

Программа «Помощь на дорогах»

Правила оказания услуг

Для легковых автомобилей

Уважаемый Клиент,

Благодарим Вас за выбор автомобиля марки «Мерседес-Бенц».

Мы понимаем, насколько для Вас важна мобильность и именно с целью её поддержки и обеспечения мы организовали программу «Помощь на дорогах». В любое время суток Вам достаточно позвонить по телефону Контакт-центра «Мерседес-Бенц» 8-800-200-02-06 (звонок по России бесплатный) и наши специалисты в кратчайшие сроки найдут решение, чтобы Вам помочь.

Мерседес-Бенц «Помощь на дорогах» - это круглосуточная помощь, включающая в себя следующие виды услуг:

- замена или ремонт колеса (в рамках руководства по эксплуатации);
- доставка топлива (топливо оплачивается отдельно Вами);
- пуск двигателя при разряженной аккумуляторной батарее;
- мелкий ремонт на дороге (в рамках руководства по эксплуатации);
- эвакуация на ближайшую авторизованную СТОА «Мерседес-Бенц»;
- техническая консультация по телефону.

Зона покрытия – все автодороги на территории Российской Федерации на расстоянии 200 км от городов, в которых находятся авторизованные СТОА «Мерседес-Бенц», включая сами города, и на расстоянии 30 км от других городов, покрытых программой. Актуальная информация о городах, покрытых программой, находится на сайте www.mercedes-benz.ru/S24h.

Обратите, пожалуйста, внимание: все услуги в зоне покрытия являются бесплатными для владельцев новых легковых автомобилей марки «Мерседес-Бенц», включая автомобили Виано и V-Класс, проданных Компанией после 01.07.2011 г. в течение всего гарантийного периода, а также для Клиентов, заключивших Сервисный контракт «Базовый», «Компакт», «Стандартный», «Исключительный», начиная с 01.04.2015 г. в течение срока действия Сервисного контракта. Перепробег автомобиля техпомощи или эвакуатора за пределы зоны покрытия, оплачивает клиент.

Для Вашего удобства мы вручаем Вам пластиковую карту с номером телефона Контакт-центра «Мерседес-Бенц». С обратной стороны карты Вы можете записать VIN-номер своего автомобиля, что позволит Вам всегда оперативно сообщить его сотруднику Контакт-центра «Мерседес-Бенц» для организации помощи.

Ваша Мобильность – наша цель.

Правила оказания услуг

1. Основные положения.

1.1. Настоящие Правила оказания услуг содержат предмет и существенные условия оказания услуг Клиенту Компанией или Партнерами Компании в рамках программы «Помощь на дорогах»

Компания имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила, актуальная версия которых находится на сайте www.mercedes-benz.ru/S24h.

1.2 Для целей, предусмотренных настоящими Правилами, используются следующие определения и понятия:

Автомобиль –

легковой автомобиль марки «Мерседес-Бенц» разрешенной максимальной массой до 3500 кг (категория «В» в соответствии с ФЗ №196), за исключением малотоннажных автомобилей, но включая модели Виано, V-Класс и бронированные легковые автомобили.

Компания –

Закрытое акционерное общество «Мерседес-Бенц РУС» (ЗАО «Мерседес-Бенц РУС»). Адрес: 125167, г. Москва, Ленинградский пр-т, 39А

Клиент Компании (Клиент) –

дееспособное физическое лицо, собственник автомобиля, или лицо, имеющее право пользования или распоряжения автомобилем на законном основании.

Стороны –

Компания и Клиент, действующие в соответствии с условиями, установленными настоящими Правилами.

Контакт-центр «Мерседес-Бенц» -

круглосуточный телефонный центр поддержки Клиентов, осуществляющий координацию оказания помощи (далее по тексту также – «КЦ МБ»). Телефон КЦ МБ – 8-800-200-02-06 (звонок по России бесплатный).

Партнер Компании –

юридическое лицо, осуществляющее с Компанией взаимодействие на основании и в порядке, предусмотренном соглашениями, заключенными между Компанией и данным юридическим лицом с целью оказания Клиентам услуг в рамках программы «Помощь на дорогах».

Акцепт –

обращение Клиента в Контакт-центр «Мерседес-Бенц» по телефону для получения информации или, в случае необходимости, услуг в рамках программы «Помощь на дорогах» и соглашение, таким образом, с настоящими правилами.

Автодорога –

объект транспортной инфраструктуры, предназначенный для движения транспортных средств, включающий в себя земельные участки в границах полосы отвода автомобильной дороги и расположенные на них конструктивные элементы и дорожные сооружения, являющиеся технологической частью автомобильной дороги, и включающий в себя земельные участки (в том числе придорожные полосы), на которых располагаются или могут располагаться объекты дорожного сервиса, элементы обустройства автомобильных дорог (в том числе стоянки транспортных средств, остановочные пункты, пешеходные дорожки, тротуары), за исключением территории станций технического обслуживания Транспортных средств. В целях применения настоящих Правил в понятие «Автодорога» в том числе включается придомовая территория и сооружения, предназначенные для хранения, стоянки автомобиля Клиента.

Неисправность –

возникшие после приобретения автомобиля, непосредственно перед обращением Клиента в Контакт-центр «Мерседес-Бенц» за получением услуг в рамках настоящих Правил, поломка или ситуация, исключающие возможность самостоятельного передвижения автомобиля Клиента, либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и/или иных повреждений или причинение вреда. Не является неисправностью вред, причиненный автомобилю Клиента в результате дорожно-транспортного происшествия или неправомерных действий третьих лиц (включая, но не ограничиваясь: поджог, повреждения лакокрасочного покрытия, стекол, шин и дисков).

«Помощь на дорогах» -

программа Компании по предоставлению Клиенту услуг, оказываемых Компанией или Партнерами Компании, в объеме и на условиях, определенных настоящими Правилами, при обращении Клиента в Контакт-центр «Мерседес-Бенц» на условиях и в порядке, установленном настоящими правилами.

Учетные данные –

имя Клиента, контактный телефон, тип, модель и VIN-номер автомобиля, государственный регистрационный знак, дата регистрации автомобиля, указанная в свидетельстве о регистрации, местонахождение автомобиля, если это необходимо для оказания услуги.

Авторизованная СТОА «Мерседес-Бенц» –

организация, независимо от ее организационно-правовой формы, авторизованная ЗАО «Мерседес-Бенц РУС» или являющаяся его подразделением для оказания услуг и/или выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту легковых автомобилей марки «Мерседес-Бенц».

1.3 Компания на основании акцепта Клиента осуществляет поддержку на условиях, изложенных в настоящих Правилах на всех автодорогах РФ за исключением автодорог, расположенных в субъектах РФ и/или на территориях, в/на которых введено чрезвычайное положение, ведутся объявленные или необъявленные боевые действия.

1.4 Компания выполняет работы, оказывает услуги на основании договоров Компании с партнерами, в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами, исключительно Клиентам Компании.

1.5 В случае внесения изменений в законодательство РФ, затрагивающих правоотношения Сторон по настоящим Правилам, они подлежат приведению в соответствие с вновь принятыми нормативными актами с момента вступления их в законную силу. Условия, не оговоренные настоящими Правилами, регламентируются законодательством РФ.

1.6 Основанием для оказания услуг в рамках программы «Помощь на дорогах» Стороны признают телефонное обращение Клиента в Контакт-центр «Мерседес-Бенц» за услугами и сообщение оператору КЦ МБ, а также в случае необходимости, Партнеру Компании учетных данных для оказания таковых услуг.

1.7 Зона покрытия – все автодороги на территории Российской Федерации на расстоянии 200 км от городов, в которых находятся авторизованные СТОА «Мерседес-Бенц», включая сами города, и на расстоянии 30 км от других городов, покрытых программой. Актуальная информация о городах, покрытых программой, находится на сайте www.mercedes-benz.ru/S24h.

2. Виды услуг и порядок их оказания.

2.1 В рамках программы «Помощь на дорогах», Компания на основании акцепта Клиента круглосуточно организует выполнение (без ограничений по количеству обращений) следующих работ и услуг в отношении автомобиля, указанного в учетных данных и предоставляет Клиенту Компании следующую информацию:

- экстренная техническая помощь при неисправности автомобиля;
- эвакуация автомобиля при неисправности;
- техническая консультация по телефону.

2.2 Любые работы и услуги, связанные с выполнением мероприятий, указанных в абзацах первом и втором, пункта 2.1 настоящих Правил, выполняются не более чем один раз по каждому событию, послужившему причиной обращения Клиента в Контакт-центр «Мерседес-Бенц».

2.3 Услуги, указанные в пункте 2.1 настоящих Правил, включают в себя следующие виды работ и услуг:

В рамках экстренной технической помощи не менее чем один из следующих видов работ и услуг:

а) Проведение мероприятий по пуску двигателя автомобиля при разряженной штатной аккумуляторной батарее, в том числе не менее чем от одного внешнего источника;

б) Экстренный ремонт систем электрооборудования автомобиля при наличии технической возможности с соблюдением требований производителя и в рамках руководства по эксплуатации автомобиля; проведение мероприятий по отключению

дополнительно установленных (нештатных) систем сигнализации или иммобилизации автомобиля. При необходимости более сложного ремонта, чем приведено в руководстве по эксплуатации автомобиля, осуществляется эвакуация на авторизованную СТОА «Мерседес-Бенц».

в) Помощь в дозаправке автомобиля топливом (кроме газового топлива) в количестве не более десяти литров, при условии отсутствия топлива в топливном баке, включающая в себя не менее чем один из видов следующих работ, при условии оплаты Клиентом стоимости топлива по предоставленному техником чеку:

- непосредственная доставка топлива соответствующего вида с ближайшей к месту нахождения автомобиля АЗС и заправка автомобиля топливом, с соблюдением условий данной процедуры, определенных в руководстве по эксплуатации автомобиля.
- обеспечение доставки Клиента Компании вместе или отдельно от автомобиля до места ближайшей АЗС соответствующего вида топлива (и обратно, в случае доставки Клиента отдельно от автомобиля) и помощь в заправке автомобиля указанным топливом.

Количество топлива в топливном баке определяется непосредственным исполнителем услуги по показаниям соответствующих штатных устройств автомобиля.

г) Работы по замене одного колеса автомобиля в сборе на штатное запасное колесо при отсутствии сорванных/неисправных крепежных болтов/гаек или иных систем и механизмов крепления колеса и при условии отсутствия специальных устройств, исключающих снятие колеса автомобиля без применения других специальных устройств (в случае отсутствия последних у Клиента Компании). В случае отсутствия запасного колеса или повреждения более чем одного колеса и при отсутствии возможности ремонта на месте с использованием средств, предусмотренных руководством по эксплуатации автомобиля, либо другими требованиями производителя, осуществляется эвакуация автомобиля на ближайшую авторизованную СТОА «Мерседес-Бенц» в зоне покрытия;

д) В случаях, если техник не смог устранить неисправность на месте, либо сотрудниками КЦ МБ или Партнера Компании было принято решение о невозможности устранения неисправности на месте, то осуществляется эвакуация автомобиля на ближайшую авторизованную СТОА «Мерседес-Бенц» в зоне покрытия.

В рамках эвакуации автомобиля, следующие виды работ и услуг:

а) Погрузка автомобиля полностью или частично на эвакуатор, закрепление автомобиля на эвакуаторе, либо закрепление буксировочного троса на автомобиле либо закрепление устройства, обеспечивающего жесткую сцепку между эвакуатором и автомобилем в целях буксировки.

б) Доставка автомобиля посредством эвакуатора на ближайшую к месту нахождения автомобиля или определенную сотрудником КЦ МБ авторизованную СТОА «Мерседес-Бенц». В отдельных случаях возможно принятие решения сотрудником КЦ МБ об эвакуации по месту требования Клиента.

в) Перемещение автомобиля с эвакуатора на землю и/или поверхность искусственного сооружения в целях оставления автомобиля в месте, указанном сотрудником КЦ МБ.

Эвакуация автомобиля производится в пределах зоны покрытия, с учетом требований настоящих Правил, действующего законодательства и инструкций по эксплуатации автомобиля и эвакуатора.

Эвакуация автомобиля происходит только в сопровождении Клиента.

В рамках справочно-консультационной помощи:

Предоставление силами Контакт-центра «Мерседес-Бенц» или Партнера компании технической консультации в рамках руководства по эксплуатации автомобиля;

2.4 Любые работы, выполняемые по требованию Клиента Компании в рамках программы «Помощь на дорогах» осуществляются в его присутствии и только при предъявлении Клиентом Компании водительского удостоверения, свидетельства о регистрации транспортного средства (паспорта транспортного средства), талона о прохождении государственного технического осмотра, и документов, подтверждающих законность распоряжения данным автомобилем.

2.5 Компания не несет ответственности и не возмещает расходов, как Клиентов Компании, так и третьих лиц, в том числе, но не ограничиваясь: упущенная выгода, штрафы, переезды, услуги такси, проживание в гостинице во время ремонта автомобиля, командировочные расходы, потери, связанные со сроками поставки товаров и производства услуг и тому подобное.

2.6 В соответствии с настоящими Правилами Компания не несет ответственности и вправе отказать Клиенту в выполнении работ и/или предоставлении услуг, предусмотренных в пункте 2.1 настоящих Правил, а также не компенсирует убытки, расходы, потери и т.п. в случаях:

- Если такое выполнение затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к автомобилю Клиента сотрудников Компании и/или Партнера Компании; выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинения вреда.
- Если после обращения Клиента в Контакт-центр «Мерседес-Бенц» нет возможности дозвониться до Клиента по указанному в учетных данных контактному телефону.
- Умышленных действий Клиента Компании, лица, допущенного к управлению автомобилем, пассажиров этого автомобиля, направленных на наступление события, явившегося причиной неисправности, либо при совершении или попытке совершения указанными лицами преступления или иного противоправного деяния;
- При обращении Клиента:
 - не допущенного к управлению данным автомобилем, не имеющего документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения данным автомобилем; а равно при отказе Клиента в предоставлении таких документов
 - не имеющего права управления транспортными средствами соответствующей категории;

- находящегося в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения или под воздействием медикаментозных препаратов, применение которых противопоказано при управлении транспортными средствами;
- Противоправных действий Клиента, третьих лиц в отношении сотрудника Компании и/или Партнера Компании, а равно при законных требованиях уполномоченных должностных и/или иных лиц о прекращении выполнения работ или об отказе от их выполнения;
- Обращения Клиента при нахождении автомобиля вне зоны покрытия и отказе Клиента оплачивать необходимую услугу;
- Использования автомобиля в соревнованиях, испытаниях или для обучения вождению;
- Сдачи автомобиля в аренду, прокат или залог, если иное не установлено дополнительным соглашением Сторон;
- Нарушения Клиентом Компании или иным лицом правил эксплуатации автомобиля, том числе использование технически неисправного автомобиля, автомобиля, не прошедшего государственный технический осмотр в установленном порядке, нарушения правил пожарной безопасности, правил перевозки и хранения огнеопасных и взрывоопасных и иных опасных веществ, и/или тяжелых грузов и предметов, требований безопасности при перевозке грузов;
- Последствий воздействия температуры, осадков или иных природных явлений, исключающих нормальную жизнедеятельность;
- Воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;
- Военных действий, маневров или иных военных мероприятий, гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок, конфискации, изъятия, реквизиции, ареста или уничтожения автомобиля по распоряжению государственных органов.

2.7 Решение об объеме, виде выполняемых в рамках программы «Помощь на дорогах» работ и услуг, а также об ограничении исполнения или отказе от исполнения полностью или частично принимается уполномоченным сотрудником Компании, Контакт-центра «Мерседес-Бенц» и/или Партнера Компании в зависимости от имеющихся условий, наличия возможности и с учетом волеизъявления Клиента Компании, в соответствии с действующим законодательством и настоящими Правилами.

2.8 По факту оказания услуг непосредственный исполнитель услуги (техник, водитель эвакуатора) выдает Клиенту заказ-наряд на выполненные работы, рекомендации в котором обязательны к выполнению Клиентом.

3. Стоимость услуг и порядок оплаты.

3.1. Все услуги в зоне покрытия оказываются бесплатно для Клиентов, которые приобрели новые автомобили, проданные Компанией, начиная с 01.07.2011 г., в течение гарантийного срока на автомобиль, а также для Клиентов, заключивших Сервисный контракт «Базовый», «Компакт», «Стандартный», «Исключительный», начиная с 01.04.2015 г. в течение срока действия Сервисного контракта. Дополнительные материалы и/или запасные части, перепробег автомобиля технической помощи или эвакуатора за пределы зоны покрытия подлежат оплате Клиентом.

3.2 Тарифная сетка стоимости перепробега размещена на сайте Компании по адресу <http://www.mercedes-benz.ru> в разделе Сервис и аксессуары/Сервисное обслуживание/Сервис24часа или по короткому адресу www.mercedes-benz.ru/S24h. Также информацию можно получить у оператора Контакт-центра «Мерседес-Бенц» круглосуточно.

3.3 Оплата услуги, если услуга платная, производится Клиентом непосредственному исполнителю услуги. При этом исполнитель услуги предоставляет Клиенту кассовый чек либо документ строгой отчетности, подтверждающий оплату.

Информация в брошюре действительна на момент подписания издания в печать. Компания ЗАО «Мерседес-Бенц РУС» оставляет за собой право на исправление опечаток и внесение изменений, в том числе в условия программы и правила предоставления услуг в рамках программы. Актуальное состояние уточняйте в Контакт-центре «Мерседес-Бенц» или на сайте www.mercedes-benz.ru/S24h.