

ORA Mobility Assistance

Service conditions and Privacy Notice



Krav och giltighet

- ORA Mobility Assistance är en del av ORA:s kundpolicy för nya fordon och är giltig i 60 månader från leveransdatumet eller den första registreringen (beroende på vad som inträffar först).
- Förmånerna för ORA Mobility Assistance är helt och hållet underställda Great Wall Motor group och kan när som helst ändras eller avbrytas av Great Wall Motor group.
- Det finns ingen rätt till ersättning för tjänster som inte har godkänts i förväg av eller organiserats av Great Wall Motor group Assistance policy.

Berättigade fordon enligt mobilitetsgaranti

ORA-fordon registrerade eller sålda i Sverige som inte överstiger en vikt på 3,5 ton, en bredd på 2,55 m, en höjd på 3,2 m och en längd (inklusive släpvagn) på 16 m är berättigade till förmåner. Alla tjänster gäller för föraren och alla andra personer i fordonet, upp till högst fem personer..

ORA-fordon som säljs till företagskunder eller som ska användas för kommersiella ändamål (transport av varor/personer, räddningstjänst etc.) har inte rätt till assistanspolicy.

Geografisk täckning

Rätten till assistans gäller för skador (berättigande händelser) i följande länder: Österrike, Albanien, Belgien, Bosnien-Hercegovina, Bulgarien, Kroatien, Cypern, Tjeckien, Danmark (utom Grönland), Estland, Finland, Frankrike, Tyskland, Grekland, Ungern, Irland, Island, Italien (inklusive San Marino och Vatikanstaten), Kosovo, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Makedonien, Malta, Moldavien, Montenegro, Nederländerna (utom Karibien), Norge, Polen, Portugal (inklusive Västindien), Ungern, Polen, Portugal (inklusive Västindien) och Österrike. Madeira, exklusive Azorerna), Rumänien, Serbien, Slovakien, Slovenien, Spanien (inklusive Andorra, Gibraltar), Schweiz, Sverige, Storbritannien (inklusive Isle of Man, Jersey och Guernsey).

Telefonnummer för ORA Mobility Assistance

Du kan få tillgång till förmåner från ORA Mobility Assistance genom att ringa **+46 769438428**.

Callcentret är öppet 24 timmar om dygnet, sju dagar i veckan och 365 dagar om året. Det håller regelbunden kontakt med kunden under hela assistansprocessen.

Stödberättigade händelser

Ett haveri är ett plötsligt och oförutsett fel på det stödberättigade fordonet, t.ex. mekaniskt eller elektriskt fel, på grund av ett material- eller tillverkningsfel som leder till fullständig immobilisering eller definitivt osäker drift av det stödberättigade fordonet på allmänna vägar och i hemmet. Det föreligger inget haveri om fordonet har nått en verkstad av egen kraft eller fortfarande är körbart.

Följande icke-garantibara (kundförorsakade) fel kommer att vara berättigade till en begränsad uppsättning förmåner:

- Tomt lågspänningsbatteri
- Urladdat högspänningsbatteri (2 gånger per Chassinummer per kalenderår).
- Punkterade däck
- Lampor, säkerhetsbälten och vindrutetorkare som inte fungerar enligt lag.

Förmåner i händelse av driftstopp

Stöd till självhjälp via telefon

ORA Mobility Assistance hjälper till med råd om korrekt användning av fordonet och alla nödvändiga organisatoriska aspekter. Om stöd för självhjälp inte är genomförbart eller framgångsrikt kommer ett assistansfordon att skickas ut.

Vägassistans

Om det stödberättigade fordonet inte längre är trafikdugligt på grund av ett haveri kommer ORA Mobility Assistance att ordna ett assistansfordon för att återställa trafikdugligheten på skadeplatsen.

Vägassistanstjänsten tillhandahålls endast på vägar som är öppna för allmän trafik och i hemmet.

Bogsering

Om vägassistansen inte lyckas reparera fordonet på plats och det därför är omöjligt att fortsätta köra, bogseras fordonet, släpvagnen och bagaget kostnadsfritt till närmaste auktoriserade ORA-servicecenter.

Om det inte finns någon auktoriserad ORA Service Center i det land där skadan inträffat, eller om det inte finns någon auktoriserad ORA Service Center inom en rimlig radie, förbehåller sig ORA Mobility Assistance rätten att bogsera fordonet till en annan lämplig plats och erbjuda den bästa lösningen för kunden.

Ersättningsfordon

Om reparationen av det stödberättigade fordonet skulle ta mer än 4 timmar efter en bogsering kan ORA Mobility Assistance tillhandahålla en hyrbil av samma kategori och drivlina (om detta är tillgängligt hos uthyraren) och med obegränsad körsträcka, som du kan använda kostnadsfritt i högst 3 arbetsdagar eller tills reparationen är slutförd. Tjänsten kräver att den auktoriserade föraren uppfyller uthyrarens villkor (t.ex. att tillhandahålla ett giltigt kreditkort osv.).

Följande extratjänster är vanligtvis uteslutna: Rätt att erhålla en viss typ av fordon (t.ex. cabriolet, automat, diesel), en viss fordonsutrustning eller anskaffning av ett specialfordon (t.ex. husbil) samt ett utökad försäkringspaket.

Fortsatt resa och hotell

Om fordonet inte kan repareras på dagen för ett haveri som inträffat mer än 80 km från din bostad har du dessutom följande alternativ:

- Resa fram eller tillbaka för dig och upp till fyra passagerare i fordonet med tåg i första klass. Om restiden med tåg överstiger 6 timmar täcks flygkostnaderna för ett reguljärflyg i ekonomiklass (upp till 350 euro inkl. moms per person).
- Om du vill vänta på reparationen kan du bo på ett närliggande hotell på ORA Mobility Assistance:s bekostnad i upp till tre nätter för 100 euro inklusive moms per person & natt inklusive frukost.

Dessa 2 alternativ kan inte kombineras.

Kostnader för transfer

Vid behov ersätts transferkostnader upp till högst 75 euro (inkl. moms) per haveri. Detta gäller för resor från platsen för haveriet/den auktoriserade verkstaden till den plats där tilläggstjänster tillhandahålls eller från platsen för tilläggstjänsterna tillbaka till den auktoriserade verkstaden.

Hemtransport

Om ditt fordon går sönder utomlands och inte kan repareras på grund av att reservdelen inte finns tillgänglig eller att reparationen tar för lång tid, kommer ORA Mobility Assistance att, efter eget omdöme, ordna så att fordonet returneras med transport till

ORA Mobility Assistance

Service conditions and Privacy Notice



närmaste ORA-auktoriserade reparatör på din bostadsort. Beroende på avståndet och skadans läge kan tiden för detta variera. Begränsningar kan gälla.

Kombination av ersättningsfordon, vidare resa och hotell

Ersättningsfordon, boende och vidare- eller returrena kan inte kombineras. Endast en av de angivna tjänsterna kan väljas.

Vad händer i händelse av ett berättigat kundrelaterat fel, olycka, stöldförsök, vandalism?

I händelse av ett kundrelaterat fel, en olycka, ett stöldförsök eller vandalism som gör att det berättigade fordonet inte kan köras gäller inte denna policy, men ORA Mobility Assistance förbehåller sig rätten att ge stöd genom att försöka hjälpa till med självhjälp via telefon eller genom att reparera det på plats med hjälp av en tekniker eller genom att bogsera det till närmaste auktoriserade Great Wall Motor-reparatör, på kundens bekostnad.

Kunden måste bekräfta om han/hon vill fortsätta med bogseringen på egen bekostnad.

Efter ett berättigat kundrelaterat fel, en olycka, ett stöldförsök eller vandalism kommer ORA Mobility Assistance inte att tillhandahålla någon ytterligare hjälp (ersättningsbil, vidare resa och hotell).

Med olycka avses en olycka som leder till att det stödberättigade fordonet blir stillastående.

Stöldförsök / Vandalism: ett misslyckat försök att begå en stöld eller utföra åtgärden / uppsåtlig förstörelse eller skadegörelse av egendom på ett sådant sätt att den vanställs, skadas eller på annat sätt får en fysisk skada som minskar egendomens värde.

Om fordonet kör av vägen vid en olycka och det krävs bärgning innan bogsering, täcker ORA Mobility Assistance inte kostnaderna för bärgning av fordonet, släpvagnen och lasten, i förekommande fall.

Om ett urladdat högspänningsbatteri inte kan laddas snabbt på plats, kommer den berättigade kunden att bogseras till en närliggande offentlig laddningsstation, kontor eller hemmaladdningsstation (upp till två gånger per Chassinummer och kalenderår) utan kostnad.

Tjänsterna kan inte krävas i händelse av skada

- som orsakas av force majeure, krigsfara, strejk, konfiskering, officiellt tvång, officiellt förbud,
- piratkopiering, explosionsobjekt eller nukleära eller radioaktiva effekter;
- som uppkommer i samband med deltagande i motorsportevenemang och tillhörande övningskörningar;
- som orsakas av en släpvagn;
- orsakade av att man tar ut mer än vad som är tillåtet;
- Orsakad av överdriven användning av fordonet i kommersiellt syfte, t.ex. taxi eller samåkning.
- Orsakad av en del eller ett tillbehör som inte är godkänt av Great Wall Motor;
- Orsakad av att fordonet används av en obehörig förare eller en förare utan körkort;
- för vilken förmånstagaren inte har kontaktat ORA Mobility Assistance vid tidpunkten för ansökan.
- För fordon med röda övergångsplattor för prov-, inspektions- eller överföringskörningar;
- fordon som fortfarande kan köras eller som redan finns på ett auktoriserat ORA-servicecenter.

ORA Mobility Assistance täcker inte kostnaderna för assistans efter andra icke berättigande kundrelaterade fel, inklusive:

- Förorenat/fruset bränsle.
- Felaktigt bränsle
- Tom bränsletank
- Trasig / urladdad nyckel.
- Nycklar som är låsta i fordonet
- Förlorade/stulna nycklar
- Skadade lås
- Bromsvätska
- LPG-gasininstallation

ORA Mobility Assistance betalar inte för skador på bagage eller last till följd av ett haveri eller en olycka. Detsamma gäller för eventuell förlust av inkomst och semester tid som uppstår i detta sammanhang.

Endast de ovan nämnda tjänsterna kan krävas från denna försäkring. De ansvarsbegränsningar som nämns här gäller inte för skador till följd av skador på liv, lem eller hälsa.

Andra undantag

Om kunden under de 60 månader som denna försäkring gäller flyttar (i mer än 90 dagar) till ett annat land än det ursprungliga landet där fordonet såldes, kommer fordonet inte längre att vara berättigat till tjänsten. Policyn är dock fortfarande giltig om kunden flyttar till ett annat land där det finns ett ORA-auktoriserat servicecenter.

Om ett stödberättigat fordon säljs/köps som begagnad bil och den nya ägaren är bosatt utanför det land där fordonet först registrerades, upphör berättigandet till tjänsten och fordonet omfattas inte längre av denna försäkring. Om det inte finns ett ORA-auktoriserat servicecenter i den nya ägarens hemvist och i bilens registreringsland.

Meddelande om integritetsskydd

Dina personuppgifter behandlas alltid i enlighet med gällande bestämmelser om dataskydd. De krävs för att kunna tillhandahålla dig tjänster enligt villkoren i policyn. Ansvarig i fråga om dataskyddsbestämmelserna är Great Wall Motor Deutschland GmbH. De behandlade personuppgifterna är ditt namn, din adress, andra kontaktuppgifter, i förekommande fall, samt information om ditt fordon, såsom fordonets identifikationsnummer, information om fordonsmodell och körsträcka, samt andra avtalsuppgifter. Vi kan komma att dela dessa personuppgifter med tredje part, särskilt med andra företag i GWM-koncernen eller ORA-partners (distributörer), i den mån detta är nödvändigt för tillhandahållandet av tjänster eller om vi eller en tredje part har ett legitimt intresse av behandlingen. Ett legitimt intresse föreligger till exempel när vi behandlar informationen för att utveckla nya eller förbättrade produkter, tjänster eller affärs- och marknadsföringsstrategier eller för att kontakta dig i syfte att genomföra marknads- och opinionsundersökningar.

Ytterligare information om Great Wall Motor Deutschland GmbH:s behandling av dina uppgifter, internationella dataöverföringar och dina rättigheter finns i den detaljerade dataskyddsdeklarationen på: <https://gwm-ora.eu/privacy.html>