

فولفو أون ديماند

خدمة مساعدة الطريق 24/7

تاريخ بدء الخدمات:

تبدأ الخدمة للسيارة بعد ثلاث أيام عمل من تاريخ استلام كارت العضوية من عز العرب (إخطار تقديم الخدمة) وتستمر لمدة عام كامل من هذا التاريخ.

برامج عضوية فولفو أون ديماند

فولفو أون ديماند بريميوم	فولفو أون ديماند	الخدمة
بدون حد أقصى	بدون حد أقصى	1 نقل السيارة في حالة الحادث
		نقل السيارة في حالة العطل
شاملة	شاملة	2 إعادة السيارة للطريق المعتاد
		3 توصيل الوقود أو الزيوت
		4 الشحن الإضافي للبطارية
		5 المساعدة في تبديل الإطارات
	غير شاملة	6 خدمة من الباب للباب (نقلتين في العام)

التعريفات

النطاق الجغرافي

كافة الطرق المعتادة في جمهورية مصر العربية

عضوية فولفو أون ديماند:

هي مجموعة الخدمات المقدمة من شركة عز العرب للسيارات لعملاء فولفو مصر. وتقدم الخدمة فقط من خلال الاتصال بمركز خدمة العملاء (24 ساعة 7 أيام اسبوعياً) اثناء وقوع العطل أو الحادث أو عند احتياج المشترك للخدمة وليس عن طريق التعويض النقدي

السيارة المغطاة تعني:

- السيارة التي مضى على انتاجها أقل من 10* أعوام، شرط أن:
- لا تستخدم للأغراض التجارية أو للنقل العام سواء لنقل الأشخاص أو البضائع. (الملاكي فقط) أو لنقل الأشخاص باستخدام تطبيقات الموبايل (مثل أوبر وكريم)
- لا يتم تأجيرها مع أو بدون سائق.
- لا يزيد وزنها عن 3500 كيلو جرام.
- لا تزيد سعة الركاب عن 7 أشخاص.

*السيارات التي مضى على انتاجها أكثر من 10 سنة سوف تتمتع بكل المميزات ما عدا نقل السيارة في حالة العطل

المستفيد يعني:

مالك أو حائز السيارة المغطاة أو من لديه توكيل بالإدارة.

الشركة:

شركة عز العرب للسيارات – أو من تفوضه الشركة لتقديم الخدمة

العطل يعني:

العطل الكهربائي أو الميكانيكي، الإطار المثقوب، نفاذ الوقود، عطل البطارية، الذي يسبب انعدام القدرة على الحركة

الحادث يعنى:

التلفيات الناشئة عن التصادم أو الحريق أو محاولة السرقة والتي تؤدي انعدام قدرة السيارة على الحركة ولا يشمل هذا الجزء الاضرار البسيطة التي لا تمنع امكانية حركة السيارة بدون مساعدة

الرقم الهاتفي للخدمة:

15899 ويجب الاتصال به عند الاحتياج لأي مساعدة ضمن هذا العضوية

الغاء الخدمة

خلال 5 أيام عمل فقط من الأخطار بالاشتراك، يحق للطرف الأول استعادة القسط المدفوع، شرط ان لا يكون هناك اية مطالبة قائمة خلال مدة تغطية الخدمة.
في حالة استفادة المشترك بأي من الخدمات، لا يحق للمشارك استرداد قيمة الاشتراك.

يحق لشركة عز العرب للسيارات مطالبة الطرف الأول إلغاء الخدمة دون رد اية مبالغ للمشارك في الحالات الآتية:

1. الاعمال الاحتيالية
2. اساءة استخدام الخدمات المقدمة
3. محاولة استخدام خدمة الانقاذ لسيارة اخرى غير السيارة المسجلة بعضوية فولفو أون ديماند أو فولفو أون ديماند بريميوم.
4. التواطؤ مع أحد مقدمي الخدمة ضد الشركة

التزامات المستفيد من الخدمة في حالة احتياج الخدمة:

- عند التقدم بأية مطالبة تقع على عاتق الشركة، على المستفيد من الخدمة ان يكون قد قام بجميع الالتزامات التالية.
- (أ) يتخذ الاحتياطات المعقولة لتخفيض الخسارة.
 - (ب) اعلام شركة عز العرب للسيارات ، هاتفياً على الأرقام المحددة بالخدمة المطلوبة وبأسرع وقت ممكن
 - (ج) الشركة لن تنظر في تحمل أي نفقات ليست مصدقة مسبقاً من مركز خدمة العملاء وكذلك وفق الإيصالات الرسمية
 - (د) تزويد الشركة، بكل المعلومات الخاصة بالحادث او العطل.
 - (هـ) لا يقوم بتوقيع أي اقرار أو التزام أو تقديم أي وعد أو مدفوعات من أي نوع.

كيف يقوم المشترك بطلب المساعدة؟

يجب عليه طلب رقم التليفون التالي: 15899 على مدار 24 ساعة في اليوم 365 - يوماً في السنة لطلب المساعدة	عند الاتصال برقم الطوارئ، سيطلب من المشترك توفير ما يلي ▪ رقم العضوية أو رقم الشاسية. ▪ نوع المشكلة. ▪ مكان تواجد (المدينة / العنوان / رقم التليفون)
---	---

فولفو أون ديماند

القسم الأول: المساعدة المقدمة للسيارة

1. قطر او نقل المركبة

في حالة حدوث عطل أو حادث (اثناء سير السيارة على الطرق المعتادة) يتسبب في توقف السيارة عن الحركة، ستقوم الشركة باتخاذ الترتيبات اللازمة لسحب أو نقل سيارة المشترك إلى وكلاء فولفو المعتمدين أو إلى قسم الشرطة ثم لأحد وكلاء فولفو المعتمدين.

في حالة عدم قدرة الشركة على توفير الخدمة، تقوم الشركة بدفع تكلفة السحب للمشارك بحد أقصى 700 جنية مصري وذلك فقط في حالة اتصال المشترك برقم خدمة العملاء أثناء الحادث ووفق الفاتورة المقدمة.

2. رفع سيارة المشترك

إذا تعرضت السيارة أثناء السير على الطرق العادية لانقلاب أو سقوط في منحدر، تتولى الشركة رفعها حتى اعادتها للطريق المعتاد

يتم تنفيذ الخدمة باستخدام شاحنات السحب والرفع المعتادة

إذا كانت السيارة سوف تحتاج لمعدات خاصة لإعادتها إلى الطريق المعتادة، فإن الشركة لا تدفع للمشارك له إلا النفقات التي قام بدفعها لرفع سيارته بحد أقصى قدره 300 جنيه وفقاً لفاتورة الخدمة.

3. توصيل الوقود

إذا نفذ وقود سيارة المشترك، يمكن للمستفيد من الخدمة أن يطلب من الشركة توفير كمية ينفق عليها من الوقود وفق طلبه (وفقاً للكمية القصوى التي يمكن أن تنتقل إليه بأمان)، ويدفع المستفيد قيمة الوقود فقط.

وذلك في حالة توفر الوقود في محطات الوقود المعتادة في نفس المحافظة المطلوب الخدمة بها وعدم ممانعة السلطات

4. شحن البطارية

إذا كانت السيارة لا تدور بسبب كون البطارية فارغة، فإن الشركة سوف تقوم بإرسال فني لإعادة شحنها مؤقتاً لتكون قادرة على بدء تشغيل السيارة في ذلك الوقت، أو بدء تشغيل السيارة باستخدام بطارية خارجية.

لا تكون الشركة مسؤولة عن صيانة بطارية المشترك

5. المساعدة في استبدال الإطار التالف

إذا كانت إحدى إطارات السيارة بها ثقب، تقوم الشركة بإرسال فني للمساعدة في استبداله بالإطار الاحتياطي. لا تتضمن هذه التغطية توريد قطع الغيار أو أجزاء الاستبدال، أو المواد بصفة عامة وكذلك لا تشمل التغطية مصاريف إصلاح الاطارات او لحام الثقوب. شريطة وجود الإطار الاحتياطي بحالة جيدة.

فولفو أون ديماندي بيرميوم

القسم الثاني: خدمة من الباب للباب

في حالة رغبة المشترك في عمل الصيانة الدورية لسيارته، تقوم الشركة بإرسال سائق محترف (أو ونش انقاذ حسب اختيار المشترك) ليتسلم سيارة المشترك من المكان الذي يختاره العميل، لعمل الخدمة الدورية للسيارة في أحد مراكز خدمة فولفو المعتمدة ويقوم بإعادتها للمشارك.

تقدم الخدمة بحد أقصى مرة واحدة بالونش (ذهاب ورجوع) أو مرتين (ذهاب أو رجوع فقط)

- تقدم الخدمة للمشارك في حالات عمل الخدمة الدورية وليس عند حدوث عطل أو حادث أو الاحتياج لإصلاح.

خطوات تنفيذ الخدمة

- 1- يلتزم المشترك بالاتصال عند احتياج الخدمة وحجز موعد مسبق للصيانة من خلال مركز الاتصال وطلب خدمة من الباب للباب.
- 2- يلتزم المشترك بالميعاد الذي تحدده عملاء مركز الخدمة المطلوب.
- 3- يتسلم مؤدى الخدمة السيارة من المشترك في المكان والميعاد المحدد مستخدماً نماذج الاستلام الخاصة بمركز الخدمة المطلوب ووفق المعايير المحددة من مركز الخدمة المطلوب (نموذج الاستلام الفني وكروكي السيارة)
- 4- يتم إعلام المشترك بالتكلفة المبدئية للخدمة المطلوبة لسيارته (وفق ما يحدده مركز خدمة العملاء) ويقوم مؤدى الخدمة بتحصيل قيمة الخدمات المنفذة للسيارة من المشترك.
- 5- الحد الأقصى لوقت استلام السيارة من المشترك هو 30 دقيقة من الموعد المحدد له وأي تأخير عن ذلك (بسبب المشترك) يتحمل المشترك قيمة الانتظار بواقع 100 جنيه للساعة وكسر الساعة (قابلية للزيادة)
- 6- يلتزم المشترك بإعطاء أصل رخصة القيادة لمؤدى الخدمة (وفق تعليمات ادارة المرور)
- 7- تكون السيارة مسؤولة كاملة لمركز خدمة عز العرب خلال فترة حيازتها لنقلها من المشترك لمركز الخدمة والعكس.
- 8- يقوم مؤدى الخدمة بتسليم السيارة للمشارك مستخدماً نماذج التسليم المستخدمة بواسطة مركز الخدمة

- 9- يوقع المشترك على أن الخدمة قد تمت لسيارته وانه استلم السيارة خالية من اية اضرار لا تسلم السيارة للمشارك الا بعد دفعة المبالغ المستحقة عليها (الا في حالة تحمل مركز الخدمة المطلوب لهذا البند)
- 10- الحد الأقصى لوقت تسليم السيارة الى المشترك هو 30 دقيقة من وصول السيارة لمنزله وأي تأخير عن ذلك (بسبب المشارك) يتحمل المشارك قيمة الانتظار بواقع 100 جنية للساعة وكسر الساعة (قابلية للزيادة)
- 11- تحتفظ الشركة بنسخة من نموذج الاستلام الموقع من المشارك لمركز الخدمة المطلوب والدادل على تأدية الخدمة بشكل سليم وعدم وجود شكاوى للمشارك
- 12- يقوم مركز خدمة عملاء شركة عز العرب بالاتصال بالمشارك للتأكد من جودة الخدمة

الاستثناءات

أولاً: شركة عز العرب للسيارات لا تتحمل تقديم المساعدة التي تنجم بطريقة مباشرة أو غير مباشرة من التالي:

- أ- الأفعال الاحتمالية من قبل المستفيد أو أي شخص آخر يقصد بها السعي للمطالبة تحت هذه العضوية.
- ب- الظواهر الطبيعية كالفيضانات أو الزلازل والانفجارات البركانية أو العواصف غير العادية أو سقوط الأجرام الفضائية أو النيازك والإشعاع الذري.
- ت- التمرد والارهاب والشغب والإجراءات المستخدمة من قبل القوات المسلحة أو قوات الأمن أو المنظمات.
- ث- إذا كان سائق السيارة:
- واقعا تحت تأثير المخدرات أو المسكرات أو المواد المخدرة.
- ج- عدم وجود رخصة قيادة مناسبة لنوع السيارة.
- ح- ان يكون الحادث قد حدث (بشكل مباشر أو غير مباشر) نتيجة عن نقل الوقود أو الكحول أو المواد القابلة للاشتعال أو المتفجرات أو المواد السامة في السيارة.
- خ- اشتراك المشارك أو المستفيد في:
- المسابقات أو سباقات السيارات أو التجارب.
 - الألعاب الرياضية.
 - سلوك جنائي.
 - الرهانات أو التحديات.
- د- فعل المستفيد المتعمد.

ثانياً: خدمات هذه العضوية لا تشمل: -

- أ- أية إصلاحات للسيارات أو الإطارات أو البطارية.
- ب- اي مساعدات تم ترتيبها بواسطة أو بالنيابة عن المشارك أو المستفيد دون موافقة مسبقة من الشركة
- ت- المأكولات أو المشروبات أو المكالمات الهاتفية والنفقات الإضافية الأخرى، متى توجب الإقامة في الفنادق بسبب الحادث.
- ث- أية مساعدات بالنسبة لأي راكب ينقل في السيارة من على قارعة الطريق.

ثالثاً: شركة عز العرب للسيارات غير مسؤولة عن اعطاء اية مساعدة في الحالات التالية:

- أ- عدم توافر رخصة السيارة أو اثبات الملكية
- ب- عدم توافر مفتاح السيارة
- ت- تقديم الخدمة أكثر من مرة لنفس العطل أو الحادث
- ث- السيارات المخزنة
- ج- نقل السيارة من مراكز الخدمة او الى مخازن التكهين.
- ح- استحالة تقديم المساعدة نتيجة للظروف السائدة عند الحاجة للعون.
- خ- عند تعريض حياة أولئك الأشخاص، الذين يؤدون تقديم المساعدة للخطر.
- د- التأكد من تعرض السيارة لضرر شديد نتيجة القطر (تقدم الخدمة فقط بعد موافقة كتابية من المشارك)
- ذ- عدم توافر نوع السيارة البديلة المطلوبة وقت الخدمة (يتم دفع البديل النقدي وفق الفواتير المقدمة)