

كتيب العميل توتال كير

landrover-me.com



ABOVE & BEYOND





إن برنامج توتال كير من لاند روفر هو عبارة عن مجموعة من المزايا وبرامج خدمة مصممة لتضمن لك أقصى قدر من الاستمتاع بمركبتك، و تساعدك على حماية استثمارك في المركبة التي قمت بشرائها.

المجموعة تشمل:

- تمديد الضمان
- تمديد الضمان الاختياري
- المساعدة على الطريق
- مركز علاقة العملاء

هذا الكتيب يشرح المزايا والخدمات التي يوفرها كل برنامج، والشروط والأحكام، والاستثناءات والالتزامات، وبالتالي، فإننا نوصي بقراءة وفهم محتوى هذا الكتيب.

تسعى لاند روفر ووكلاء لاند روفر جاهدين لضمان استمتاعك الكامل بمركبتك و يشمل هذا السعي توفير مستوى الرعاية والخدمة الذي تتوقعه. إلا أنه مهما حاول وكلاء لاند روفر تلبية احتياجات العملاء، فقد يجدون أحياناً صعوبة في تحقيق ذلك، الأمر الذي يعرّض انسجام هذه العلاقة للخطر.

فى حال مواجهتك لمشكلة من أي نوع، فإن أول إجراء ينبغي القيام به هو إتاحة الفرصة لمستورد / موزع لاند روفر لحل مشكلتك. وإذا كان هناك ما يدعوك لأن تشعر

بعدم الرضا، ينبغي عليك أن تطلب مقابلة المدير العام. وفي حين أننا واثقون من أن جميع وكلائنا سوف يبذلون قصارى جهدهم لحل مشكلات العملاء بشكل سريع ومهني وبتفهم تام، فإننا نوصي أي عميل يشعر بعدم الرضا بعد ذلك بالاتصال بمركز علاقة عملاء لاند روفر (CRC).

مركز علاقة عملاء لاند روفر للشرق الأوسط وشمال أفريقيا:
+971 4 309 8901

أو يمكنك إرسال بريد إلكتروني إلى:

crcmena@landrover.com

فهم تمديد الضمان

في حالة الحاجة إلى إصلاح أو استبدال أي جزء⁵ من المركبة نتيجة عيب في التصنيع، سيتم إصلاحه أو استبداله مجاناً لدى أي مستورد/ وكيل للاند روفر داخل المنطقة التي تشملها التغطية⁶ بغض النظر عن أي تغيير في ملكية المركبة خلال فترة التغطية، شرط أن يكون للمركبة سجل كامل لإجراء الخدمة/ الصيانة طبقاً لمتطلبات الصيانة للاند روفر و أن تطابق المواد المستخدمة في الصيانة المواصفات الهندسية للاند روفر.

كتيب خدمة الصيانة المختوم يوفر سجلاً بخدمات الصيانة الروتينية التي تم إجراؤها على مركبتك. تأكد دائماً من وضع الختم في المكان المناسب وتوقيع الكتيب بعد الانتهاء من كل خدمة وأن يتم تقديم الكتيب إلى مستورد/ وكيل لاند روفر لجميع الإصلاحات التي تتم بموجب الضمان.

كجزء من برنامج توتال كير، يمنح تمديد الضمان مالكي مركبات لاند روفر تغطية إضافية مماثلة لضمان الشركة المصنعة والبالغ 3 سنوات.

جميع مركبات لاند روفر¹ المباعة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا² منذ يناير / كانون الثاني 2009 ستحتضن بتغطية ضمان شامل لمدة³ 5 سنوات / 150,000 كم⁴ أيهما أسبق.

ويحدد هذا القسم تفاصيل التغطية ويشرح بشكل واضح الشروط والأحكام المطبقة.

يرجى أخذ الوقت الكافي لقراءة هذ الكتيب وإذا كانت لديك أية أسئلة، يرجى الاتصال بوكيل لاند روفر الذي اشترت منه المركبة أو مركز علاقة عملاء لاند روفر الذين سيسعدهم مساعدتك.

لضمان أن تظل المركبة في أفضل مستوى للأداء، يطلب زيارة موزع لاند روفر المعتمد لإجراء خدمة الصيانة الدورية للمركبة. الموزعون المعتمدون مجهزون كلياً للتعامل مع المركبات الحديثة و المتطورة وتقديم الخدمة بأسعار تنافسية، مع ضمان اتقان الأعمال التي يتم إجراؤها.

¹ باستثناء لاند روفر ديفندر، ما لم ينص على خلاف ذلك.

² توتال كير لا يتوافر حالياً في الجزائر وأذربيجان والعراق وباكستان، ما لم ينص على خلاف ذلك.

³ تطبق الشروط والأحكام.

⁴ يرجى الرجوع إلى تفاصيل جدول سياسة الضمان المقدم في وقت الشراء.

⁵ يرجى الرجوع إلى الاستثناءات

⁶ يرجى الرجوع إلى قائمة البلدان المغطاه بالخدمة



01

تمديد الضمان



صلاحية تمديد الضمان

يبدأ سريان تمديد الضمان عندما تتجاوز المركبة 3 سنوات من تاريخ تسليمها للمالك الأول أو عند قطع مسافة 100,000 كلم، أيهما أسبق. عندما تتجاوز المركبة مسافة 100,000 كلم، يتم تفعيل بداية تمديد الضمان بناءً على تاريخ الصيانة الدورية المسجل على نظام الإدارة بواسطة الوكيل المعتمد، في حال توافره.

ينتهي سريان تمديد الضمان بعد 60 شهراً من تاريخ تسليم المركبة للمالك الأول، أو بعد 24 شهراً من تاريخ بدء تمديد الضمان، أو بعد قطع مسافة 150,000 كلم، أيهما أسبق.

البلدان التي تشملها التغطية

مركبات لاند روفر المبيعة والمسجلة في البلدان التالية تحظى بتغطية تمديد الضمان:

- البحرين
- الأردن
- لبنان
- عمان
- المملكة العربية السعودية
- الإمارات العربية المتحدة
- مصر
- الكويت
- المغرب
- قطر
- تونس
- اليمن

سيتم التنويه وقت الشراء في حال توافر التغطية في بلدان غير مدرجه أعلاه

الطرازات التي تشملها التغطية

جميع طرازات لاند روفر المبيعة والمسجلة في البلدان المغطاة باستثناء ديفندر تشملها التغطية، ما لم ينص على خلاف ذلك.

يمنحك برنامج توتال كير أيضاً الفرصة لزيادة تمديد فترة أو مسافة سريان الضمان*.

تم تصميم هذا البرنامج خصيصاً لملاك لاند روثر الذين يرغبون فى الاحتفاظ بملكية مركباتهم لفترة أطول، لضمان إستمرار التمتع براحة البال.

وبحسب تفضيل المالك، يتوافر اختاران لتمديد الضمان:

• سنة واحدة / 25,000 كم

• سنتان / 50,000 كم

تمديد الضمان الاختياري لسنة واحدة / 25,000 كم

اختيار هذا التمديد يزيد فترة تغطية الضمان إلى 6 سنوات / 175,000 كم، أيهما أسبق، من تاريخ تسليم المركبة للمالك الأول.

تمديد الضمان الاختياري لسنتين / 50,000 كم

هذا الاختيار يزيد فترة التغطية بالضمان إلى 7 سنوات / 200,000 كم أيهما أسبق، من تاريخ تسليم المركبة للمالك الأول.

كلا الإختيارين لتمديد الضمان يمكن شراؤهما من مراكز الصيانة للوكلاء المعتمدين فى حال استيفاء جميع الشروط التالية:

• عمر المركبة يزيد على 24 شهراً / 100,000 كم ويقل عن 58 شهراً / 145,000 كم، أيهما أسبق، من تاريخ التسليم للمالك الأول.

• تم إجراء جميع الصيانات الدورية المطلوبة عند المسافة المحددة أو فى المواعيد المحددة (أيهما أسبق) كما هو مبين فى جدول مواعيد الخدمة / الصيانة.

سيتم أيضا توفير خدمة المساعدة على الطريق وتكون سارية لنفس الفترة الزمنية / المسافة المقطوعة لتمديد الضمان الاختياري.

*خاضع لتوفر البرنامج عند الشراء.



02

تمديد الضمان
الاختياري

استثناءات تمديد الضمان

تمديد ضمان لاند روفر غير مسؤول عن أي إصلاح أو استبدال مطلوب كنتيجة مباشرة للتالي:

- الإهلاك العادي.
- التآكل.
- العيوب أو الأضرار الناجمة عن استخدام المركبة في مسابقات السيارات أو لأي غرض آخر غير الاستخدام الخاص أو التجاري الاعتيادي.
- الضرر الناتج عن الإهمال أو الحوادث أو الفيضانات أو الحرائق أو العواصف الرملية أو الصقيع أو البرد أو الثلج أو الملح أو البرق، أو تساقط الشوائب العالقة بالهواء أو الاستخدام غير السليم.
- الأضرار المترتبة على تعطل جزء آخر في المركبة.
- الأضرار الناجمة أثناء الصيانة.
- عدم صيانة المركبة وفقاً لجدول لاند روفر للصيانة (مواعيد الخدمة / الصيانة) وتعليمات الخدمة.
- عدم استخدام قطع الغيار أو السوائل المحددة من قبل لاند روفر أثناء عمليات الإصلاح في فترة الضمان (أو قطع غيار بنفس الجودة أثناء عمليات الإصلاح غير مغطاة بالضمان).
- فشل قطعة غيار غير معتمدة من لاند روفر و/أو فشل أو سوء استخدام منتج أو قطعة اكسسوار غير موصى بها من قبل لاند روفر. فضلاً عن ذلك، فإن أية أضرار مترتبة على تركيب أو استخدام مثل هذه القطع أو المنتجات أو الاكسسوارات لن يكون مشمولاً بالتغطية.
- أي تعديل للمركبة أو أجزائها غير معتمد من قبل لاند روفر، بما في ذلك أي تعديل لتحسين أداء المحرك.
- أي مركبة تم تغيير أو إزالة رقم تعريف المركبة الخاص بها، أو تم تغيير قراءة عداد المسافات الخاص بها بصورة غير مشروعة.
- إعادة ملاء أو إضافة وقود غير مناسب. على سبيل المثال استخدام البنزين بدلاً من الديزل.
- استخدام وقود أو وقود بديل ذي مواصفات غير معتمدة للمركبة من قبل لاند روفر (يرجى الرجوع إلى دليل المالك).
- استخدام وقود أو سوائل أو مواد تشحيم ملوثة.
- استخدام إضافات أو مواد تنظيف للوقود أو زيت المحرك (ما لم ينص عليها كجزء من متطلبات خدمة لاند روفر).
- المركبة، كما هي مصنعة، لا تليي المواصفات التشغيلية لسوق لم يتم تحديده لها، بما في ذلك أية متطلبات قانونية أو عقوبات تفرضها الحكومة أو أية سلطة أخرى.
- الآثار الناجمة عن أية تعديلات على المركبة أجريت لتتوافق مع المتطلبات القانونية أو المحلية لسوق لم يتم تحديده، إلا إذا تم ذلك بإذن من لاند روفر.



03

استثناءات تمديد
الضمان، الأحكام
والشروط

- نقل المركبة وتسجيلها بشكل دائم في بلد آخر خارج الحدود الجغرافية للبلدان المشمولة بتمديد الضمان سينجم عنه إلغاء تمديد الضمان. لن ينظر في رد أية مبالغ مالية في حال قيام المالك بدفع قيمة تمديد الضمان الاختياري.

- الجنوط والإطارات.
- جميع أنواع الجسم، أعمال الطلاء، الزجاج، المرايا، القطع اللامعة، الإطارات المطاطية للأبواب، والتطعيمات الداخلية والخارجية.

تمديد الضمان لا يشمل التعويض عن ضياع الوقت، الإزعاج، فقدان وسيلة المواصلات، أو أي ضرر قد تتعرض له (أو أي شخص آخر) عارض أو ناتج عن عطل لجزء معطى بتمديد الضمان هذا.

الشروط العامة

- تكون المسؤولية بموجب هذا الضمان مشروطة بالالتزام بأحكام وشروط الضمان وأي شروط إضافية تلحق به.
- لا يتضمن هذا الضمان في أي بند من بنوده أي أحكام تنطوي على ردّ أي مبالغ مدفوعة، لا كلياً ولا جزئياً.
- يجب على المالك أخذ جميع الاحتياطات المعقولة لحماية المركبة من أي فقدان أو تلف، وحين يتبين وقوع خلل ما، ينبغي إيقاف المركبة بأسرع وقت ممكن لتقليص الأضرار إلى أدنى حد.
- تحتفظ خدمات تمديد الضمان من لاند روفر لنفسها بالحق في معاينة المركبة وفي إخضاع أي أجزاء تنزع منها لفحص من قبل الخبراء المختصين.

- الانخفاض التدريجي في مستوى الأداء التشغيلي المرتبط بعمر المركبة وعدد الكيلومترات التي تقطعها
- العيوب أو الأضرار الناجمة عن عدم الاستجابة لحملة استدعاء.

بنود الصيانة الروتينية

القطع والمواد المعرضة للاستهلاك و التي تتطلب ضبط أو استبدال أثناء الصيانة الدورية العادية لا تتم تغطيتها بتمديد الضمان*.

القطع التي تندرج تحت هذه الفئة لجميع الطرازات هي:

- إستبدال أو زيادة أي من زيت المحرك، سائل التبريد، سائل الفرامل، سائل التوجيه المعزز، سائل غسيل الزجاج أو أي سوائل و مواد تشحيم أخرى غير مشمول*.

• فلتر الزيت.

• فلتر الوقود.

• فلتر الهواء.

• فلتر مكيف الهواء (حسب المواصفات)

• سيور المحرك.

• شموع الإشعال (حسب المواصفات).

• بطاريات جهاز التحكم عن بعد (حسب المواصفات).

*القطع التي يتم تغييرها خلال الخدمة الدورية تستفيد من ضمان قطع الغيار. يرجى الرجوع إلى كتيب سجل الخدمة ومزايا الضمان للحصول على شرح كامل لضمان قطع الغيار.
**استبدال أو زيادة السوائل القابلة للاستهلاك تشملها التغطية فقط عندما يتم استخدامها كجزء من عملية إصلاح في الضمان.

استثناءات أخرى

القطع التي تتطلب إصلاح، استبدال أو تعديل، ولكن عمر الخدمة لها محدود لا تشملها التغطية في تمديد الضمان.

القطع التي تقع ضمن هذه الفئة لجميع الطرازات هي:

• سفرات ماسحات الزجاج.

• جميع لمبات المصابيح الكهربائية (الداخلية والخارجية) والمصهرات غير مغطاة. يستثنى من ذلك مصابيح الزينون الأمامية وإضاءة لوحة التحكم التي يشملها تمديد الضمان، إذا كانت مركبة من قبل المصنع.

• إعادة ضبط: (يتضمن ولا يقتصر على)

المصابيح الأمامية، الأجزاء المفصلية، إعادة ربط أجزاء التعليق، ضبط أبعاد وزوايا التوجيه، فحص الانبعاثات / دورة الوقود وتشحيم وضبط كابل مكابح اليد.

• ضبط زوايا وإتزان العجلات.

• بطانات وأقراص المكابح، وأي قطع احتكاك أخرى.

• غاز مكيف الهواء.

• خراطيم دورة تبريد المحرك.

• فحص وضبط المحرك.

• أنابيب العادم (المحول الحفاز تشمله التغطية ضد عيوب التصنيع فقط)

• جميع البطاريات.



مطالبات الإصلاح أثناء التجول خارج البلدان المشمولة بالتغطية

في حالة الحاجة إلى إصلاح عطل مغطى بتمديد الضمان أثناء التواجد خارج الحدود الجغرافية للبلدان التي يغطيها تمديد الضمان، على مالك المركبة دفع تكاليف الإصلاح لوكيل لاند روفر الخارجي ولدي عودته إلى بلد الإقامة الدائمة، عليه تقديم مطالبة فوراً إلى وكيل لاند روفر المحلي، وعندها سيتم سداد القيمة بالكامل.

الوكيل الذي يقوم بالإصلاح يجب أن يحصل على إذن مسبق لإجراء الإصلاحات. وسوف يتم سداد تكاليف الإصلاح إذا تم تقديم فاتورة الإصلاح في غضون شهرين من تاريخ الإصلاح.

البلدان المشمولة بالتغطية وأرقام الاتصال

مركبات لاند روفر المبيعة والمسجلة في البلدان التالية تتمتع بدعم خدمات المساعدة على الطريق. لطلب المساعدة، يرجى الاتصال على الرقم المقابل للبلد الذي تم تسجيل المركبة فيه.

800 00212	البحرين
0800 7555555 / (02) 24047905	مصر
0777 777313	الأردن
22246217	الكويت
(01) 806690	لبنان
0801 003738	المغرب
800 73636	عمان
44607550	قطر
800 8971431	المملكة العربية السعودية
79399007	تونس
800 4647	الإمارات العربية المتحدة

في البلدان الأخرى التي تشملها التغطية، يرجى الاتصال على:

خدمات المساعدة على الطريق: +971 4 331 1130

يتم تسجيل جميع المكالمات الواردة إلى برنامج المساعدة على الطريق وذلك لدواعي الارتقاء الدائم بخدماتنا ولغرض استخدامنا في تدريب كوادرنا. تسجيل المكالمات سيساعدنا أيضاً في التأكد من المعلومات التي أعطينا إياها في حال إن كانت غير كاملة أو غير واضحة.

إن ما يوفره برنامج المساعدة على الطريق (RSA) المصمم خصيصاً من أجل سائقي ومالكي مركبات لاند روفر، لمساعدتهم عند تعرضهم للطوارئ على الطريق، بدءاً من توقف المركبة بسبب عطل أو حادث، ووصولاً إلى الحالات الطارئة البسيطة مثل تعرض أحد الإطارات للثقب.

إن طاقمنا من الفنيين المُدرّبين لدى لاند روفر يملك الدراية والخبرة المطلوبتين لإعادة مركبتك إلى حالتها الطبيعية في أقل وقت ممكن. أما إذا تعذر ذلك، فإن التغطية التي يوفرها برنامج المساعدة على الطريق تكفل لك وللمن يرافقونك من الركاب الحصول على وسيلة بديلة للوصول إلى وجهتكم التي كنتم تقصدونها.

كيفية الحصول على المساعدة

إذا احتجت للمساعدة عند تعطل مركبة مشمولة بالتغطية، يمكنك الاتصال بالمركز المختص بخدمات المساعدة على الطريق. نرجو منك عدم المبادرة باتخاذ أي إجراءات خاصة بك دون الاستعانة بنا.

يرجى ذكر المعلومات التالية عند الاتصال بخدمات المساعدة على الطريق:

- رقم تسجيل المركبة.
- الموقع الذي توجد فيه مع تحديده بدقة.
- رقم الهاتف الذي يمكن الاتصال بك عليه.
- رقم تعريف المركبة (VIN) من مركبتك والذي يكون مرئياً من خلال الزجاج الامامي للمركبة، والمسجل في هذا الكتيب أو الذي يمكن العثور عليه في بطاقة تسجيل المركبة.



04

المساعدة على الطريق
(RSA)

بدء التشغيل بوصلة من بطارية مركبة أخرى

سيتم توفير بدء التشغيل بوصلة من بطارية مركبة أخرى للمركبة المشمولة بالتغطية مجاناً، وإذا كان التشغيل بوصلة من بطارية مركبة أخرى غير كافٍ، سيتم قطر المركبة أو نقلها إلى أقرب وكيل لمركبات لاند روفر، ويتم تحمل 200 دولار أمريكي كحد أقصى.

توصيل الوقود

في حال نفاد الوقود من المركبة المشمولة بالتغطية، يتم توفير قدر كافٍ من الوقود (حتى 7 لترات) لإيصال المركبة المشمولة بالتغطية إلى أقرب محطة للتزود بالوقود.

المساعدة في فتح المركبة

إذا أقفلت المركبة المشمولة بالتغطية ومفاتيحها بداخلها، يتم توفير خدمة فتح المركبة مجاناً.

سوف نحاول دائماً بذل ما في وسعنا لتوفير خدمة المساعدة في فتح المركبة مستخدمين الأسلوب الذي نعتبره عملياً أكثر من سواه. إذا تعذر تمكينك من دخول المركبة، ونظراً لأن المركبة مزودة بأنظمة أمنية حديثة، قد يكون السبيل الوحيد

لذلك هو فتح المركبة عنوةً، أي باستخدام القوة. في حالة اضطرارنا إلى ذلك، فإنك ستتحمل أي تكاليف متعلقة بالأضرار الناشئة عن فتح المركبة بالقوة، وسوف يُطلب منك التوقيع على إقرار يفيد بأنك أعطيت إذناً بذلك.

المساعدة في متابعة الرحلة

بعد تقديم خدمات المساعدة على الطريق، إذا أكد وكيل لاند روفر خطأً أن المركبة المشمولة بالتغطية لا يمكن إصلاحها في اليوم نفسه وظلت المركبة معطلة، يتم آنذاك عمل الترتيبات اللازمة لتقديم إحدى الخدمات التالية، متى أمكن ذلك، كي يتسنى للمالك / السائق أن يتابع رحلته بالوسيلة الأنسب.

1. الإقامة الفندقية

إذا كان ذلك ممكناً، يتم عمل ترتيبات للإقامة بغرض قضاء الليلة، بتوفير غرفة في أحد الفنادق مثلاً باستثناء تكاليف الطعام أو الشراب أو المكالمات الهاتفية أو التكاليف الأخرى ويتم تحمل 120 دولار أمريكي كحد أقصى من التكلفة عن المستفيد الواحد لليوم الواحد، أو 500 دولار أمريكي كحد أقصى من التكلفة الإجمالية عن كل حالة تعطل، أو:

2. السفر

إذا أفاد وكيل لاند روفر خطأً بأن المدة اللازمة للإصلاحات سوف تتجاوز 48 ساعة، يتم - متى أمكن ذلك - عمل ترتيبات السفر اللازمة لإعادة المستفيد إلى مكان الإقامة الاعتيادية الخاص به أو توصيله إلى الوجهة التي كان يقصدها، مع تحمل 120 دولار أمريكي كحد أقصى من التكلفة عن المستفيد الواحد، أو 500 دولار أمريكي كحد أقصى من التكلفة الإجمالية عن كل حالة تعطل، أو:

الطرازات التي تشملها التغطية

جميع مركبات لاند روفر* المباعة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا** منذ يناير / كانون الثاني 2009 ستحتضن بفترة تغطية خدمات المساعدة على الطريق تبلغ 5 سنوات / 150,000 كم أيهما يحل أولاً.

في حالة شراء تمديد ضمان اختياري، سيتم تمديد التغطية بخدمة المساعدة على الطريق لنفس الفترة / عدد الكيلومترات التي يغطيها تمديد الضمان الاختياري.

* باستثناء لاند روفر ديفندر، ما لم يُنص على خلاف ذلك.
** خدمة المساعدة على الطريق غير متوفرة حالياً في العراق وفلسطين وباكستان واليمن. ما لم يُنص على خلاف ذلك.

فهم خدمة المساعدة على الطريق

تزود خدمة المساعدة على الطريق مالك / سائق لاند روفر بالخدمات الموضحة أدناه في الدول التي تشملها التغطية بالخدمة.

يتم توفير خدمات المساعدة على الطريق أينما يمكن توفيرها بالمركبات البرية، بما في ذلك كافة الطرق العامة وفي المناطق الوعرة التي لا تبعد أكثر من 1 كم عن أي طريق مرصوف أو ممهد وحيث يكون الوصول إلى موقع تقديم الخدمة ممكناً ومسموحاً به في إطار القوانين المحلية المطبقة، وبشرط تحديد الموقع بواسطة النظام العالمي لتحديد المواقع GPS.

مع ذلك، لن يتم توفير خدمات المساعدة على الطريق عندما

أو حيثما تشكّل أحوال الطقس أو الظروف الأمنية أو أي ظروف أخرى عائقاً يجعل توفير الخدمة مستحيلًا أو خطراً يهدد أمن الأشخاص المعنيين بتقديم الخدمة أو المعدات التي يعتزمون استعمالها في تقديمها.

خدمات المساعدة على الطريق

قطر المركبة أو نقلها

في حالة تعطل مركبة مشمولة بالتغطية، سيقوم برنامج المساعدة على الطريق بعمل الترتيبات، إن أمكن، لقطر المركبة أو نقلها بطريقة أخرى إلى أقرب وكيل لمركبات لاند روفر، ويتم تحمل 200 دولار أمريكي كحد أقصى في حالة قطر المركبة أو نقلها، و 400 دولار أمريكي كحد أقصى في الحالات التي تستوجب استخدام رافعة لنقل المركبة.

تغيير الإطارات المفرغة من الهواء

سيتم استبدال الإطارات المفرغة من الهواء أو الذي تعرض للتسرب أو التلف في المركبة المشمولة بالتغطية بالإطار الاحتياطي للمركبة مجاناً. ولتوفير هذه الخدمة، يجب أن يكون الإطارات الاحتياطي في المركبة المغطاة بالخدمة وأن يكون بحالة جيدة. في حالة تعذر توفير هذه الخدمة، سيتم قطر المركبة أو نقلها إلى أقرب مستورد / موزع لمركبات لاند روفر، ويتم تحمل 200 دولار أمريكي كحد أقصى.

يتحمل المالك / السائق تكاليف إصلاح الإطارات المعطوب والتكاليف الخاصة بأية إصلاحات أخرى.

المشمولة بالتغطية

المركبة المشمولة بالتغطية: هي أي مركبة لاند روفر (باستثناء ديفندر) جديدة ما تزال خاضعة لضمان لاند روفر ولا تزال صالحة للقيادة أو خاضعة لخدمة تمديد الضمان وتتم خدمتها وصيانتها وفقاً لما توصي به لاند روفر، بشرط ألا تكون تلك المركبة مستخدمة لأغراض النقل العمومي للأفراد أو بضائع أو مستخدمة لأغراض التأجير سواء مع سائق أو بدون سائق.

مكان الإقامة الاعتيادية: هو البلد الذي يقيم فيه المستفيد ويتخذ موطناً، بشرط أن يكون هو أيضاً بلد تسجيل المركبة.

المستفيد أن يقود المركبة المشمولة بالتغطية، وإذا كان المستفيد هو الشخص الوحيد الحائز على رخصة تسمح له بقيادة المركبة المشمولة بالتغطية، فسوف يتم - إذا كان ذلك ملائماً وممكناً - عمل ترتيبات لتوفير سيارة أجرة أو سيارة مع سائق لنقل ركاب المركبة المشمولة بالتغطية إلى مكان الإقامة الاعتيادية أو إلى الوجهة التي كانوا يقصدونها خلال الرحلة، وتحمل 300 دولار أمريكي كحد أقصى من التكلفة الإجمالية.

أما المركبة المشمولة بالتغطية، فإنه يتم آنذاك توصيلها إلى مكان الإقامة الاعتيادية الخاص بالمستفيد أو إلى الوجهة التي كان يقصدها خلال الرحلة، وتحمل 300 دولار أمريكي كحد أقصى من التكلفة الإجمالية. يتحمل المستفيد أية تكاليف تتعلق بالحصول على المساعدة الطبية أو تأمين المواصلات الطبية.

في سياق الحديث عن الخدمات، تذكر أفاظ وعبارات محددة يكون المقصود منها كما يلي:

المستفيد: هو مالك المركبة المشمولة بالتغطية أو الشخص المُصرح له بقيادتها والحائز على ترخيص للقيادة في البلد المشمول بالتغطية، في وقت ظهور الحاجة لطلب المساعدة

(التعطّل) التوقف عن السير: هو أن تصاب المركبة بعطل كهربائي أو ميكانيكي، أو أن تتعرض لحادث مروري يجعلها غير قادرة على متابعة السير.

بلد تسجيل المركبة: هو البلد الذي تم فيه تسجيل المركبة

3. استئجار مركبة

في حالة تعذر تصليح المركبة المشمولة بالتغطية في غضون 24 ساعة بعد تقديم المساعدة بواسطة خدمة المساعدة على الطريق وأوصى وكيل مركبات لاند رو弗ر كتابياً بأن وقت التصليح سيتجاوز 24 ساعة، سنسعى بقدر الإمكان لاستئجار مركبة لمدة أقصاها 48 ساعة، وبتكلفة أقصاها 150 دولار أمريكي لكل يوم.

يتم الحصول على تلك المركبة من إحدى شركات تأجير المركبات المتعاقدة معنا، ولتحقيق ذلك سنسعى لتوفير مركبة متوسطة الحجم شرط توفرها. سيتم استئجار المركبة للاستعمال الشخصي وبدون سائق.

ينبغي على المستفيد أن يكون مستوفياً لشروط الاستئجار المعمول بها لدى تلك الشركات، كما يتوجب عليه أن يتحمل مسؤولية تكاليف التأمين الشخصي وتكاليف أضرار الحوادث وكذلك تكاليف الوقود والمخالفات المرورية ورسوم الطرق ورسوم الانتظار وأيام الاستئجار الإضافية.

سيتعين على المستفيد أن يقدم رخصة قيادة سارية المفعول وأن يلتزم بإيداع الضمانات اللازمة مثل تقديم إحدى بطاقات الائتمان، وإلا لن تكون خدمة استئجار السيارة مضمونة. في بعض البلدان يجب أن تكون رخصة القيادة صادرة منذ عام على الأقل. قد يكون استئجار سيارة مرهوناً أيضاً بوجود مخالفات مرورية مثبتة على رخصة القيادة التي يحملها المستفيد.

تنص شروط التأمين عادة على ألا يقل سن المستأجر عن 25

عاماً وألا يزيد عن 65 عاماً. إذا كانت سن المستفيد أصغر من 25 عاماً أو أكبر من 65 عاماً، فإننا سوف نسعى لعمل ترتيبات بديلة، لكن دون تقديم ضمانات في هذا الصدد.

إعادة تسفير المركبة

إذا تم تقديم خدمة المساعدة على الطريق لمركبة مشمولة بالتغطية تعرضت لعطل و تعذر إصلاحها، أو أن عملية الإصلاح لن تستكمل قبل عودة المستفيد إلى مكان الإقامة الاعتيادية، فإنه يتم - إذا أمكن ذلك - إعادة المركبة المشمولة بالتغطية إلى وكيل لاند رو弗ر الأقرب إلى مكان الإقامة الاعتيادية للمستفيد، وتحمل 300 دولار أمريكي كحد أقصى من التكلفة.

التخزين

إذا تعطلت المركبة المشمولة بالتغطية وتمت استعادتها ضمن خدمات برنامج المساعدة على الطريق ثم تبين بعد إصلاحها أو استعادتها أنه سوف يكون من الضروري تخزينها ريثما يتسنى للمستفيد استلامها، فإنه يتم تخزين المركبة وتحمل 150 دولار أمريكي كحد أقصى من التكلفة، ولا يشمل ذلك التخزين لدى أحد وكلاء لاند رو弗ر.

نقل الركاب

إذا وقعت حالة مرض مفاجئة أو وقع حادث أو حدثت وفاة أثناء التواجد خارج مكان الإقامة الاعتيادية وتعذر بسبب ذلك على

الشروط

للحصول على خدمات المساعدة على الطريق، ينبغي على المستفيد أن يقوم بما يلي:

• أن يتصل هاتفياً وبأسرع وقت ممكن بخدمات المساعدة على الطريق للإبلاغ عن التعطل، وأن يقدم المعلومات المتعلقة بذلك من تلقاء نفسه وعلى أكمل وجه.

• أن يأخذ جميع الاحتياطات المعقولة، وألا يعترف بأي مسؤولية أو يقدم أي وعد من أي نوع يلتزم بموجبه بدفع أي مبالغ.

• أن يلتزم بجميع بنود برنامج المساعدة على الطريق.

إذا كان من رأي القائمين على خدمات برنامج المساعدة على الطريق أن تكرر أحد الأعطال راجع إلى سوء صيانة المركبة المشمولة بالتغطية، فإننا نحتفظ بالحق في رفض توفير أي من خدمات المساعدة على الطريق.

الاستثناءات

لن يكون برنامج المساعدة على الطريق مسؤولاً عن توفير أو دفع أي تكاليف لأي خدمة مطلوبة إذا نشأت الحاجة لتلك الخدمة بصورة مباشرة أو غير مباشرة بسبب:

• سوء الأحوال الجوية مثل الأمطار الغزيرة والرياح الشديدة، وهبوب العواصف الرملية أو عواصف البرد وسقوط الثلوج وحدوث الفيضانات وما إلى ذلك.

- عدم المحافظة على المركبة المشمولة بالخدمة في حالة صالحة للاستخدام، أو عدم صيانتها وفقاً لتوصيات لاند روفر.
- حدوث تحايل، سواء من قبل المستفيد أو من قبل أي شخص آخر، في تقديم المطالبات ضمن البرنامج.
- كون المستفيد من المركبة المشمولة بالتغطية واقعاً تحت تأثير الكحوليات أو المواد المسكرة أو تحت تأثير سوء تعاطي العقاقير المخدرة، أو كونه غير حائز على ترخيص يجيز له قيادة مركبة من نفس فئة المركبة المشمولة بالتغطية أو كونه مخالفاً للوائح التي تنظم استخدام المركبة المشمولة بالتغطية في نقل الأفراد أو الحيوانات أو الأغراض.
- وقوع ضرر أو إصابة بسبب عمل قام به المستفيد عامداً متعمداً، أو بسبب مشاركته في عمل إجرامي أو مخالفة يعاقب عليها القانون.
- المشاركة في سباقات للسيارات أو في مسابقات رالي أو في اختبارات للسرعة أو للتحمل، إضافة إلى المشاركة في المراهقات أو التحديات.
- استخدام المركبة المشمولة بالتغطية في نقل مواد معدنية أو نووية أو سامة أو متفجرة أو قابلة للاشتعال.
- أعمال الإرهاب أو الاضطرابات المدنية أو أعمال الشغب، والإجراءات التي تتخذها القوات المسلحة أو قوات الأمن أو ما في حكمها من مؤسسات.



05

المساعدة على الطريق
الشروط والاستثناءات



- أي حالات طبية أو مرضية
- كذلك لن يكون برنامج المساعدة على الطريق مسؤولاً عن توفير أو دفع التكاليف التالية:
- أي نفقات يتم تكلفتها دون الحصول على تصريح مسبق من برنامج المساعدة على الطريق.
- تكاليف أي مساعدة أو خدمات يتم الترتيب لها من قبل المستفيد أو نيابة عنه دون تصريح مسبق من برنامج المساعدة على الطريق.
- أي مطالبة تكون في الحالات الأخرى مغطاة أو مدفوعة التكاليف بموجب بوليصة تأمين يحملها المستفيد.
- أي تكاليف ناجمة عن إجراء إصلاحات في المركبة المشمولة بالتغطية أو في أي مركبة أخرى.
- تكاليف أي مساعدة أو رعاية طبية يتم تقديمها للمستفيد أو لأي شخص آخر.
- أي خسائر أو أضرار قد تترتب، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، على تعرض المركبة للتعطل.