

# TOTAL CARE HANDBOOK

[jaguar-me.com](http://jaguar-me.com)



THE ART OF PERFORMANCE

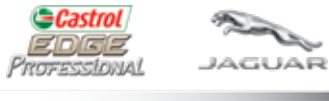


## CONTENTS

Jaguar Routine Service	4
Welcome	5
01. Jaguar Extended Warranty	8
02. Jaguar Optional Warranty Extension	10
03. Extended Warranty Exclusions, Terms and Conditions	12
04. Jaguar Roadside Assistance (RSA)	16
05. Jaguar Roadside Assistance Conditions and Exclusions	21
06. Transfer of ownership / Change of details	24

Should there be any difference in the understanding between the English and Arabic translation, the English version will always be deemed as correct.

JLRMENATC 201508001 - For MY 2012 -2018



Castrol EDGE Professional exclusively recommended by Jaguar Land Rover



**WELCOME  
TO JAGUAR TOTAL CARE**



## **The Jaguar Total Care is a package of benefits and Service Programmes that have been designed to ensure you derive maximum pleasure from, and help protect your investment in the vehicle you have purchased.**

### **The package includes:**

- Extended warranty
- Optional warranty extension
- Roadside Assistance
- Customer relationship centre

This handbook explains the benefits and services covered by each programme, terms and conditions, exclusions and liabilities, hence, it is strongly recommended to read and understand the content of this booklet.

Jaguar and Jaguar Importers / Dealers, are totally committed to ensuring that you enjoy your motoring to the full and part of that commitment lies in providing the level of care and service you rightfully expect. Yet no matter how hard a Jaguar Importer / Dealer may try to satisfy the needs of a customer, just occasionally a difficulty will occur, which jeopardises the harmony of such a relationship.

If you should experience a problem of any kind, your first course of action is to allow your Jaguar Importer / Dealer the opportunity to resolve the issue for you. If

you have cause to be dissatisfied you should ask to see the General Manager. While we are confident that all our representatives will make every effort to resolve customer concerns quickly, professionally and sympathetically, we recommend any customer who remains dissatisfied to call Jaguar Customer Relationship Centre (CRC).

**CRC MENA: +971 4 309 89 00**

Or you can send an email to:

**[crcmena@jaguar.com](mailto:crcmena@jaguar.com)**



# JAGUAR EXTENDED WARRANTY

As part of Total Care, Jaguar Extended Warranty provides Owners of Jaguar vehicles with an additional warranty cover similar to the original 3 year manufacturer's warranty.

All Jaguar Vehicles sold in the MENAP Region<sup>1</sup> since January 2009 will have a comprehensive warranty coverage period<sup>2</sup> of 5 years / 250,000 km<sup>3</sup>, whichever occurs first\*.

This section sets out the details of the cover and clearly explains the terms and conditions that apply.

Please take the time to read this and if you have any questions, contact the selling Importer / Dealer or Jaguar Customer Relationship Centre who will be pleased to assist.

To ensure that your vehicle remains in first class order, visits to your Jaguar Authorized Dealer are required for routine servicing. They are fully equipped to deal with today's sophisticated vehicles and offer competitively priced servicing, with a guarantee of workmanship on every job completed.

## Understanding the extended warranty cover

Should any part<sup>4</sup> of the vehicle require repair or replacement as a result of a manufacturing defect, the part will be repaired or replaced completely free of charge by any Jaguar Dealer / Importer within the covered region<sup>5</sup>, regardless of any change of vehicle ownership during the period of cover, providing the vehicle has a full service / maintenance history performed according to the Jaguar service requirements, and that the materials used meet Jaguar engineering specifications.

The stamped Service Record booklet provides a record of the routine services carried out on your vehicle. Always make sure that the appropriate record slip is stamped and signed on completion of each service and that the booklet is presented to Jaguar Dealer / Importer for warranty repairs.

<sup>1</sup>Total Care is not provided in Algeria, Azerbaijan, Iraq and Pakistan, unless otherwise stated.

<sup>2</sup>Terms and conditions apply.

<sup>3</sup>Please refer to the details of the Warranty Policy Schedule supplied at the time of purchase.

<sup>4</sup>Please refer to exclusions.

<sup>5</sup>Please refer to the list of Covered Counties.

\*Excluding E-PACE, E-PACE warranty coverage is 5 years / 150,000 km<sup>3</sup>, whichever occurs first.



## Validity of extended warranty coverage

Extended Warranty will come into effect once the vehicle exceeds 3 years from date of delivery to the first Owner.

Extended Warranty will expire 60 months from the date of delivery to the first Owner or at 250,000 km, whichever occurs first with the exception of E-PACE where warranty coverage is 5 years/150,000 km, whichever occurs first\*.

## Covered countries

Jaguar vehicles sold and registered in the following Countries have Extended Warranty coverage:

- Bahrain
- Jordan
- Lebanon
- Oman
- Saudi Arabia
- United Arab Emirates
- Egypt
- Kuwait
- Morocco
- Qatar
- Tunisia
- Yemen

In case the coverage will include other countries not listed above, that will be notified at the time of purchase.

## Covered models

All Jaguar models sold in any of the covered countries, unless otherwise stated.



# JAGUAR OPTIONAL WARRANTY EXTENSION

Total Care programme also offers you the opportunity to further extend the validity period of the Extended Warranty Coverage.\*

This is specially designed for Jaguar Owners who are planning to keep the ownership of their vehicles for a longer period, to ensure they continue enjoying the peace of mind.

Based on the Owner's preference, there are two Optional Warranty Extension packages to choose from:

- One year
- Two years

## One year optional warranty extension

Choosing this package will increase the overall period of warranty coverage to 6 years / 250,000 km<sup>1</sup>, whichever occurs first, from the date of delivery to the first Owner.

## Two years optional warranty extension

This package will increase the overall period of warranty coverage to 7 years / 250,000 km<sup>2</sup>, whichever occurs first, from the date of delivery to the first Owner.

Both packages of Optional Warranty Extension can be purchased Over the Service Counter as long as all following conditions are fulfilled:

- Vehicle's age is over 24 months and less than 58 months / 195,000 km<sup>3</sup>, whichever occurs first, from the date of delivery to the first Owner.
- All Services have been completed at the distance or time based interval (whichever occurs first) shown in the Service Interval Plans.

Roadside Assistance will also be included and valid for the same period / mileage as the Optional Warranty Extension package.

<sup>1</sup>Excluding E-PACE, warranty coverage to 6 years / 175,000 km.

<sup>2</sup>Excluding E-PACE, warranty coverage to 7 years / 200,000 km.

<sup>3</sup>Excluding E-PACE, 24 months / 100,000 km and less than 58 months / 145,000 km.

\*Subject to programme availability at the time of purchase.



# EXTENDED WARRANTY EXCLUSIONS, TERMS AND CONDITIONS

## Extended warranty exclusions

Jaguar Extended Warranty is not responsible for any repair or replacement that is required as a direct result of:

- Normal wear and tear.
- Corrosion.
- Defects or damages caused as a result of the vehicle being used in motor sport events or for any purpose other than normal, private or commercial use.
- Damage resulting from neglect, accident, flooding, fire, sand storm, frost, hail, snow, salt, lightning, airborne fallout or improper use.
- Damage due to the failure of another part on the vehicle.
- Damage caused during maintenance.
- Failure to maintain the vehicle in accordance with Jaguar's maintenance schedules (Service Intervals Plan) and service instructions.
- Failure to use Jaguar specified parts or fluids during a warranty repair (or parts of equivalent quality during a retail repair).
- Failure of a non-approved Jaguar part and/or the failure or misuse of a product or accessory not recommended by Jaguar. Additionally, any consequential damage caused by the installation or use of such parts, products or accessories will not be covered.
- Any modification to the vehicle or parts which is not authorised by Jaguar, including any engine performance enhancement modifications.
- Any vehicle that has had its vehicle identification number altered or removed, or on which the odometer reading has been unlawfully changed.
- Refilling or topping-up with incorrect fuel e.g. petrol used instead of diesel.
- Use of fuel specifications or alternative fuels which are not approved by Jaguar for the vehicle (refer to the Owner's Handbook).
- Use of contaminated fuels, fluids or lubricants.
- Use of supplemental additives and flushing agents for fuel or engine oil (unless specified as part of a Jaguar service requirement).
- The vehicle, as manufactured, does not meet the operational specification of a market for which it was not specified, including any legal requirements or penalties imposed by Government or other authority.
- The effects of any vehicle modifications undertaken to

comply with legal or local requirements of a market for which it was not specified, unless authorised by Jaguar.

- Gradual reduction in operating performance associated with the age and mileage of the vehicle
- Defect or damage resulting from failure to respond to a recall campaign.

### **Scheduled maintenance items**

Consumable items which are subject to adjustment or replacement during a NORMAL scheduled service or maintenance operation are not covered by the Extended Warranty.\*

The parts that fall into this category for all models are:

- Engine oil, coolant fluid, brake fluid, power steering fluid, windscreen washer solution or any other consumable fluids and lubricants are not covered for replacement or top-up.\*\*
- Oil filter.
- Fuel filter.
- Air filter.
- Pollen filter (where applicable)
- Drive belts.
- Spark plugs (where applicable).
- Remote handset batteries (Where applicable).

\*Parts changed during a scheduled service will benefit from the parts warranty. Please refer to the Service Record and Warranty Benefits Booklet for complete explanation of parts warranty.

\*\*Replacement or top-up of consumable fluids is only covered when they are used as part of a warranty repair.

### **Other exclusions**

Parts that require repair, replacement or adjustment, but are recognised as having a limited service life are not covered by the Extended Warranty.

The parts that fall into this category for all models are:

- Wiper blades.
- All light bulbs (interior and exterior) and fuses. Except for Xenon headlamp bulbs and fascia / instrumentation illumination are covered by Extended Warranty, if originally fitted by factory.
- Adjustments, including but not limited to: headlamp and hinged panel adjustments, suspension tightening, steering geometry adjustments, emission / fuel system checks, lubrication and hand brake cable adjustments.
- Wheel alignment / balancing.
- Brake linings (pads and shoes), brake discs and any other friction related components.
- Air conditioning refrigerant.
- Coolant hoses.
- Engine tuning and set-up.

- Exhaust pipes (Catalytic Converter is covered for manufacturing defects only).
- All batteries.
- Wheels and tyres.
- All body panels, paintwork, glass, mirror glass, chrome parts, door seals / rubbers, internal and external trim.

The Jaguar Extended Warranty excludes liability for any lost time, inconvenience, loss of transportation, or any other incidental or consequential damage you (or anyone else) may incur as a result of a defect covered by this warranty.

## General Conditions

- Liability under this warranty is conditional on the observance of the terms and conditions of the warranty and any endorsements attached.
- There is no provision under this warranty for any refund or part return of the monies paid.
- The Owner must ensure that all reasonable precautions are taken to safeguard the vehicle from loss or damage, and should a fault become evident, the vehicle must be stopped as soon as possible to minimise any damage.
- Jaguar Extended Warranty Services reserves the right

to inspect the vehicle and subject any displaced parts to expert assessment.

- Vehicles permanently transferred and registered in a country outside the geographical limits of the covered countries will result in the Extended Warranty Coverage being cancelled. No refund will be considered in case the Optional Extended Warranty has been paid for by the Owner.

## Claims for repairs while touring outside the covered countries

In the event of a valid warranty repair occurring outside the geographical limits of the countries covered by the Extended Warranty, the Owner of the vehicle will need to pay the foreign Jaguar Importer / Dealer for the repairs and upon return to the country of origin, present the claim immediately to the Domestic Jaguar Importer / Dealer, whereupon full reimbursement will take place.

The repairing Dealer must be pre-authorized to conduct the repairs. Cost of repair will be reimbursed if the repair invoice is presented within 2 months from the date of repair.



# JAGUAR ROADSIDE ASSISTANCE (RSA)

Roadside Assistance (RSA) has been designed specifically for Jaguar Owners / Drivers to assist in a motoring emergency, from immobilisation due to breakdown or an accident, to minor emergencies such as a puncture.

Jaguar trained technicians have the expertise to get your vehicle up and running in the shortest possible time. While RSA ensures that, should this not be possible, you and your passengers will have an alternative means of reaching your destination.

## Obtaining assistance

If you require assistance following breakdown of a Covered Vehicle, contact Roadside Assistance. Please do not attempt to make your own arrangements.

Please have the following information to hand when calling Roadside Assistance:

- The registration number of your vehicle.
- Your exact location.
- Your contact telephone number.
- Vehicle Identification Number (VIN) of your vehicle which is visible through the windscreen, recorded in this handbook or can be found on the vehicle registration card.

## Covered countries and contact numbers

Jaguar vehicles sold and registered in the following Countries have Roadside Assistance support. To arrange assistance, please call the number corresponding to your country of registration.

Bahrain	800 00919
Egypt	0800 7666666 / (02) 24016905
Jordan	0777 388807
Kuwait	22461670
Lebanon	(01) 613676
Morocco	08000 09010
Oman	800 71414
Qatar	44600929
Saudi Arabia	800 8971430
Tunisia	79399007
UAE	800 4535

When in other covered countries, please call:

**RSA: +971 4 332 2234**

All calls to Total Care Roadside Assistance are recorded for quality and training purposes. This will also assist in confirming details of a call that may be incomplete or unclear.





## Covered models

All Jaguar Vehicles sold in the MENAP Region\* since January 2009 will have Roadside Assistance support for 5 years / 250,000 km, whichever occurs first.

In case Optional Warranty Extension is purchased, the RSA coverage will be extended for the same period as the Optional Warranty Extension.

\*RSA is currently not available in Iraq, Palestine, Pakistan and Yemen, unless otherwise stated.

## Understanding Roadside Assistance support

Roadside Assistance offers Jaguar Owner / Driver the Services described below in the Covered Countries.

Roadside Assistance Services will be provided wherever services can be delivered by land vehicle, on public roads, and where access is possible and permissible by local law.

However, Roadside Assistance Services will not be provided where or when weather, security or other circumstances make the provision of the services impossible or threaten the safety of the persons or equipment intended to provide the services.

## Roadside Assistance services

### Towing or removal of the vehicle

In the event of a Breakdown of a Covered Vehicle, RSA will arrange, if possible, for towing or other transportation of the Vehicle to the nearest Jaguar Importer / Dealer, up to a 200 USD limit with respect of towing or transport, and up

to a 400 USD limit if removal of the Covered Vehicle necessitates the use of a crane.

### Flat tyre change

A flat, leaking or damaged tyre on a Covered Vehicle will be replaced with the Vehicle's spare tyre free of charge. For this service, the spare tyre must be in the Covered Vehicle and in good condition. If this service cannot be provided, the Vehicle will be towed or transported to the nearest Jaguar Importer / Dealer, up to a 200 USD limit.

Any repairs needed to fix a damaged tyre and the costs associated with any repairs are the responsibility of the Owner / Driver.

### Battery jump-start

A battery jump-start of a Covered Vehicle will be provided free of charge. If the jump-start is not sufficient, the Vehicle will be towed or transported to the nearest Jaguar Importer / Dealer, up to a 200 USD limit.

### Fuel delivery

If a Covered Vehicle runs out of fuel, enough fuel (up to 7 litres) will be provided so that the Vehicle can reach the nearest fuel station.

### Lockout assistance

Vehicle lockout assistance for a Covered Vehicle will be provided free of charge, provided the key is in the covered vehicle.

We will always endeavour to provide lockout assistance by

the most practical method. However, should you be unable to gain entry to your vehicle, modern security systems may make a forced entry necessary. If this is the case, any costs for resulting damage will be your responsibility and you may be asked to sign a declaration stating that you have given permission for this.

### **Onward travel assistance**

If, following assistance by RSA, the Importer / Dealer confirms in writing that a Covered Vehicle cannot be repaired on the same day and remains immobilised, one of the following services, wherever possible, will be organised for the Owner / Driver to continue their journey by the most appropriate means.

#### **1. Hotel accommodation**

Overnight accommodation such as a hotel room (excluding food, beverages, telephone calls or other expenses) will be, wherever possible, arranged and paid for up to a 120 USD limit per Beneficiary per day with a 500 USD limit in total for Breakdown. Or:

#### **2. Travel**

If the Jaguar Importer / Dealer advises in writing that the repair time will exceed 48 hours, travel costs incurred in returning the Beneficiary to the Usual Place of Residence or the intended destination will be, if possible, arranged and paid for up to a 120 USD limit per Beneficiary, with 500 USD limit in total for a Breakdown. Or:

#### **3. Vehicle hire**

In the event that, following assistance by RSA the Covered Vehicle cannot be repaired within 24 hours and the Jaguar Importer / Dealer advises in writing that the repair time will exceed 24 hours, we will if possible, endeavour to hire a vehicle for a maximum period of 48 hours, with a 150 USD limit for Breakdown.

A vehicle will be sourced through contracted vehicle rental companies. We will endeavour to hire a medium size car but this will be subject to availability. The vehicle will be hired for private use, without a driver.

The Beneficiary must be able to comply with the vehicle rental firm's terms and conditions of hire and you will be responsible for Personal Insurance (PI), Collision Damage Waiver (CDW) as well as any fuel costs, traffic fines, toll charges and additional days' hire.

The Beneficiary will be required to provide a valid driving license and a credit card deposit otherwise vehicle hire service cannot be guaranteed. In certain counties a driving licence is required to be at least one year old. Certain endorsements on a Beneficiary's licence may also prejudice his/her eligibility to hire a vehicle.

Insurance requirements usually stipulate that the hirer must be over 25 and under 65 years of age. If the Beneficiary is under 25 or over 65 we will endeavour to make alternative arrangements, but these cannot be guaranteed.

## Vehicle repatriation

If, following a Breakdown and recovery by RSA the Covered Vehicle cannot be repaired, or if the repair will not be completed before the Beneficiary's return to the Usual Place of Residence, the Covered Vehicle will be, if possible, repatriated with the Jaguar Importer nearest to the Beneficiary's Usual Place of Residence, up to a 300 USD limit.

## Storage

If the repaired or recovered Covered Vehicle has to be stored following Breakdown and recovery by RSA and before the Beneficiary can collect the Covered Vehicle, a storage fee of up to 150 USD will be paid. This does not include storage at Importers / Dealers.

## Transportation of passengers

In the event of sudden illness, accident or death while away from the Usual Place of Residence that prevents a Beneficiary from driving the Covered Vehicle and if the Beneficiary is the only licensed driver in the Covered Vehicle, it will be arranged and paid, if appropriate and possible, for a taxi or a chauffeur-driven car to transport the passengers to the Usual Place of Residence or the intended destination of the journey, up to a 300 USD limit in total.

The Covered Vehicle will be transported to the Beneficiary's Usual Place of Residence or intended

destination, up to a 300 USD limit in total. The Beneficiary will be responsible for any cost of medical assistance and medical transportation.

## The following words and phrases are defined as follows:

**Beneficiary:** Is the Owner of, or an authorised and licensed driver driving the Covered Vehicle in a Covered Country at the time that assistance is required.

**Breakdown (Immobilisation):** Is an electrical or mechanical failure or road traffic accident, causing the Covered Vehicle to be immobilised.

**Country of registration:** The country where the Covered Vehicle is registered.

**Covered vehicle:** Is any Jaguar that remains under the Jaguar manufacturer's warranty or Extended Warranty that has been kept in roadworthy condition and serviced in accordance with Jaguar recommendations, provided that the vehicle is not used for public transport of persons or merchandise, or for hire with or without a driver.

Usual place of residence: Is the home residence of a Beneficiary, provided that it is in the Country of Registration.



# JAGUAR ROADSIDE ASSISTANCE CONDITIONS AND EXCLUSIONS

## Conditions

To receive Roadside Assistance services, the Beneficiary must:

- As soon as possible, contact **RSA** to notify of a Breakdown and freely and fully provide all relevant information.
- Take all reasonable precautions and make no admission of liability or offer or promise of payment of any kind.
- Comply with the terms of the **RSA** Programme.

If, in the opinion of **RSA**, a recurring fault is due to poor maintenance of the Covered Vehicle, we reserve the right to refuse provision of any **RSA** services.

## Exclusions

**RSA** will not be liable to pay or provide any services required, directly or indirectly, due to:

- Adverse weather conditions such as high winds, sand and hail storms, snow, floods, etc.
- Covered Vehicle being kept in an un-roadworthy condition, or not being serviced in accordance with Jaguar recommendations.
- Fraudulent act by a Beneficiary or any other person seeking to claim under the Programme.

- The Beneficiary of the Covered Vehicle being under the influence of intoxicating liquor, solvent abuse or drugs, not having a valid driving license corresponding to the class of the Covered Vehicle or contravening regulations relating to the carriage of persons, animals or objects in the Covered Vehicle.
- Damage or injury intentionally caused by the Beneficiary or resulting from his/her participation in a criminal act or offence.
- Participation in motor racing, rallies, speed or duration testing as well as wagers or challenges.
- Transporting in the Covered Vehicle mineral, nuclear, toxic, explosive or flammable materials.
- Terrorism, civil disturbances or riots and actions by the armed or security forces or organisations.
- Any medical conditions and illnesses.  
**RSA** will not be liable to pay for the cost of:
  - Any expenses incurred without the prior authorisation of **RSA**.
  - Any assistance or services arranged by or on behalf of the Beneficiary without the prior authorisation of **RSA**.
  - Any claim that would otherwise be provided or payable under an insurance policy of a Beneficiary.
  - Any costs of repairs to the Covered Vehicle or any other vehicle.
  - Any medical assistance or care for the beneficiary or for any other person.
  - Any consequential losses arising directly or indirectly from the Breakdown.





# TRANSFER OF OWNERSHIP CHANGE OF DETAILS

Total Care programme services and benefits will continue to apply for the full duration of cover regardless of any change of ownership.

However, the new Owner is required to notify Jaguar of the change of ownership using the form supplied with this handbook.

For RSA to be able to provide you with the best support possible in a motoring emergency, it's strongly recommended to fill the form in case of change of details.





## Change of ownership or address

If you have recently acquired a used Jaguar vehicle or if your details have changed, please complete this form and send it to Jaguar Customer Relationship Centre.

**Please send Change of Ownership or Address form by email, mail or fax to the following:**

**Jaguar CRC MENA  
P.O. Box 32588  
Dubai, UAE  
crcmena@jaguar.com**

## Vehicle details

VIN:

Model: \_\_\_\_\_ Registration Number: \_\_\_\_\_  
(E.g. XE, XF, XJ, XK, F-TYPE, F-PACE, E-PACE)

Current Mileage (km): \_\_\_\_\_ Date of registration in your name: / /

## Vehicle owner details

Vehicle Ownership (please select): Private  Company

Title: \_\_\_\_\_ First Name: \_\_\_\_\_ Last Name: \_\_\_\_\_

Company Name (if applicable): \_\_\_\_\_

Tel (Home): \_\_\_\_\_ Tel (Work): \_\_\_\_\_ Mobile: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

PO Box: \_\_\_\_\_ Code (if applicable): \_\_\_\_\_

City: \_\_\_\_\_ Country: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_





## استمارة تغيير الملكية أو العنوان

### بيانات المركبة

رقم تعريف المركبة

الطراز  
رقم التسجيل (لوحة الترخيص)

(مثلاً: (XE, XF, XJ, XK, F-TYPE, F-PACE, E-PACE)

تاريخ تسجيل المركبة باسمك

المسافة المقطوعة حتى الآن (بالكيلومتر)

يوم / شهر / سنة

### بيانات مالك المركبة

شركة  فرد

ملكية السيارة عائدة إلى (اختر الخانة المناسبة)

اسم العائلة

الاسم الأول

اللقب

اسم الشركة (إن كانت المالكة)

الهاتف الجوال

هاتف (العمل)

هاتف (المنزل)

العنوان

الرمز البريدي (إن وجد)

صندوق بريد

البلد

المدينة

البريد الإلكتروني

تغيير الملكية أو العنوان

في حالة اقتنائك مركبة جاكوار مستعملة أو في حالة حدوث تغيير في بياناتك، يرجى ملء هذه الاستمارة وإرسالها إلى مركز خدمات العملاء لدى جاكوار.

الرجاء إرسال استمارة تغيير الملكية أو العنوان إلينا بالبريد أو بالفاكس إلى العناوين التالية:

مركز جاكوار لخدمات العملاء للشرق الأوسط وشمال أفريقيا

ص.ب. 32588

دبي، الإمارات العربية المتحدة

البريد الإلكتروني:

[crcmena@jaguar.com](mailto:crcmena@jaguar.com)

## تغيير الملكية تغيير البيانات

يستمر سريان المزايا التي يوفرها برنامج تونال كير لكامل فترة التغطية بغض النظر عن أي تغيير في الملكية. لكن يتوجب على المالك الجديد أن يخطر جاكوار بالتغيير الذي طرأ على الملكية مستخدماً استمارة نقل الملكية الواردة ضمن هذا الكتيّب.

ليتمكن برنامج المساعدة على الطريق من تقديم أفضل دعم ممكن لكم في حالة طوارئ المركبات، يوصى بملء الاستمارة في حالة تغيير البيانات.







- 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.
- 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 مطالبية 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 للتعطيل.

## المساعدة على الطريق الشروط والاستثناءات

### 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 البَرَد وسقوط الثلوج وحدوث الفيضانات وما إلى ذلك.
- عدم المحافظة على المركبة المشمولة بالخدمة في حالة صالحة للاستخدام، أو عدم صيانتها وفقاً لتوصيات جاكوار.
- حدوث تحايل، سواء من قبل المستفيد أو من قبل أي شخص آخر، في تقديم المطالبات ضمن البرنامج.





## إعادة تفسير 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 جاكوار 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 جاكوار.

## نقل الركاب

إذا وقعت حالة مرض مفاجئة أو وقع حادث أو حدثت وفاة أثناء التواجد خارج مكان الإقامة الاعتيادية وتعذر بسبب ذلك على المستفيد أن يقود المركبة المشمولة بالتغطية، وإذا كان المستفيد هو الشخص الوحيد الحائز على رخصة تسمحه 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 ألفاظ وعبارات محددة يكون المقصود منها كما يلي:

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

**(التعطل) 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 المشمولة بالتغطية

**المركبة المشمولة بالتغطية:** هي أي مركبة جاكوار (باستثناء ديفندر) جديدة ما تزال خاضعة لضمان جاكوار ولا تزال صالحة للقيادة أو خاضعة لخدمة تمديد الضمان وتتم خدماتها وصيانتها وفقاً لما توصي به جاكوار، بشرط ألا تكون تلك المركبة مستخدمة لأغراض النقل العمومي لأفراد 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.

عن المستفيد الواحد، أو 500 دولار أمريكي كحد أقصى من التكلفة الإجمالية عن كل حالة تعطل، أو:

### 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 جاكوار 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.

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 جاكوار 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 جاكوار 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

## الطرازات التي تشملها التغطية

جميع مركبات جاكوار المباعة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا\* منذ يناير / كانون الثاني 2009 ستحتل بفترة تغطية خدمات المساعدة على الطريق تبلغ 5 سنوات / 250,000 كم أيهما يدل أولاً.

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

\* 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 جاكوار بالخدمات الموضحة أدناه في الدول التي تشملها التغطية بالخدمة.

يتم توفير خدمات المساعدة على الطريق أينما يمكن توفيرها بالمركبات البرية، على الطرق العامة وحيث يكون الوصول إلى موقع تقديم الخدمة ممكناً ومسموحاً به في إطار القوانين المحلية المطبقة.

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 يتهدد 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 جاكوار، 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 المفرغ من الهواء أو الذي تعرض للتسرب أو التلف في المركبة المشمولة بالتغطية بالإطارات 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 جاكوار، ويتم تحمل 200 دولار أمريكي كحد أقصى.

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

## 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 جاكوار، ويتم تحمل 200 دولار أمريكي كحد أقصى.

## توصيل الوقود

في حال نفاذ 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.



## المساعدة على الطريق (RSA)

إن ما يوفره برنامج المساعدة على الطريق (RSA) المصمم خصيصاً من أجل سائقي ومالكي مركبات جاكوار، 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 جاكوار 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 ولمن 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.

### البلدان المشمولة بالتغطية وأرقام الاتصال

مركبات جاكوار المباعة والمسجلة في البلدان التالية تتمتع بدعم خدمات المساعدة على الطريق. لطلب المساعدة، يرجى الاتصال على الرقم المقابل للبلد الذي تم تسجيل المركبة فيه.	
البحرين	800 00919
مصر	0800 7666666 / (02) 24016905
الأردن	0777 388807
الكويت	22461670
لبنان	(01) 613676
المغرب	08000 09010
عمان	800 71414
قطر	44600929
المملكة العربية السعودية	800 8971430
تونس	79399007
الإمارات العربية المتحدة	800 4535

في البلدان الأخرى التي تشملها التغطية، يرجى الاتصال على:

### خدمات المساعدة على الطريق: +971 4 332 2234

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



فقدان أو تلف، وحين يتبين وقوع خلل ما، ينبغي إيقاف المركبة بأسرع وقت ممكن لتقليل الأضرار إلى أدنى حد.

- تحتفظ خدمات تمديد الضمان من جاكوار لنفسها بالحق في معاينة المركبة وفي إخضاع أي أجزاء تنزع منها لفحص من قبل الخبراء المختصين.
- 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.

### **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 جاكوار الخارجي ولدى عودته إلى بلد الإقامة الدائمة، عليه تقديم مطالبة فوراً إلى وكيل جاكوار 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.

- 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:
- شفرات 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.
- الجنوط والإطارات.
- جميع ألواح 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 يتعرض له (أو أي شخص آخر) عارض أو ناتج عن عطل لجزء مغطى 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 رد أي مبالغ مدفوعة، لا كلياً ولا جزئياً.
- يجب على المالك أخذ جميع الاحتياطات المعقولة لحماية المركبة من أي



## استثناءات تمديد الضمان، الأحكام والشروط

### استثناءات تمديد الضمان

تمديد ضمان جاكوار 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 جاكوار للصيانة (مواعيد الخدمة / الصيانة) وتعليمات الخدمة.

• عدم استخدام قطع الغيار أو السوائل المحددة من قبل جاكوار أثناء عمليات الإصلاح في فترة الضمان (أو قطع غيار بنفس الجودة أثناء عمليات الإصلاح غير المغطاة بالضمان).

• فشل قطعة غيار غير معتمدة من جاكوار و/أو فشل أو سوء استخدام منتج أو قطعة اكسسوار غير موصى بها من قبل جاكوار. 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 جاكوار، 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 ملء 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 جاكوار (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 جاكوار).
- المركبة، كما هي مصنعة، لا تلبى المواصفات التشغيلية لسوق لم يتم تحديدها 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 تحديدها، إلا إذا تم ذلك بإذن من جاكوار.



## تمديد الضمان الاختياري

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

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

وبحسب تفضيل المالك، يتوافر اختياران لتمديد الضمان:

- سنة واحدة
- سنتان

### تمديد الضمان الاختياري لسنة واحدة

اختيار هذا التمديد يزيد فترة تغطية الضمان إلى

6 سنوات / 250,000 كم<sup>1</sup>، أيهما أسبق، من تاريخ تسليم المركبة للمالك الأول.

### تمديد الضمان الاختياري لسنتين

هذا الاختيار يزيد فترة التغطية بالضمان إلى 7 سنوات / 250,000 كم<sup>2</sup> أيهما أسبق، من تاريخ تسليم المركبة للمالك الأول.

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

- عمر المركبة يزيد على 24 شهراً ويقل عن 58 شهراً / 195,000 كم<sup>3</sup>، أيهما أسبق، من تاريخ التسليم للمالك الأول.
- تم إجراء جميع الصيانات الدورية المطلوبة عند المسافة المحددة أو في المواعيد المحددة (أيهما أسبق) كما هو مبين في جدول مواعيد الخدمة / الصيانة.

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

باستثناء طراز E-PACE، يغطي الضمان ست سنوات/ 175,000 كلم أيهما يحدث أولاً

باستثناء طراز E-PACE، يغطي الضمان سبع سنوات/ 200,000 كلم، أيهما يحدث أولاً

باستثناء طراز 24، E-PACE، شهر/ 100,000 كلم، 58 شهراً/ 145,000 كلم

\*خاضع لتوفر البرنامج عند الشراء.



### صلاحية تمديد الضمان

يبدأ سريان تمديد الضمان عندما تتجاوز المركبة 3 سنوات من تاريخ تسليمها للمالك الأول.

ينتهي سريان تمديد الضمان بعد 60 شهراً من تاريخ تسليم المركبة للمالك الأول أو بعد قطع مسافة 250,000 كلم<sup>3</sup>، أيهما أسبق.

### البلدان التي تشملها التغطية

مركبات جاكوار المباعة والمسجلة في البلدان التالية تحظى بتغطية تمديد الضمان:

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

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

### الطرزات التي تشملها التغطية

جميع طرازات جاكوار المباعة والمسجلة في البلدان المغطاة ما لم ينص على خلاف ذلك.

## تمديد الضمان

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

جميع مركبات جاكوار المبيعة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا<sup>1</sup> منذ يناير / كانون الثاني 2009 ستحظى بتغطية ضمان شامل لمدة<sup>2</sup> 5 سنوات / 250,000 كم<sup>3</sup> 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 جاكوار الذي اشترت منه المركبة أو مركز علاقة عملاء جاكوار الذين سيسعدهم مساعدتك.

لضمان أن تظل المركبة في أفضل مستوى للداء، يطلب زيارة موزع جاكوار 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 إجرائها.

### فهم التغطية بتمديد الضمان

في حالة الاحتياج إلى إصلاح أو استبدال أي جزء<sup>4</sup> من المركبة نتيجة عيب في التصنيع، سيتم إصلاحه أو استبداله مجاناً لدى أي مستورد/ وكيل لجاكوار داخل المنطقة التي تشملها التغطية<sup>5</sup> بغض النظر عن أي تغيير في ملكية المركبة خلال فترة التغطية، شريطة أن يكون للمركبة سجل كامل لإجراء الخدمة/ الصيانة طبقاً لمتطلبات الصيانة لدى جاكوار وأن تكون المواد المستخدمة في الصيانة تطابق المواصفات الهندسية لجاكوار.

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

<sup>1</sup>توتال كير لا يتوافر حالياً في الجزائر وأذربيجان والعراق وباكستان، ما لم ينص على خلاف ذلك.  
<sup>2</sup>تطبيق الشروط والأحكام.

<sup>3</sup>يرجى الرجوع إلى تفاصيل جدول سياسة الضمان المقدم في وقت الشراء.

<sup>4</sup>يرجى الرجوع إلى الاستثناءات.

<sup>5</sup>يرجى الرجوع إلى قائمة البلدان المغطاه بالخدمة.

باستثناء طراز E-PACE، يغطي ضمان E-PACE خمس سنوات/ 150000 كلم. أيهما يحدث أولاً



# إن برنامج توتال كير من جاكوار 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 بدئرائها.

## المجموعة تشمل:

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

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

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

في حال مواجهتك لمشكلة من أي نوع، فإن أول إجراء ينبغي القيام به هو إتاحة الفرصة لمستورد / موزع جاكوار 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 جاكوار (CRC).

مركز علاقة عملاء جاكوار للشرق الأوسط وشمال أفريقيا:  
**+971 4 309 89 00**

أو يمكنك إرسال بريد إلكتروني إلى:

**[crcmena@jaguar.com](mailto:crcmena@jaguar.com)**

# مرحباً بكم في برنامج توتال كير من جاكوار







## المحتويات

4	صيانة جاكوار الدورية
5	ترحيب
8	01 تمديد الضمان
10	02 تمديد الضمان الاختياري
12	03 استثناءات تمديد الضمان، الأحكام والشروط
16	04 المساعدة على الطريق (RSA)
21	05 المساعدة على الطريق الشروط والاستثناءات
24	06 تغيير الملكية / تغيير البيانات

في حالة وجود أي اختلاف في التفسير بين النسخة الإنجليزية والترجمة العربية / الفرنسية، تعتبر النسخة الإنجليزية هي الصحيحة دائماً.

JLRMENATC 201508001 - لطرارات الأعوام 2012 - 2018



كاسترول إيدج بروفيشينال ينصع به حصرياً من قبل جاكوار جاكوار





# كتيب العميل توتال كير

[jaguar-me.com](http://jaguar-me.com)



THE ART OF PERFORMANCE