.

Pojazd Uprawniony: Pojazd spełniający wymogi uprawniające do objęcia Programem określone w niniejszych Warunkach, w tym dotyczące rodzaju pojazdu, rejestracji, rynku, historii serwisowej, wieku pojazdu oraz wszelkich innych wymogów programu przekazanych przez Changan.

Okres Uprawnienia: Okres, w którym pojazd jest uprawniony do korzystania z usług Pomocy Drogowej Changan. Okres ten wynosi co najmniej 24 miesiące od daty pierwszej rejestracji pojazdu, z możliwością jego przedłużenia o kolejne 12 miesięcy, pod warunkiem, że wszystkie przeglądy i czynności serwisowe zgodne z harmonogramem są wykonywane w Autoryzowanym Serwisie Changan – zob. punkt 4.

Europ Assistance: Oznacza *Europ Assistance Brokerage Solutions SA* oraz wyznaczonych przez ten podmiot dostawców usług wchodzących w skład sieci assistance, działających w związku ze świadczeniem usług Pomocy Drogowej Changan jako podwykonawcy Changan.

Strata Finansowa: Strata majątkowa będąca następstwem szkody.

Pomoc Telefoniczna: Przekazanie Beneficjentowi przez pracownika centrum obsługi, podczas rozmowy telefonicznej, instrukcji umożliwiających bezpieczne kontynuowanie podróży, bez wysyłania na miejsce zdarzenia pojazdu pomocy drogowej.

Kraj macierzysty: Kraj, w którym pojazd jest zarejestrowany.

Zdarzenie: Zdarzenie powodujące konieczność skorzystania z Usług.

Rynek: Rynek sprzedaży i/lub świadczenia Usług na danym obszarze geograficznym.

Pomoc poza drogą: Oznacza uwolnienie pojazdu marki Changan, który został unieruchomiony poza uznaną nawierzchnią drogi, w tym na polu, w rowie, na nasypie lub w innej lokalizacji poza drogą, oraz przetransportowanie go na uznaną drogę publiczną.

Naprawa na miejscu: Doraźna naprawa wykonywana przez technikę Pomocy Drogowej w miejscu wystąpienia awarii w celu przywrócenia pojazdu do stanu umożliwiającego jego bezpieczną jazdę.

Pasażerowie: Osoby podróżujące wraz z Beneficjentem w jego pojeździe w chwili, gdy wymagana jest Pomoc Drogowa Changan.

Dane Osobowe: Wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej (osoby, której dane dotyczą).

Awaria z winy użytkownika: Awaria Pojazdu spowodowana zachowaniem Kierowcy lub Pasażerów, prowadząca do natychmiastowego unieruchomienia Pojazdu lub sprawiająca, że jego prowadzenie jest niebezpieczne lub niezgodne z prawem.

Usługi: Usługi opisane w punkcie 9.

Kradzież częściowa lub próba kradzieży: Nieuprawnione użycie lub przywłaszczenie Pojazdu albo jego części, prowadzące do natychmiastowego unieruchomienia Pojazdu lub sprawiające, że jego prowadzenie jest niebezpieczne lub niezgodne z prawem.

Zwierzęta domowe: Zwierzęta domowe podróżujące w pojeździe w chwili wystąpienia awarii.

Usługa holowania: Przetransportowanie pojazdu, którego nie można naprawić na miejscu, z miejsca wystąpienia awarii do Autoryzowanego Serwisu Changan lub do miejsca przechowania pojazdu na noc poza godzinami pracy Autoryzowanego Serwisu Changan.

Przyczepa: Oznacza każdy niezasilany własnym napędem pojazd na kołach, który jest zaprojektowany i skonstruowany oraz zgodnie z prawem dopuszczony do holowania lub ciągnięcia przez Pojazd. Przyczepa może obejmować między innymi przyczepy bagażowe, przyczepy użytkowe, przyczepy do przewozu łodzi, przyczepy kempingowe, przyczepy do przewozu koni oraz podobne jednostki holowane.

Wandalizm: Umyślne działanie o charakterze złośliwym, polegające na uszkodzeniu Pojazdu przez osobę trzecią, które prowadzi do fizycznego unieruchomienia Pojazdu lub sprawia, że jego prowadzenie jest niebezpieczne lub niezgodne z prawem.

Pojazd: Każdy sprawny technicznie i zgodny z prawem do poruszania się po drogach pojazd marki Changan użytkowany przez Beneficjentów na danym Rynku, który:

- ma nie więcej niż 9 miejsc siedzących dla pasażerów;
- ma maksymalną szerokość 2,55 m;
- ma maksymalną długość 5,4 m (bez Przyczepy);
- ma maksymalną wysokość 3,20 m.

Sprowadzenie Pojazdu (repatriacja): Transport nienaprawionego Pojazdu do Autoryzowanego Serwisu Changan znajdującego się w pobliżu miejsca zamieszkania Beneficjenta.

Numer Identyfikacyjny Pojazdu (VIN): Numer identyfikacyjny Pojazdu wskazany w dokumentacji rejestracyjnej Pojazdu oraz umieszczony lub wytłoczony na podwoziu Pojazdu.

7. ZDARZENIA OBJĘTE PROGRAMEM

Pomoc Drogowa jest świadczona w następujących sytuacjach dotyczących Pojazdu Uprawnionego, pod warunkiem, że dane zdarzenie nie jest wyłączone na podstawie punktu 8 lub punktu 12:

- **Awaria mechaniczna lub elektryczna** skutkująca unieruchomieniem Pojazdu lub stwarzająca zagrożenie podczas jego prowadzenia.

W przypadku wystąpienia awarii Pojazdu Uprawnionego zorganizujemy **naprawę na miejscu**, jeżeli w uzasadnionej opinii wyznaczonego Przedstawiciela naprawa może zostać wykonana w rozsądnym czasie.

Jeżeli Pojazdu Uprawnionego nie można naprawić w rozsądnym czasie, zostanie on przetransportowany do najbliższego **Autoryzowanego Serwisu Changan**.

Wszelkie uzgodnienia dotyczące napraw, które nie są objęte gwarancją producenta, dokonywane są bezpośrednio pomiędzy **Uprawnionym Kierowcą** a Autoryzowanym Serwisem Changan. Pomoc Drogowa nie upoważnia do zlecania w imieniu Beneficjenta odpłatnych prac naprawczych. Wszelkie odpłatne naprawy, czynności diagnostyczne, części, robocizna lub inne usługi serwisowe, które nie są objęte gwarancją producenta, ustawową rękojmią lub niniejszymi Warunkami, muszą zostać uzgodnione odrębnie pomiędzy Beneficjentem a właściwym serwisem.

Changan nie gwarantuje, że Autoryzowany Serwis Changan będzie niezwłocznie dostępny w celu wykonania wymaganej naprawy Pojazdu Uprawnionego (np. w sytuacji, gdy Pojazd Uprawniony zostanie dostarczony do Autoryzowanego Serwisu Changan poza godzinami jego otwarcia).

Po przetransportowaniu Pojazdu Uprawnionego lub wykonaniu tymczasowej naprawy na miejscu wszelkie koszty późniejszych napraw nie są objęte Programem Pomocy Drogowej.

Szczegółowe informacje dotyczące napraw objętych ochroną znajdują się w warunkach gwarancji Pojazdu.

8. ZDARZENIA WYŁĄCZONE Z PROGRAMU

Następujące zdarzenia i koszty nie są objęte **Programem Pomocy Drogowej Changan**:

- **Wypadki drogowe**, w wyniku których Pojazd został unieruchomiony – koszty związane z odzyskaniem Pojazdu i jego naprawą należy zgłosić w ramach ubezpieczenia komunikacyjnego Kierowcy.
- **Usiłowanie kradzieży lub wandalizm**, w wyniku których Pojazd został unieruchomiony.
- **Kradzież** – w przypadku kradzieży Pojazdu.
- **Pożar** – z wyjątkiem przypadków, gdy pożar jest wynikiem wady produkcyjnej.
- **Uszkodzenia z winy użytkownika, błąd Kierowcy lub niewłaściwe użytkowanie**, w tym między innymi:
 - brak paliwa, zatankowanie niewłaściwego paliwa, zamarznięcie lub zanieczyszczenie paliwa;
 - rozładowanie akumulatora wysokonapięciowego w wyniku usterki powstałej wyłącznie z winy klienta;
 - zgubienie kluczyków, pozostawienie kluczyków wewnątrz Pojazdu, uszkodzenie lub zniszczenie kluczyków/kart-kluczyków;
 - przebicie lub rozerwanie opony oraz uszkodzenie koła;
 - awarie spowodowane niewykonaniem przez Beneficjenta planowych czynności serwisowych zgodnie ze specyfikacjami producenta, jeżeli niewykonanie tych czynności spowodowało Zdarzenie lub w istotny sposób przyczyniło się do jego wystąpienia.
- **Pojazdy, które pozostają zdadne do jazdy** lub które zostały już dostarczone do Autoryzowanego Serwisu Changan o własnych siłach.
- **Dodatkowe koszty transportu lub inne koszty poniesione przez Uprawnionego Kierowcę**, niezależnie od tego, czy wynikają one z holowania Pojazdu Uprawnionego, czy z innych przyczyn. Obejmuje to również koszty dotyczące Pasażerów, którzy nie towarzyszą Pojazdowi Uprawnionemu podczas jego transportu lub odzyskiwania.
- W przypadku gdy **policja, służby ratunkowe, operatorzy autostrad, operatorzy tuneli, władze portowe, operatorzy promów lub inne właściwe organy** wymagają natychmiastowego odzyskania Pojazdu przez podmiot trzeci, koszt takiej usługi ponosi Uprawniony Kierowca.
- **Pojazdy wykorzystywane jako taksówki, pojazdy świadczące usługi przewozu osób zamawiane za pośrednictwem aplikacji (np. Uber), pojazdy do nauki jazdy, pojazdy dostawcze, kurierskie, pojazdy służb ratunkowych, pojazdy policyjne lub wojskowe** są objęte wyłącznie usługą **Naprawy na miejscu** oraz **Usługą holowania**. Dodatkowe świadczenia związane z zapewnieniem mobilności, w tym pojazd zastępczy, zakwaterowanie w hotelu, kontynuacja podróży, podróż powrotna, podróż w celu odbioru Pojazdu oraz Sprowadzenie Pojazdu, nie mają zastosowania.
- **Zdarzenia mające miejsce podczas imprez sportów motorowych, wyścigów, jazd testowych lub innego użytkowania Pojazdu poza drogami publicznymi.**
- **Awaryjne spowodowane zastosowaniem nieoryginalnych lub niezatwierdzonych części zamiennych lub akcesoriów.**

- **Zdarzenia, podczas których Kierowca nie posiada ważnego prawa jazdy** lub znajduje się pod wpływem alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających.
- **Pomoc Drogowa Changan Assistance nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie, niewykonanie, ograniczenie lub niedostępność Usługi** w zakresie, w jakim są one spowodowane zdarzeniami pozostającymi poza jej uzasadnioną kontrolą, w tym między innymi klęskami żywiołowymi, ekstremalnymi warunkami pogodowymi, wojną, terroryzmem, zamieszkami społecznymi, epidemią, strajkiem, ograniczeniami wprowadzonymi przez organy państwowe, zamknięciem granic, awarią infrastruktury, awarią sieci telekomunikacyjnych lub ograniczeniami nałożonymi przez organy publiczne. Pomoc Drogowa **Changan Assistance** podejmie uzasadnione działania w celu zapewnienia alternatywnej pomocy, o ile będzie to możliwe.
- **Awarie występujące na drogach niepublicznych**, w tym na terenach poza drogami, gruntach prywatnych, górskich szlakach lub plażach.
- **Zdarzenia wymagające użycia specjalistycznego sprzętu lub przeprowadzenia specjalistycznych działań związanych z odzyskaniem Pojazdu**, w tym użycia dźwigów, wyciągania Pojazdu z terenów poza drogami, wydobywania Pojazdu z miejsc niebezpiecznych lub niedostępnych albo odzyskania Pojazdu wymagającego uzyskania specjalistycznych zezwoleń.
- **Zdarzenia spowodowane niesprawną Przyczepą.**

Żadne z powyższych włączeń nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności w zakresie, w jakim byłoby to sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa, w tym odpowiedzialności za śmierć lub uszkodzenie ciała spowodowane niedbalstwem, oszustwem, umyślnym działaniem, rażącym niedbalstwem lub obowiązkowymi prawami konsumenta.

9. ZAKRES USŁUG

Usługi dostępne w ramach **Pomocy Drogowej Changan** zostały opisane poniżej. **Pojazd zastępczy, zakwaterowanie w hotelu oraz kontynuacja podróży / podróż powrotna** stanowią alternatywne świadczenia związane z zapewnieniem mobilności i nie mogą być łączone w odniesieniu do tego samego Zdarzenia, chyba że Pomoc Drogowa Changan wyraźnie postanowi inaczej.

Pomoc Drogowa Changan określa odpowiednią Usługę na podstawie względów bezpieczeństwa, lokalizacji, stanu Pojazdu, możliwości wykonania naprawy, dostępności lokalnych usług, odległości od miejsca zamieszkania, przewidywanego czasu naprawy oraz uzasadnionych kosztów.

Standardowa kolejność świadczenia usług jest następująca:

1. **Pomoc Telefoniczna**
2. **Naprawa na miejscu**
3. **Usługa holowania**
4. *w stosownych przypadkach* – jedno ze świadczeń związanych z zapewnieniem mobilności opisanych poniżej.

Pojazd zastępczy

Jeżeli Pojazdu nie można niezwłocznie naprawić, zostanie zorganizowany **Pojazd zastępczy o równoważnej klasie**, przy czym pierwszeństwo mają modele marki Changan. Jeżeli pojazd marki Changan nie jest dostępny, zostanie zapewniony porównywalny pojazd innej marki. Ze względu na dostępność Pojazd zastępczy może różnić się od pierwotnego Pojazdu rodzajem paliwa lub układem napędowym.

Pojazd zastępczy zapewniający możliwość kontynuowania podróży jest udostępniany na okres maksymalnie **2 Dni Roboczych** w przypadku Zdarzeń w Kraju macierzystym (tj. kraju, w którym Pojazd jest zarejestrowany).

W przypadku holowania pojazdu poza krajem, w którym jest on aktualnie zarejestrowany, Pojazd zastępczy jest udostępniany na okres maksymalnie **7 Dni Roboczych**, a następnie dodatkowo przez maksymalnie **2 Dni Robocze** po powrocie Beneficjenta do Kraju macierzystego.

Pojazd zastępczy może być użytkowany bez limitu przebiegu. Przysługuje również zwrot uzasadnionych kosztów przejazdu taksówką w celu odbioru Pojazdu zastępczego do kwoty **100 EUR (bez VAT)**.

Udostępnienie Pojazdu zastępczego jest uzależnione od jego dostępności, lokalnych warunków wynajmu, wieku Kierowcy, posiadania prawa jazdy, dokumentu tożsamości, karty płatniczej, wpłaty kaucji, ubezpieczenia oraz spełnienia wszelkich wymogów prawnych lub wymogów firmy wynajmującej. Pomoc Drogowa **Changan Assistance** dołoży uzasadnionych starań w celu zapewnienia Pojazdu o równoważnej klasie, jednak nie gwarantuje konkretnej marki, modelu, rodzaju paliwa, rodzaju układu napędowego, skrzyni biegów, konfiguracji miejsc siedzących, haka holowniczego, bagażnika dachowego, fotelika dziecięcego, przystosowania dla osób z niepełnosprawnościami ani ładowności, chyba że zostało to wyraźnie potwierdzone.

Beneficjent ponosi koszty paliwa lub ładowania, opłat drogowych, opłat za wjazd do stref objętych ograniczeniami ruchu, opłat za przeprawy promowe, opłat parkingowych, mandatów i kar, dodatkowych opcji ubezpieczenia, usług dodatkowych, udziałów własnych, szkód powstałych w okresie wynajmu oraz wszelkich kosztów wynikających z użytkowania Pojazdu zastępczego w sposób niezgodny z warunkami określonymi przez dostawcę wynajmu.

Zakwaterowanie w hotelu

Świadczenie ma zastosowanie, jeżeli Pojazdu nie można naprawić tego samego dnia, a Pojazd został unieruchomiony w odległości większej niż **50 km od adresu zamieszkania Beneficjenta**. Świadczenie obejmuje wszystkich pasażerów Pojazdu, maksymalnie przez **2 noce**.

Limit kosztów wynosi maksymalnie **120 EUR (bez VAT) za osobę za noc**, w tym śniadanie.

Dodatkowe posiłki, rozrywka i inne wydatki osobiste nie są objęte świadczeniem.

Koszty przejazdu (taksówka)

Jeżeli Pojazd musi zostać odholowany, a Beneficjent nie może kontynuować podróży pojazdem holującym, operator zorganizuje przejazd taksówką, aby zapewnić klientowi dotarcie do bezpiecznego miejsca lub zamierzonego celu podróży. Obejmuje to w szczególności:

- przejazd w celu odbioru Pojazdu zastępczego do kwoty **100 EUR (bez VAT)** – w ramach usługi Pojazdu zastępczego;
- przejazd w celu kontynuacji podróży lub powrotu – z miejsca wystąpienia awarii do stałego miejsca zamieszkania klienta lub kolejnego zaplanowanego miejsca docelowego – do kwoty **100 EUR (bez VAT)**, w ramach usługi Kontynuacji podróży / Podróż powrotnej;
- transport Beneficjenta do miejsca naprawy lub warsztatu do kwoty **100 EUR (bez VAT)** – w ramach usługi Odbioru naprawionego Pojazdu.

Kontynuacja podróży / Podróż powrotna

Jeżeli Beneficjent nie chce oczekiwać na naprawę, zostanie zorganizowany alternatywny transport publiczny umożliwiający kontynuowanie podróży lub powrót do miejsca zamieszkania.

Dostępne środki transportu obejmują:

- taksówkę – do kwoty **100 EUR (bez VAT) za przejazd**;

- pociąg w **2. klasie**;
- autobus dalekobieżny;
- lot w **klasie ekonomicznej**.

Najbardziej odpowiedni środek transportu zostanie wybrany na podstawie odległości i czasu podróży.

Odbiór naprawionego Pojazdu

Po naprawie Pojazdu zostanie zorganizowany **jednokierunkowy transport Beneficjenta do warsztatu**, w którym dokonano naprawy.

Dostępne środki transportu i limity kosztów są takie same jak w przypadku Kontynuacji podróży, przy czym koszty przejazdu taksówką są ograniczone do kwoty **100 EUR (bez VAT) za przejazd**.

Sprowadzenie nienaprawionego Pojazdu (repatriacja)

Świadczenie ma zastosowanie, jeżeli awaria wystąpi **za granicą**, a przewidywany czas naprawy wynosi co najmniej **3 pełne Dni Robocze**. W tym kontekście „za granicą” oznacza poza krajem, w którym Pojazd jest zarejestrowany.

Sprowadzenie Pojazdu podlega wymogom prawnym, celnym, transportowym, bezpieczeństwa oraz wymogom operacyjnym.

W miarę możliwości Beneficjent powinien przed sprowadzeniem Pojazdu wyjąć z niego rzeczy osobiste, ładunek oraz przedmioty wartościowe. Pomoc Drogowa Changan nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty pozostawione w Pojeździe, z wyjątkiem przypadków, w których wyłączenie takiej odpowiedzialności jest prawnie niedopuszczalne.

Pojazd zostanie przetransportowany do najbliższego **Autoryzowanego Serwisu Changan** znajdującego się w pobliżu miejsca zamieszkania Beneficjenta.

Wszystkie koszty transportu, w tym opłaty drogowe i opłaty za przeprawy promowe, są objęte świadczeniem.

Alternatywnie Beneficjent może zrezygnować ze Sprowadzenia Pojazdu i skorzystać z maksymalnie **2 dodatkowych noclegów w hotelu** w celu oczekiwania na naprawę Pojazdu na miejscu.

10. OBSZAR OBOWIĄZYWANIA OCHRONY

Usługa jest dostępna w następujących krajach i terytoriach, z zastrzeżeniem lokalnej dostępności usług, warunków bezpieczeństwa, ograniczeń prawnych, sankcji, ograniczeń granicznych oraz możliwości organizacyjnych:

Albania, Andora, Austria, Wyspy Balearów, Belgia, Bośnia i Hercegowina, Bułgaria, Chorwacja, Cypr (Republika Cypryjska), Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Niemcy, Gibraltar, Grecja, Węgry, Islandia, Irlandia, Włochy, Kosowo, Łotwa, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Malta, Monako, Czarnogóra, Niderlandy, Macedonia Północna, Irlandia Północna, Norwegia, Polska, Portugalia, Rumunia, San Marino, Serbia, Słowacja, Słowenia, Hiszpania, Szwecja, Szwajcaria, Turcja, Zjednoczone Królestwo, Szkocja – regiony górskie i wyspy, Watykan

O ile nie wskazano wyraźnie inaczej, ochrona obejmuje wyłącznie **terytorium kontynentalne oraz ogólnodostępną sieć dróg** wymienionych krajów.

Ochrona nie obejmuje **terytoriów zamorskich, wysp wymagających specjalnego transportu, stref wojskowych, obszarów objętych ograniczeniami, stref konfliktów ani miejsc, w których udzielenie pomocy jest niemożliwe ze względów prawnych lub bezpieczeństwa**.

11. POZOSTAŁE WARUNKI

1. Zgłoszenie potrzeby skorzystania z Usługi

W przypadku wystąpienia awarii należy **niezwłocznie skontaktować się z dedykowaną infolinią Pomocy Drogowej Changan Assistance**. Koszty jakiegokolwiek odzyskania Pojazdu lub udzielenia pomocy zorganizowanych samodzielnie, bez uprzedniego uzyskania zgody Changan, nie będą zwracane.

2. Rozliczenie kosztów

Wszystkie Usługi objęte zakresem programu są rozliczane bezpośrednio pomiędzy Changan a dostawcą usług assistance. Koszty poniesione przez klienta bez uprzedniej zgody nie podlegają zwrotowi.

W przypadku gdy Changan wyrazi zgodę na poniesienie dodatkowych kosztów, koszty te muszą zostać **udokumentowane odpowiednimi rachunkami lub fakturami**.

3. Zmiany w zakresie Usług

Changan zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszych Warunkach, jeżeli jest to wymagane przez przepisy prawa, regulacje, sankcje, wymogi bezpieczeństwa, zmiany w zakresie współpracy z dostawcami usług lub wymogi operacyjne, pod warunkiem że zmiany te nie prowadzą do istotnego ograniczenia świadczeń dostępnych dla Pojazdu Uprawnionego w trakcie jego aktualnego Okresu Uprawnienia, chyba że jest to wymagane przez obowiązujące przepisy prawa lub niezbędne ze względów bezpieczeństwa bądź w celu zapewnienia zgodności z prawem.

Zmiany nie będą miały wpływu na prawidłowo zgłoszone roszczenia ani wnioski o udzielenie pomocy wynikające ze Zdarzeń, które wystąpiły przed dniem wejścia zmian w życie.

O istotnych zmianach klienci zostaną poinformowani za pośrednictwem odpowiednich oficjalnych kanałów komunikacji.

4. Zakończenie uprawnienia do korzystania z Usług

Changan zastrzega sobie prawo do zakończenia uprawnienia danego Pojazdu do korzystania z Usług w przypadku **złożenia nieuczciwego roszczenia, niewłaściwego wykorzystania lub nadużycia usług Pomocy Drogowej**.

5. Ograniczenie odpowiedzialności

Usługa obejmuje wyłącznie koszty pomocy i świadczeń związanych z zapewnieniem mobilności, które zostały wyraźnie określone w niniejszych Warunkach.

Usługa nie obejmuje **kosztów naprawy Pojazdu, szkód pośrednich, szkód w mieniu, utraconych dochodów ani innych szkód następnych**.

6. Przyczepy

Dla uniknięcia wątpliwości, Pomoc Drogowa **Changan Assistance** odpowiada wyłącznie za **transport samej Przyczepy**, w zakresie, w jakim taki transport jest objęte niniejszymi Warunkami.

Changan, dostawca usług Pomocy Drogowej, jego przedstawiciele, podwykonawcy oraz operatorzy pomocy drogowej nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek towary, ładunek, zwierzęta, rzeczy osobiste, wyposażenie, towary handlowe ani inne przedmioty znajdujące się w Przyczepie, na Przyczepie lub przewożone za jej pomocą.

Zabezpieczenie, usunięcie, transport, ubezpieczenie oraz ochrona takich przedmiotów pozostają wyłącznie w gestii właściciela Przyczepy lub osoby odpowiedzialnej za Przyczepę.

Wszelkie **utruty, kradzieże, uszkodzenia, pogorszenie stanu, zanieczyszczenie, opóźnienia lub szkody następne** dotyczące zawartości Przyczepy powstają całkowicie na ryzyko jej właściciela i są wyłączone z zakresu ochrony na podstawie niniejszych Warunków.

7. Zwierzęta domowe

Pomoc Drogowa Changan zapewni pomoc dotyczącą kwalifikującego się Pojazdu marki Changan niezależnie od tego, czy w chwili wystąpienia awarii w Pojeździe podróżują zwierzęta domowe.

Psy asystujące podróżujące z klientem zostaną, w miarę możliwości, uwzględnione podczas organizacji pomocy, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Małe zwierzęta domowe, w tym psy i koty, mogą zostać przewiezione w pojeździe pomocy drogowej lub w inny sposób uwzględnione podczas odzyskiwania Pojazdu, według wyłącznego uznania operatora pomocy drogowej, z uwzględnieniem względów bezpieczeństwa, dobrostanu zwierzęcia, pojemności pojazdu, możliwości Kierowcy oraz wszelkich wymogów prawnych i operacyjnych.

Wszelki transport zwierząt odbywa się **wyłącznie na ryzyko właściciela**. Właściciel ponosi pełną odpowiedzialność za kontrolę nad zwierzęciem, jego opiekę, dobrostan, odpowiednie zabezpieczenie oraz nadzór nad nim przez cały czas.

Konie, zwierzęta gospodarskie, a także zwierzęta komercyjne, rolnicze, egzotyczne, niebezpieczne lub ponadgabarytowe nie są objęte niniejszymi Warunkami.

Transport, odzyskanie, zapewnienie miejsca pobytu, opieka weterynaryjna lub dalszy transport takich zwierząt pozostają wyłącznie w gestii ich właściciela.

Changan, dostawca usług Pomocy Drogowej, jego przedstawiciele, podwykonawcy oraz operatorzy pomocy drogowej nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek koszty, straty, obrażenia, choroby, opóźnienia, śmierć ani szkody związane z takimi zwierzętami.

Jeżeli operator pomocy drogowej nie może lub nie chce przetransportować zwierzęcia z przyczyn związanych z bezpieczeństwem, dobrostanem zwierzęcia, stanem zdrowia, względami operacyjnymi lub prawnymi, właściciel jest odpowiedzialny za zorganizowanie alternatywnego transportu lub opieki.

Pomoc Drogowa Changan nie jest zobowiązana do zapewnienia **specjalistycznego transportu zwierząt**.

12. ELEMENTY OBJĘTE I NIEOBJĘTE PROGRAMEM

Poniższe tabele mają na celu wyjaśnienie najczęściej występujących sytuacji związanych z pomocą drogową.

„**Tak ✓**” oznacza, że dane zdarzenie jest objęte ochroną, pod warunkiem że pojazd spełnia wszystkie wymagania programu, a dane zdarzenie nie zostało wyłączone w innych postanowieniach niniejszych Warunków i Zasad.

„**Nie ✕**” oznacza, że dane zdarzenie nie jest objęte ochroną, chyba że obowiązujące przepisy prawa wymagają zapewnienia takiej ochrony lub **Changan Assistance** wyrazi zgodę na udzielenie pomocy w ramach **dobrej woli**.

AKUMULATOR	OBJĘTE OCHRONĄ ✓ Tak ✕ Nie	Uwagi
Rozładowany akumulator (z wyjątkiem sytuacji spowodowanych przez użytkownika)	✓	Tylko akumulator 12 V. Akumulator wysokonapięciowy jest objęty ochroną wyłącznie w przypadku stwierdzenia wady jakościowej.
Akumulator wysokonapięciowy (z wyjątkiem sytuacji spowodowanych przez użytkownika)	✓	
Akumulator wysokonapięciowy (sytuacje spowodowane przez użytkownika)	✕	

PALIWO	OBJĘTE OCHRONĄ ✓ Tak ✕ Nie	Uwagi
Zamrożone paliwo	✕	
Zanieczyszczone paliwo	✕	
Brak paliwa (pojazd z silnikiem spalinowym i pojazd elektryczny)	✕	

Niewłaściwe paliwo	x	
--------------------	---	--

POZOSTAŁE	OBJĘTE OCHRONĄ ✓ Tak x Nie	Uwagi
Klimatyzacja	x	
Alarm	x	
Alarm / immobilizer (pojazd niezdatny do jazdy) lub alarm uruchomiony w sposób ciągły	✓	
Bagażnik nie zamyka się	✓	
Utrata płynu hamulcowego	✓	
Uszkodzona przednia lub tylna szyba	x	Uszkodzenia przedniej lub tylnej szyby powstałe w wyniku zdarzenia losowego, np. rozbicia przez kamień, działanie czynników zewnętrznych lub wandalizm, nie są objęte Programem Pomocy Drogowej. Szyba może być jednak objęta ochroną, jeżeli uszkodzenie wynika z wady produkcyjnej dotyczącej klejenia szyby, a pojazd w wyniku tej wady nie nadaje się do bezpiecznej jazdy.
Uszkodzony panoramiczny dach lub okno dachowe	x	Uszkodzenia panoramicznego dachu powstałe w wyniku zdarzenia losowego, np. rozbicia przez kamień, działanie czynników zewnętrznych lub wandalizm, nie są objęte Programem Pomocy Drogowej. Panoramiczny dach może być jednak objęty ochroną, jeżeli występuje wada produkcyjna dotycząca jego klejenia, a w wyniku tej wady pojazd nie może być bezpiecznie użytkowany podczas ekstremalnych warunków pogodowych.
Uszkodzone szyby boczne	x	Uszkodzenia szyb bocznych powstałe w wyniku zdarzeń losowych, takich jak rozbicie szyby przez kamień, działanie czynników zewnętrznych lub wandalizm, nie są objęte Programem Pomocy Drogowej. Szyby boczne mogą być jednak objęte ochroną, jeżeli uszkodzenie wynika z wady produkcyjnej, a w jej wyniku podczas ekstremalnych warunków pogodowych pojazdu nie można odpowiednio zabezpieczyć lub bezpiecznie prowadzić.
Dach składany nie zamyka się (pojazd niezdatny do jazdy)	✓	
Drzwi nie zamykają się	✓	
Zablokowana pozycja fotela kierowcy – brak możliwości osiągnięcia kierownicy	✓	
Immobilizer (pojazd niezdatny do jazdy)	✓	
Niedziałające przyrządy / wskaźniki (jeżeli są wymagane prawem), np. prędkościomierz	✓	Tylko przyrządy / wskaźniki związane z bezpieczeństwem.
Zablokowana skrzynia biegów	✓	
Instalacja LPG	x	
Brak łańcuchów śniegowych (warunki drogowe uniemożliwiają kontynuowanie podróży)	x	
Problemy z płynami / materiałami eksploatacyjnymi (AdBlue, płyn chłodzący, olej wspomagania kierownicy itp.)	x	Objęte ochroną w przypadku wycieku.
Uszkodzone łańcuchy śniegowe (warunki drogowe uniemożliwiają kontynuowanie podróży)	x	
Pojazd utknął w śniegu lub błocie na drodze publicznej (nie w terenie)	x	
Układ wentylacji / ogrzewania (pojazd niezdatny do bezpiecznej jazdy)	✓	
Przedstawianie się wody do wnętrza pojazdu	✓	Tylko w przypadku, gdy pojazd nie nadaje się do bezpiecznej jazdy, a problem nie powstał w wyniku przejazdu przez zalany teren ani pozostawienia otwartych szyb – przyczyną musi być wada produkcyjna.

KLUCZYKI	OBJĘTE OCHRONĄ ✓ Tak x Nie	Uwagi
Elektroniczna karta kluczyka (sytuacje spowodowane przez użytkownika)	x	
Kluczyk złamany w stacyjce	x	
Kluczyka nie można włożyć do stacyjki	x	
Kluczyk nie obraca się w stacyjce	x	
Kluczyki zatrzaśnięte w samochodzie	x	

Zgubiony klucz / karta kluczyka	x	
Skradzione kluczyki / karty kluczyka	x	

ZAMKI	OBJĘTE OCHRONĄ ✓ Tak x Nie	Uwagi
Zablokowany zamek (pojazd zdalny do jazdy)	x	
Zamek nie działa (pojazd niezdatny do jazdy)	✓	W przypadku wady produkcyjnej.
Pilot zamka centralnego nie działa (pojazd niezdatny do jazdy)	✓	
Pilot zamka centralnego nie działa (pojazd zdalny do jazdy)	x	
Niewłaściwy klucz w zamku	x	

ELEMENTY BEZPIECZEŃSTWA	OBJĘTE OCHRONĄ ✓ Tak x Nie	Uwagi
Poduszka powietrzna została uruchomiona	✓	Nieobjęte ochroną w przypadku uszkodzenia powstałego w wyniku wypadku lub uderzenia.
Awaria deski rozdzielczej (całkowita lub częściowa) – pojazd niezdatny do bezpiecznej jazdy	✓	
Kierunkowskazy	✓	
Utrata mocy silnika lub układu napędu elektrycznego (pojazd niezdatny do jazdy)	✓	
Utrata mocy silnika lub układu napędu elektrycznego (pojazd zdalny do jazdy)	x	
Kontrolki ostrzegawcze hamulca lub układu napędowego pozostają zapalone podczas jazdy	✓	
Wymagane prawem światła / lampy (niesprawne)	✓	Tylko jeśli jest to wymagane przepisami prawa, a pojazd w wyniku usterki nie może być legalnie użytkowany.
Awaria wspomaganie kierownicy	✓	
Pas bezpieczeństwa kierowcy	✓	
Lusterko / lusterka boczne (z wyjątkiem sytuacji spowodowanych przez użytkownika)	✓	Tylko jeśli lusterka nie można wyregulować, co może powodować zagrożenie dla bezpieczeństwa.
Lusterko / lusterka boczne (sytuacje spowodowane przez użytkownika)	x	
Kontrolka poduszki powietrznej pozostaje zapalona	✓	
Wycieraczki przedniej szyby	x	
Wycieraczki przedniej szyby (pojazd niezdatny do bezpiecznej jazdy ze względu na warunki atmosferyczne)	✓	Tylko jeśli mechanizm nie działa. Wymiana wycieraczek nie jest objęta ochroną.

OPONY	OBJĘTE OCHRONĄ ✓ Tak x Nie	Uwagi
Przebite / uszkodzone więcej niż jedno koło	x	
Pojedyncza przebita opona po wypadku z dodatkowym uszkodzeniem felgi / osi (np. po uderzeniu w krawężnik)	x	
Pojedyncza przebita opona – z kołem zapasowym	x	
Pojedyncza przebita opona – z kołem zapasowym i sprayem do naprawy opon	x	
Pojedyncza przebita opona – bez koła zapasowego	x	
Pojedyncza przebita opona – bez koła zapasowego, ze sprayem do naprawy opon	x	
Pojedyncza przebita opona – bez koła zapasowego i bez sprayu do naprawy opon	x	
Wciągarka / mechanizm opuszczania koła zapasowego	x	

WANDALIZM	OBJĘTE OCHRONĄ ✓ Tak x Nie	Uwagi
Próba kradzieży z uszkodzoną deską rozdzielczą	x	
Próba kradzieży z uszkodzonymi zamkami	x	
Próba kradzieży z uszkodzoną szybą / szybami	x	

Uszkodzone światła	x	
Uszkodzony panoramiczny dach lub okno dachowe	x	
Uszkodzona tylna szyba	x	
Uszkodzone szyby boczne	x	
Uszkodzona przednia szyba	x	
Uszkodzone wycieraczki przedniej szyby	x	
Uszkodzone lub skradzione lustro / lusterka boczne	x	
Kierunkowskazy	x	
Uszkodzone / przecięte opony	x	
Wymagane prawem światła / lampy (niesprawne)	x	
Skradziona tablica rejestracyjna	x	
Pas bezpieczeństwa kierowcy	x	
Pasy bezpieczeństwa	x	
Skradzione koła	x	
Skradzione wycieraczki przedniej szyby	x	
Części pojazdu (skradzione lub uszkodzone w wyniku wandalizmu)	x	

STACJA ŁADOWANIA	OBJĘTE OCHRONĄ ✓ Tak x Nie	Uwagi
Karta ładowania (RFID)	x	
Ładowarka (EV)	x	
Kabel do ładowania	x	

13. REKLAMACJE

Jeżeli chcesz zgłosić reklamację, skontaktuj się telefonicznie pod numerem **+48 22 205 50 20**.

Jeżeli sprawa wymaga dalszego rozpatrzenia lub eskalacji, skontaktuj się z centrum obsługi klienta Changan w swoim kraju. Dane kontaktowe są dostępne na stronie internetowej Changan.

14. PRAWO WŁAŚCIWE I JURYSDYKCJA

Niniejsze Warunki i Zasady podlegają prawu obowiązującemu na lokalnym rynku, na którym pojazd objęty programem został po raz pierwszy zarejestrowany, lub – jeżeli jest to inny rynek – prawu określone w lokalnej wersji niniejszych Warunków i Zasad przekazanej Beneficjentowi.

Jeżeli Beneficjent jest konsumentem, powyższe postanowienie dotyczące prawa właściwego nie pozbawia go ochrony wynikającej z **obowiązkowych przepisów dotyczących ochrony konsumentów**, które mają zastosowanie w kraju jego stałego miejsca zamieszkania.

Beneficjent może dochodzić swoich praw przed każdym właściwym sądem, który jest dostępny na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

Changan może wszcząć postępowanie przeciwko konsumentowi wyłącznie przed sądem właściwym zgodnie z obowiązującymi, bezwzględnie obowiązującymi przepisami dotyczącymi jurysdykcji w sprawach konsumenckich.

(Wersja 1509_2026)