

MANUEL TOTAL CARE

jaguar-me.com



THE ART OF PERFORMANCE



SOMMAIRE

Entretien régulier Jaguar	4
Bienvenue	5
01. Garantie prolongée Jaguar	8
02. Extension de garantie Jaguar (en option)	10
03. Garantie prolongée : exclusions, conditions générales	12
04. Assistance routière Jaguar (RSA)	16
05. Assistance routière Jaguar : Conditions et exclusions	21
06. Transfert de propriété / Changement de coordonnées	24

En cas de différences de traduction entre les versions anglaise et française, la version anglaise sera toujours privilégiée.

JLRMENATC 201508001 - Pour MY 2012 - 2018



Jaguar Land Rover recommande exclusivement Castrol EDGE Professional

BIENVENUE CHEZ JAGUAR TOTAL CARE



Jaguar Total Care est un ensemble d'avantages et de programmes d'entretien conçus pour vous aider à protéger l'investissement que constitue votre véhicule, afin d'en profiter au mieux.

Ces avantages incluent :

- Garantie prolongée
- Extension de garantie en option
- Assistance routière
- Centre de relation client

Ce manuel détaille les avantages et services inclus dans chaque programme, leurs conditions générales, exclusions et risques. Il est donc fortement recommandé de lire et de comprendre le contenu de ce livret.

Jaguar et les importateurs ou concessionnaires Jaguar s'engagent à tout mettre en œuvre pour que vous profitiez au maximum de votre expérience automobile, en vous offrant un service et un entretien à la hauteur de vos attentes. Cependant, malgré tous les efforts des importateurs ou concessionnaires Jaguar pour satisfaire les besoins des clients, il peut occasionnellement arriver un imprévu qui compromette l'harmonie de cette relation.

Si vous rencontrez un problème quel qu'il soit, commencez par laisser la possibilité à votre importateur

ou concessionnaire Jaguar de le résoudre pour vous. Si vous n'êtes pas satisfait, demandez à voir le directeur. Nous sommes persuadés que tous nos représentants feront le nécessaire pour résoudre les problèmes de nos clients de façon rapide, professionnelle et agréable. Si toutefois vous n'étiez toujours pas satisfait, nous vous recommandons d'appeler le centre de relations client Jaguar (CRC).

CRC MENA : +971 4 309 89 00

ou envoyez un e-mail à :

crcmena@jaguar.com



GARANTIE PROLONGÉE JAGUAR

Dans le cadre de Total Care, la garantie prolongée Jaguar propose aux propriétaires de véhicules Jaguar une garantie supplémentaire similaire à la garantie constructeur originale de 3 ans. Tous les véhicules Jaguar vendus dans la région MENAP¹ depuis janvier 2009 bénéficient d'une garantie complète² de 5 ans ou 250,000 km³, selon la première éventualité. Cette section précise les détails de la couverture et explique clairement les conditions générales applicables. Veuillez prendre le temps de lire ce document et si vous avez des questions, contactez l'importateur ou concessionnaire Jaguar ou le centre de relations client, qui se feront un plaisir de vous aider.

Afin de maintenir votre véhicule dans le meilleur état possible, il est indispensable d'effectuer vos entretiens réguliers chez un concessionnaire Jaguar agréé. Ils sont parfaitement équipés pour prendre en charge les technologies des véhicules actuels et offrent des tarifs d'entretien compétitifs, avec une garantie de savoir-faire pour toutes les opérations réalisées.

Précisions relatives à la garantie prolongée.

Si une pièce⁴ du véhicule nécessite une réparation ou un remplacement en raison d'un défaut de fabrication, la pièce sera réparée ou remplacée gratuitement par un concessionnaire ou importateur Jaguar dans le région concernée⁵, indépendamment de tout changement de propriétaire du véhicule pendant la période de garantie, sous réserve que le véhicule ait un historique d'entretien complet effectué conformément aux exigences d'entretien Jaguar, et que les pièces utilisées répondent aux caractéristiques techniques Jaguar. Le livret d'entretien à jour constitue une trace de tous les entretiens réguliers effectués sur votre véhicule. Assurez-vous systématiquement que le compte rendu d'entretien soit tamponné et signé à l'issue de chaque entretien et que le livret soit présenté au concessionnaire ou importateur Jaguar pour les réparations sous garantie.

¹ Total Care n'est pas disponible en Algérie, en Azerbaïdjan, en Irak et au Pakistan, sauf indication contraire.

² Offre soumise à conditions.

³ Voir les détails dans le calendrier de garantie fourni lors de l'achat.

⁴ Consulter la liste des exclusions.

⁵ Consulter la liste des pays pris en charge.

Excluant la E-PACE. La couverture de garantie de la E-PACE est de 5 années / 150,000 km³, selon la première éventualité.

Validité de la garantie prolongée

La garantie prolongée entrera en vigueur dès que le véhicule dépassera les 3 ans à partir de la date de livraison au premier propriétaire.

La garantie prolongée expirera 60 mois après la date de livraison au premier propriétaire ou au bout de 250,000 km, selon la première éventualité.

Pays pris en charge

Les véhicules Jaguar vendus et immatriculés dans les pays suivants bénéficient de la garantie prolongée :

- Bahreïn
- Égypte
- Jordanie
- Koweït
- Liban
- Maroc
- Oman
- Qatar
- Arabie Saoudite
- Tunisie
- Émirats Arabes Unis
- Yémen

Dans le cas où la couverture inclurait d'autres pays non mentionnés ci-dessus, cela sera précisé au moment de l'achat.

Modèles couverts

Tous les modèles Jaguar vendus dans tous les pays couverts, sauf indication contraire.



EXTENSION DE GARANTIE JAGUAR [EN OPTION]

Le programme Total Care vous offre également la possibilité d'étendre la période de validité de la Garantie prolongée.*

Cette offre est destinée plus particulièrement aux propriétaires de Jaguar qui ont l'intention de conserver leurs véhicules sur une période plus longue, afin de continuer à leur garantir une parfaite tranquillité.

Deux offres d'extension de garantie sont disponibles au choix :

- Un an
- Deux ans

Option d'extension de garantie - un an

Cette option fera passer la durée totale de garantie à 6 ans ou 250,000 km, selon la première éventualité, à partir de la date de livraison au premier propriétaire.

Option d'extension de garantie - deux ans

Cette option fera passer la durée totale de garantie à 7 ans ou 250,000 km², selon la première éventualité, à partir de la date de livraison au premier propriétaire.

Ces deux options d'extension de garantie peuvent être achetées directement en magasin sous réserve que les conditions suivantes soient remplies :

- Le véhicule a plus de 24 mois et moins de 58 mois ou 195,000 km³, selon la première éventualité, à partir de la date de livraison au premier propriétaire.
- Tous les entretiens ont été réalisés en respectant l'intervalle de kilométrage ou le temps (selon la première éventualité) spécifié dans le planning d'entretien.

L'assistance routière sera également incluse et valable pour la même durée ou kilométrage que l'option d'extension de garantie

¹Excluant la E-PACE, couverture de garantie jusqu'à 6 années / 175,000 km.

²Excluant la E-PACE, couverture de garantie jusqu'à 7 années / 200,000 km.

³Excluant la E-PACE, 24 mois / 100,000 km et moins de 58 mois / 145,000 km.

*Sous réserve de disponibilité du programme au moment de l'achat



GARANTIE PROLONGÉE : EXCLUSIONS, CONDITIONS GÉNÉRALES

Exclusions de la garantie prolongée

La garantie prolongée Jaguar ne saurait prendre en charge les réparations ou remplacements directement liés aux événements suivants :

- Usure normale.
- Corrosion.
- Défauts ou dégâts causés à la suite de l'utilisation du véhicule lors d'événements de sport automobile ou à toute autre fin qu'une utilisation normale, privée ou commerciale.
- Dommages résultant de : négligence, accident, inondation, incendie, tempête de sable, gel, grêle, neige, sel, foudre, retombées atmosphériques ou utilisation abusive.
- Dommages dus à la défaillance d'une autre pièce du véhicule.
- Dommages causés lors de l'entretien.
- Défaut d'entretien du véhicule conformément au calendrier d'entretien Jaguar et aux instructions d'entretien.
- Non-utilisation de pièces ou fluides recommandés par Jaguar lors d'une réparation sous garantie (ou des pièces de qualité équivalente lors d'une réparation payante).
- Défaillance d'une pièce non approuvée par Jaguar et/ou panne ou mauvaise utilisation d'un produit ou d'un accessoire non recommandé par Jaguar. En outre, aucun dommage indirect causé par l'installation ou l'utilisation de ces pièces, produits ou accessoires ne sera couvert.
- Toute modification du véhicule ou des pièces non autorisée par Jaguar, y compris les modifications d'amélioration des performances du moteur.
- Tout véhicule dont le numéro d'identification du véhicule aurait été modifié ou retiré, ou sur lequel le compteur kilométrique aurait été modifié illégalement.
- Utilisation du mauvais carburant, par exemple essence utilisée à la place du diesel.
- Utilisation de carburants non approuvés par Jaguar pour le véhicule (cf. notice d'utilisation).
- Utilisation de carburants, fluides ou lubrifiants contaminés.
- Utilisation d'additifs et d'agents de rinçage pour le carburant ou l'huile moteur (sauf si spécifié dans les exigences d'entretien Jaguar).
- Véhicule dont les caractéristiques d'origine ne répondent pas aux exigences opérationnelles d'un

marché pour lequel il n'a pas été conçu, telles que les exigences juridiques imposées par le gouvernement ou tout autre autorité.

- Conséquences de toute modification du véhicule entreprises afin de se conformer aux exigences légales ou locales d'un marché pour lequel il n'a pas été conçu, sauf autorisation de Jaguar.
- Réduction graduelle des performances liées à l'âge et au kilométrage du véhicule
- Défauts ou dommages résultant de l'absence de réponse à une campagne de rappel.

Pièces d'entretien régulier

Les consommables soumis à réglage ou remplacement durant un entretien régulier ou une opération de maintenance EN CONDITIONS NORMALES ne sont pas couverts par la garantie prolongée.*

Les pièces qui entrent dans cette catégorie pour tous les modèles sont :

- Remplacement ou mise à niveau de : huile moteur, liquide de refroidissement, liquide de frein, liquide de direction assistée, solution de lave glace ou tout autre fluide ou lubrifiant consommable.**
- Filtre à huile.
- Filtre à carburant.
- Filtre à air.
- Filtre à pollen (le cas échéant)
- Courroies d'entraînement.

- Bougies d'allumage (le cas échéant).
- Piles de télécommande (le cas échéant).

* Les pièces changées durant un entretien régulier bénéficieront de la garantie sur les pièces. Veuillez vous référer au livret d'entretien et de garantie pour une explication complète de la garantie sur les pièces.

** Le remplacement ou la mise à niveau de fluides consommables sont couverts uniquement dans le cadre d'une réparation sous garantie.

Autres exclusions

Pièces nécessitant une réparation, un remplacement ou un réglage, mais reconnues comme ayant une durée de vie limitée et non couvertes par la garantie prolongée.

Les pièces qui entrent dans cette catégorie pour tous les modèles sont :

- Balais d'essuie-glace.
- Toutes les ampoules (intérieur et extérieur) et les fusibles. À l'exception des ampoules des phares au Xenon et de l'éclairage du tableau de bord et des instruments qui sont couverts par la garantie prolongée, si montés d'origine.
- Ajustements, y compris mais sans s'y limiter : ajustements des phares avant et du panneau articulé, resserrement des suspensions, réglages de géométrie de la direction, vérifications des émissions et de la gestion du carburant, lubrification et réglage des câbles de frein à main.
- Alignement et équilibrage des roues.
- Garnitures de freins (patins et mâchoires), disques de freins et d'autres éléments liés à la friction.

- Fluide réfrigérant pour la climatisation.
- Tuyaux de liquide de refroidissement.
- Réglage et configuration du moteur.
- Tuyaux d'échappement (le convertisseur catalytique est couvert uniquement pour les défauts de fabrication).
- Toutes les batteries.
- Roues et pneus.
- Tous les panneaux de carrosserie, peinture, verre, miroirs, pièces chromées, joints et caoutchoucs de porte, garnitures internes et externes.

La garantie prolongée Jaguar exclut toute responsabilité pour toute perte de temps, inconvénients, défaut de mobilité, ou tout autre dommage indirect ou consécutif que vous (ou tout autre personne) pourriez encourir en raison d'une défectuosité couverte par cette garantie.

Conditions générales

- La validité de cette garantie est conditionnelle au respect des conditions générales de la garantie et des avenants annexes.
- Cette garantie n'inclut aucune disposition relative au remboursement de tout ou partie des sommes versées.
- Le propriétaire doit veiller à ce que toutes les précautions raisonnables soient prises pour protéger

le véhicule contre toute perte ou tout dommage, et si un défaut devient apparent, le véhicule doit être arrêté dès que possible afin de limiter les dommages.

- Les services de garantie prolongée Jaguar se réservent le droit d'inspecter le véhicule et de soumettre toutes les pièces déplacées à l'évaluation d'experts.
- Les véhicules transférés de façon permanente et immatriculés dans un pays en dehors des limites géographiques des pays couverts verront leur garantie prolongée annulée. Aucun remboursement ne sera effectué dans le cas où la garantie prolongée optionnelle a été payée par le propriétaire.

Demandes de réparations lors de séjours en dehors des pays couverts

Dans le cas d'une réparation sous garantie valide survenant en dehors des limites géographiques des pays couverts par la garantie prolongée, le propriétaire du véhicule devra payer les réparations à l'importateur ou concessionnaire étranger, puis à son retour dans le pays d'origine, présenter immédiatement la demande à l'importateur ou concessionnaire local, après quoi un remboursement intégral sera effectué.

Le concessionnaire en charge de la réparation doit être pré-agrée pour effectuer les réparations. Le coût de la réparation sera remboursé si la facture de réparation est présentée dans les 2 mois à compter de la date de réparation.



ASSISTANCE ROUTIÈRE JAGUAR (RSA)

L'assistance routière (Roadside Assistance ou RSA) a été conçue spécifiquement pour aider les propriétaires ou conducteurs de Jaguar en cas d'urgence avec leur véhicule, depuis une immobilisation liée à une panne ou à un accident jusqu'aux urgences mineures comme une crevaison.

Les techniciens spécialisés Jaguar offrent l'expertise nécessaire pour remettre votre véhicule en état de marche le plus rapidement possible. Et si malgré tous nos efforts cela n'est pas possible, vous et vos passagers bénéficierez d'une autre solution pour atteindre votre destination.

Obtenir de l'aide

Si vous avez besoin d'assistance suite à une panne sur un véhicule couvert, contactez l'assistance routière. N'essayez pas de réparer le véhicule par vous-même.

Munissez-vous des informations suivantes lorsque vous appelez l'assistance routière :

- Numéro d'immatriculation de votre véhicule.
- Localisation exacte.
- Numéro de téléphone de contact.
- Numéro d'identification du véhicule (VIN), visible à travers le pare-brise, et présent dans ce manuel ou sur la carte d'immatriculation du véhicule.

Pays couverts et numéros de contact

Les véhicules Jaguar vendus et immatriculés dans les pays suivants bénéficient de l'assistance routière. Pour demander de l'aide, appelez le numéro correspondant à votre pays d'immatriculation.

Bahreïn	800 00919
Égypte	0800 7666666 / (02) 24016905
Jordanie	0777 388807
Koweït	22461670
Liban	(01) 613676
Maroc	08000 09010
Oman	800 71414
Qatar	44600929
Arabie Saoudite	800 8971430
Tunisie	79399007
ÉAU	800 4535

Si vous vous situez dans d'autres pays couverts, composez le numéro suivant :

RSA : +971 4 332 2234

Tous les appels effectués auprès de l'assistance routière Total Care sont enregistrés à des fins de qualité et de formation. Cela peut également aider à confirmer les informations incomplètes ou imprécises d'un appel.



Modèles couverts

Tous les véhicules Jaguar vendus dans la région MENAP* depuis janvier 2009 bénéficient de l'assistance routière pendant 5 ans ou 250,000 km, selon la première éventualité.

En cas d'achat de l'option d'extension de garantie, la couverture RSA sera prolongée pour la même période que cette dernière.

*L'assistance routière n'est actuellement pas disponible en Irak, en Palestine, au Pakistan et au Yémen, sauf indication contraire.

Précisions sur l'assistance routière

L'assistance routière offre aux propriétaires ou conducteurs de Jaguar les services décrits ci-dessous dans les pays couverts. Le service d'assistance routière est disponible dans tout endroit accessible par un véhicule terrestre, sur routes publiques, si l'accès est possible et autorisé par la loi en vigueur.

Cependant, le service d'assistance routière ne sera pas assuré si les circonstances climatiques, de sécurité ou autres le rendent impossible ou menacent la sécurité des personnes ou du matériel impliqués.

Service d'assistance routière

Remorquage ou enlèvement du véhicule

En cas de panne d'un véhicule couvert, l'assistance routière prendra en charge, dans la mesure du possible, le remorquage ou transport du véhicule vers l'importateur ou concessionnaire le plus proche, dans la limite de 200 USD pour le remorquage ou le transport, et dans la limite de 400 USD si l'enlèvement du

véhicule couvert nécessite l'utilisation d'une grue.

Changement de pneu

En cas de crevaison, fuite ou dommage sur l'un des pneus d'un véhicule couvert, celui-ci sera gratuitement remplacé par la roue de secours du véhicule. Pour ce service, la roue de secours doit être présente et en bon état. Si ce service ne peut être fourni, le véhicule sera remorqué ou transporté vers l'importateur ou concessionnaire le plus proche, dans la limite de 200 USD.

Toutes les réparations nécessaires pour réparer un pneu endommagé ainsi que les coûts associés à toutes les réparations sont à la charge du propriétaire ou conducteur.

Redémarrage de batterie

Le redémarrage de la batterie d'un véhicule couvert sera effectué gratuitement. Si le redémarrage ne suffit pas, le véhicule sera remorqué ou transporté vers l'importateur ou concessionnaire le plus proche, dans la limite de 200 USD.

Livraison de carburant

Si un véhicule couvert est en panne de carburant, le carburant manquant (jusqu'à 7 litres) sera fourni afin de rejoindre la station d'essence la plus proche.

Aide au déverrouillage

L'aide au déverrouillage d'un véhicule couvert sera effectuée gratuitement, à condition que la clé soit présente dans le véhicule.

Nous nous efforcerons toujours de déverrouiller le véhicule de la façon la plus adaptée. Cependant, s'il

vous est impossible d'entrer dans votre véhicule, les systèmes de sécurité modernes peuvent rendre nécessaire une entrée forcée. Si tel est le cas, tous les frais liés aux dommages consécutifs seront à votre charge et il pourra vous être demandé de signer une déclaration indiquant que vous avez donné votre permission pour cette intervention.

Poursuite du voyage

Si, suite à l'assistance routière, l'importateur ou concessionnaire confirme par écrit qu'un véhicule couvert ne peut pas être réparé le jour même et doit rester immobilisé, l'un des services suivants, dans la mesure du possible, sera proposé au propriétaire ou conducteur afin de poursuivre son trajet par les moyens les plus appropriés.

1. Hébergement à l'hôtel

Le service réservera et prendra en charge une nuit d'hôtel (hors produits alimentaires, boissons, appels téléphoniques ou autres dépenses) dans la limite de 120 USD par bénéficiaire et par jour ou 500 USD au total. Ou :

2. Voyage

Si l'importateur ou concessionnaire Jaguar indique par écrit que le temps de réparation sera supérieur à 48 heures, les frais de déplacement liés au retour du bénéficiaire à son lieu de résidence habituel ou à la destination prévue seront, dans la mesure du possible, pris en charge dans la limite de 120 USD par bénéficiaire, ou 500 USD au total. Ou :

3. location de véhicules

Dans le cas où, suite à une assistance routière, le véhicule couvert ne peut pas être réparé dans les 24 heures et que l'importateur ou concessionnaire Jaguar indique par écrit que le temps de la réparation dépasse 24 heures, nous prendrons en charge, si possible, la location d'un véhicule pour une période maximale de 48 heures, dans la limite de 150 USD.

Un véhicule sera obtenu auprès d'une entreprise de location de véhicules sous contrat. Nous nous efforcerons de louer une voiture de taille moyenne, sous réserve de disponibilité. Le véhicule sera loué pour un usage privé, sans chauffeur.

Le bénéficiaire doit être en mesure de se conformer aux conditions générales de location du véhicule de location et vous serez responsable de l'Assurance individuelle (Personal Insurance ou PI), de l'exonération des dommages par collision (Collision Damage Waiver ou CDW) ainsi que des frais de carburant, amendes éventuelles, frais de péage et jours de location supplémentaires.

Le bénéficiaire sera tenu de fournir un permis de conduire valide et un dépôt de garantie par carte de crédit sans quoi le service de location de véhicule ne peut être garanti. Dans certains pays, il est nécessaire d'avoir un permis de conduire depuis au moins un an. Certaines mentions sur le permis de bénéficiaire peuvent également limiter sa capacité à louer un véhicule.

Les conditions d'assurance stipulent généralement que le locataire doit avoir plus de 25 et moins de 65 ans. Si le bénéficiaire est âgé de moins de 25 ou de plus de 65 ans, nous nous efforcerons de prendre d'autres dispositions, mais celles-ci ne peuvent être garanties.

Rapatriement du véhicule

Si, suite à une panne et à l'intervention de l'assistance routière, le véhicule couvert ne peut être réparé, ou si la réparation ne peut être terminée avant le retour du bénéficiaire à son lieu de résidence habituel, le véhicule sera rapatrié, dans la mesure du possible, jusqu'à l'importateur ou concessionnaire Jaguar le plus proche du lieu habituel de résidence du bénéficiaire, dans la limite de 300 USD.

Stockage

Si le véhicule couvert réparé ou récupéré doit être stocké suite au dépannage et avant que le bénéficiaire puisse venir le chercher, les frais de stockage seront pris en charge jusqu'à 150 USD. Cela n'inclut pas le stockage chez les importateurs ou concessionnaires.

Transport des passagers

En cas maladie subite, accident ou décès hors du lieu de résidence habituel empêchant le bénéficiaire de conduire du véhicule couvert, et si le bénéficiaire est le seul détenteur d'un permis de conduire dans le véhicule couvert, nos services organiseront dans la mesure du possible le rapatriement des passagers jusqu'à la résidence habituelle ou destination du voyage en taxi ou

voiture avec chauffeur, dans la limite de 300 USD au total.

Le véhicule couvert sera transporté jusqu'au lieu habituel de résidence ou destination du bénéficiaire, dans la limite de 300 USD au total. Le bénéficiaire sera responsable de tous les coûts d'assistance médicale et de transport médicalisé.

Les termes et expressions suivants sont définis comme suit :

Bénéficiaire : Propriétaire ou conducteur autorisé détenteur d'un permis de conduire, conduisant le véhicule visé dans un pays couvert au moment où l'assistance est nécessaire.

Panne (immobilisation) : Panne électrique ou mécanique ou accident de la circulation, provoquant l'immobilisation du véhicule couvert.

Pays d'immatriculation : Le pays où le véhicule couvert est immatriculé.

Véhicule couvert : Tout véhicule Jaguar bénéficiant encore de la garantie fabricant Jaguar ou de la garantie prolongée, maintenu en état de circulation et entretenu conformément aux recommandations de Jaguar, à condition que le véhicule ne soit pas utilisé pour le transport public de personnes ou de marchandises, ou mis en location avec ou sans chauffeur.

Lieu de résidence habituel : Lieu de résidence d'un bénéficiaire, à condition qu'il soit situé dans le pays d'immatriculation.



ASSISTANCE ROUTIÈRE JAGUAR : CONDITIONS ET EXCLUSIONS

Conditions

Pour bénéficier des services d'assistance routière, le bénéficiaire doit :

- Contacter l'assistance routière dès que possible, afin d'indiquer l'immobilisation et indiquer spontanément toute information pertinente.
- Prendre toutes les précautions raisonnables et n'effectuer aucune admission de responsabilité ou offre ou promesse de paiement d'aucune sorte.
- Se conformer aux conditions d'utilisation du programme d'assistance routière.

Si le service d'assistance routière estime qu'un défaut récurrent est du à un mauvais entretien du véhicule couvert, nous nous réservons le droit de refuser la prestation de tous les services d'assistances.

Exclusions

Dans les cas décrits ci-dessous, RSA ne sera pas tenu de payer ou de fournir les services nécessaires, directement ou indirectement :

- Conditions météorologiques défavorables telles que vents violents, tempêtes de sable et de grêle, neige, inondations, etc.
- Le véhicule couvert n'est pas maintenu en bon état de fonctionnement, ou n'est pas entretenu conformément aux recommandations de Jaguar.
- Acte frauduleux par un bénéficiaire ou toute autre personne cherchant à bénéficier du programme.

- Le bénéficiaire du véhicule couvert était sous l'influence d'un abus d'alcool, de drogues ou de médicaments, n'avait pas de permis de conduire valide correspondant à la classe du véhicule couvert ou contrevenait aux règlements relatifs au transport des personnes, des animaux ou des objets dans le véhicule couvert.
- Dommages ou blessures intentionnellement provoquée par le bénéficiaire ou résultant de sa participation à un acte criminel ou à une infraction.
- Participation à une course automobile, un rallye, un essai de vitesse ou d'endurance ainsi que tous paris ou défis.
- Transport de minerai, matières nucléaires, toxiques, explosives ou inflammables dans le véhicules couvert.
- Terrorisme, troubles civils ou émeutes et mesures prises par les forces armées ou organisations de sécurité.
- Tout problème médical ou maladie.
- Le RSA ne sera pas tenu de payer pour :
- Tous frais engagés sans l'autorisation préalable du RSA.
- Toute aide ou services organisés par ou pour le compte du bénéficiaire sans l'autorisation préalable du RSA.
- Toute réclamation pouvant être prise en charge ou payée par une police d'assurance d'un bénéficiaire.
- Coûts des réparations du véhicule couvert ou de tout autre véhicule.
- Toute assistance médicale ou soins médicaux destinés au bénéficiaire ou à toute autre personne.
- Toutes pertes consécutives résultant directement ou indirectement de la panne.





TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ CHANGEMENT DE COORDONNÉES

Les services et avantages du programme Total Care continueront à s'appliquer pendant toute la durée du contrat, indépendamment de tout changement de propriétaire.

Cependant, le nouveau propriétaire est tenu d'aviser Jaguar du changement de propriétaire en utilisant le formulaire fourni avec ce manuel.

Afin que l'assistance routière puisse vous apporter le meilleur service possible en cas d'urgence, il est fortement recommandé de remplir le formulaire en cas de modifications de vos coordonnées.



Changement de propriétaire ou d'adresse

Si vous avez récemment acquis un véhicule Jaguar d'occasion ou si vos coordonnées ont changé, merci de remplir ce formulaire et de l'envoyer au centre de relations client Jaguar.

Veillez envoyer le formulaire de changement de propriété ou d'adresse par e-mail, courrier ou fax l'adresse suivante :

Jaguar CRC MENA

P.O. Box 32588

Dubaï, Émirats Arabes Unis

crcmena@jaguar.com

Informations sur le véhicule

VIN :

Modèle : _____ Numéro d'immatriculation : _____

(Par exemple XE, XF, XJ, XK, F-TYPE, F-PACE, E-PACE)

Kilométrage actuel (km) : _____ Date d'immatriculation à votre nom : / /

Coordonnées du propriétaire du véhicule

Propriétaire du véhicule (sélectionner) : Particulier Entreprise

Titre : _____ Prénom : _____ Nom : _____

Nom de l'entreprise (le cas échéant) : _____

Tél (domicile) : _____ Tél (travail) : _____ Mobile : _____

Adresse : _____

Boîte postale : _____ Code postal (si applicable) : _____

Ville : _____ Pays : _____

E-mail : _____





تغيير الملكية تغيير البيانات

يستمر سريان المزايا التي يوفرها برنامج توتال 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 خدمتها 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 المبيعة 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 أقيمت 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 اختيارات لتمديد الضمان:

- سنة واحدة
- سنتان

تمديد الضمان الاختياري لسنة واحدة

اختيار هذا التمديد يزيد فترة تغطية الضمان إلى 6 سنوات / 250,000 كم¹، أيهما أسبق، من تاريخ تسليم المركبة للمالك الأول.

تمديد الضمان الاختياري لسنتين

هذا الاختيار يزيد فترة التغطية بالضمان إلى 7 سنوات / 250,000 كم² 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 كم³، 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.

¹ باستثناء طراز E-PACE. يغطي الضمان ست سنوات/ 175,000 كلم. أيهما يحدث أولاً

² باستثناء طراز E-PACE. يغطي الضمان سبع سنوات/ 200,000 كلم. أيهما يحدث أولاً

³ باستثناء طراز E-PACE، 24 شهراً/100,000 كلم 58 شهراً/ 145,000 كلم



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، 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

الطرازات 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 المباعة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا¹ منذ يناير / كانون الثاني 2009 ستحظى بتغطية ضمان شامل لمدة² 5 سنوات / 250,000 كم³ 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 جزء⁴ من المركبة نتيجة عيب في التصنيع، سيتم إصلاحه أو استبداله مجاناً لدى أي مستورد/ وكيل لجاكوار داخل المنطقة التي تشملها التغطية⁵ 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 إجراؤها 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.

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

³يرجى الرجوع إلى تفاصيل جدول سياسة الضمان المقدم في وقت الشراء.

⁴يرجى الرجوع إلى الاستثناءات.

⁵يرجى 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

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 2011 - 2018



كاسترول إيدج بروفيشينال ينصنع به حصرياً من قبل جاكوار جاكوار





كٲب العميل ٲوتال كير

jaguar-me.com



THE ART OF PERFORMANCE