



Правила использования Сервисных Сертификатов «Мерседес-Бенц» и «Смарт» №9 от 01.04.2016 г.

1. Основные термины

Основные понятия, применяемые в настоящих Правилах:

1.1. Сервисный Сертификат (далее по тексту также «Сертификат») – документ, подписанный Дилером или официальным сервисным центром АО «Мерседес-Бенц РУС» и Заказчиком, подтверждающий права Заказчика на получение определенных услуг и/или выполнения определенных работ по техническому обслуживанию Автомобиля Заказчика (далее по тексту также - «Пакет услуг» или «Пакет работ»).

1.2. МБР – АО «Мерседес-Бенц РУС», являющееся официальным импортером легковых автомобилей марки «Мерседес-Бенц» и марки «смарт», а также официальным импортером и производителем малотоннажных автомобилей марки «Мерседес-Бенц» и организующее оказание возмездных услуг и/или выполнение работ в отношении Автомобилей в рамках Сервисного Сертификата.

1.3. Заказчик – юридическое лицо любой организационно-правовой формы собственности, или индивидуальный предприниматель, или физическое лицо, владеющее и пользующееся на правах собственности или на основании договора финансовой аренды (лизинга) Автомобилем, в отношении которого приобретен Сервисный Сертификат.

1.4. Изготовитель - компания «Даймлер АГ» и/или АО «Мерседес-Бенц РУС», производящие автомобили марки «Мерседес-Бенц» и марки «смарт».

1.5. Официальный сервисный центр (далее «СТОА МБР») – организация, авторизованная МБР или являющаяся его подразделением для оказания услуг и/или выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту легковых и малотоннажных автомобилей марки «Мерседес-Бенц» и/или марки «смарт» в рамках Сервисного Сертификата на территории России.

1.6. Дилер – организация, авторизованная МБР для реализации и обслуживания легковых и малотоннажных автомобилей марки «Мерседес-Бенц» и/или марки «смарт» на территории России или являющаяся структурным подразделением МБР.

1.7. Продавец – МБР, Дилер или СТОА МБР, осуществивший(ая) продажу Сертификата Заказчику.

1.8. Автомобиль – легковое или малотоннажное транспортное средство марки «Мерседес-Бенц» или марки «смарт», ввезенное на территорию России официальным импортером (МБР) или произведенное в России и реализованное МБР или Дилером физическому или юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю по договору купли-продажи или на основании договора финансовой аренды (лизинга). Все оборудование, входящее в спецификацию транспортного средства от Изготовителя, относится к его оборудованию.

1.9. Спецификация автомобиля – перечень оборудования, устройств и механизмов Автомобиля, установленных Изготовителем и указанных им, в том числе в документации на данный Автомобиль.

1.10. Работа (Пакет работ) / Услуга (Пакет услуг) – действия Дилера или СТОА МБР по ремонту и/или плановому техническому обслуживанию Автомобиля Заказчика, включая необходимые для этого запасные части и материалы.

1.11. Плановое техобслуживание – обязательное регламентное техническое обслуживание Автомобиля, проводимое на СТОА МБР в соответствии с рекомендациями Изготовителя, с использованием оригинальных запасных частей Изготовителя. Перечень работ, входящих в плановое техобслуживание, и периодичность их выполнения установлены Изготовителем и указаны в Сервисной книжке Автомобиля. Использование неоригинальных запчастей и/или эксплуатационных материалов (смазочных материалов и специальных жидкостей), предоставленных Заказчиком, возможно только по инициативе Заказчика и влечет последствия, указанные в разделе 13 настоящих Правил.

1.12. Интервал проведения планового техобслуживания указан в Руководстве по эксплуатации Автомобиля и / или Сервисной книжке. На легковых и малотоннажных автомобилях, оборудованных системой ASSYST или ASSYST Plus, необходимо соблюдать интервал проведения планового техобслуживания, рассчитанный системой. Оставшееся время в днях или оставшийся пробег в километрах до Планового техобслуживания выводятся на комбинации приборов в соответствующем меню.

При обращении на Плановое техобслуживание допускаются отклонения:

- +/- 10% по пробегу от предписанной периодичности ТО, если индикация предстоящего техобслуживания на комбинации приборов происходит с указанием остаточного пробега в километрах.
- количества оставшихся дней до техобслуживания от 90 до -90 (просроченное ТО), если индикация предстоящего техобслуживания на комбинации приборов происходит с указанием остаточного срока в днях.

Значения, выходящие за указанные пределы, в том числе в период эксплуатации Автомобиля до покупки Сервисного Сертификата, означают несоблюдение интервалов проведения Планового техобслуживания и влекут за собой последствия, в соответствии с пунктом 14.7 настоящих Правил.

Интервалы планового техобслуживания могут устанавливаться МБР, Дилером или СТОА МБР в соответствии с региональной спецификой эксплуатации Автомобиля.



1.13. Гарантийный срок - период действия заводской гарантии на Автомобиль. Устанавливается с даты передачи Автомобиля первому покупателю (подписания акта приема-передачи Автомобиля) или с даты первой регистрации Автомобиля в органах ГИБДД в зависимости от того, какое событие наступило ранее.

1.14. «Помощь на дорогах» - программа МБР по предоставлению Заказчику услуг, оказываемых МБР или Партнерами МБР, в объеме и на условиях, определенных Правилами оказания услуг по программе «Помощь на дорогах», при обращении Заказчика в Контакт-центр «Мерседес-Бенц» на условиях и порядке, установленных Правилами оказания услуг по программе «Помощь на дорогах».

1.15. Партнер МБР - юридическое лицо, осуществляющее с МБР взаимодействие на основании и в порядке, предусмотренными заключенными между МБР и данным юридическим лицом договорами с целью оказания Заказчикам услуг в рамках программы «Помощь на дорогах».

1.16. Контакт-центр «Мерседес-Бенц» - круглосуточный телефонный центр поддержки Заказчиков, осуществляющий координацию оказания помощи на дорогах.

2. Набор услуг Сервисного Сертификата

2.1. Сервисный Сертификат подтверждает обязательство Продавца на выполнение работ / оказание услуг по ремонту и / или сервисному / техническому обслуживанию Автомобиля Заказчика, необходимость выполнения которых возникла при обычном режиме эксплуатации Автомобиля, без дополнительной оплаты, в соответствии с выбранным Пакетом работ/услуг. Заказчик обязуется оплатить Продавцу стоимость Сервисного Сертификата в порядке, указанном в разделе 15 настоящих Правил.

2.2. Независимо от того, кто является Продавцом Сертификата: МБР, Дилер или СТОА МБР, организацию обслуживания Автомобилей с Сертификатами на территории России осуществляет МБР.

2.3. Содержание Пакетов услуг / работ, условия и сроки их оказания / выполнения указаны в нижеизложенных пунктах настоящих Правил, соответствующих наименованию типа выбранного Заказчиком Сервисного Сертификата. Типы Сервисных Сертификатов указаны в разделах с 5-го по 12-й настоящих Правил.

3. Объект Сервисного Сертификата

3.1. Объектом Сервисного Сертификата является Автомобиль Заказчика, соответствующий определению, данному в разделе 1 настоящих Правил.

3.2. Сервисный Сертификат не может быть продан на Автомобиль, не удовлетворяющий определению, данному в разделе 1 настоящих Правил. Также Сервисный Сертификат с Пакетами работ / услуг, описанными в разделах с 7 по 12 настоящих Правил, не может быть продан:

- на Автомобиль с сокращенным по любой причине сроком действия заводской гарантии;
- на Автомобиль, межсервисный интервал которого превышал допустимые пределы, описанные в п. 1.12 настоящих Правил;
- на Автомобиль со спецзащитой;
- на легковой Автомобиль, используемый в качестве такси или для коммерческих перевозок пассажиров и / или грузов на постоянной основе;
- на прокатный Автомобиль или Автомобиль, используемый для обучения вождению;
- на Автомобиль, используемый для обеспечения на постоянной основе транспортных услуг специального назначения для МВД, МЧС, коммунальных служб, военного транспорта (данное ограничение не распространяется на пакет услуг Сервисного Сертификата «Компакт»);
- на Автомобиль, использующий альтернативные источники энергии (газовое топливо, гибридные и электромобили);

3.3. Сервисный Сертификат с Пакетами работ/услуг, описанными в разделах 8, 10 и 12 настоящих Правил, не может быть продан на легковой Автомобиль марки «Мерседес-Бенц» и «смарт».

3.4. Если Сервисный Сертификат был продан Заказчику в нарушение пунктов 3.2. и / или 3.3. настоящих Правил, то такой Сервисный Сертификат считается недействительным. После выявления факта данного нарушения Правил, Продавец извещает об этом факте Заказчика, аннулирует Сертификат и возвращает Заказчику денежные средства в сроки, установленные разделом 15 настоящих Правил.

4. Срок действия и прекращение действия Сервисного Сертификата

4.1. Сервисный Сертификат становится действительным с даты оплаты его Заказчиком, с учетом пункта 3.4 настоящих Правил и при полном соблюдении условий, описанных в разделе 15 настоящих Правил, и действует до момента прекращения обязательств Продавца и/или МБР по соответствующему Сервисному Сертификату.



4.2. Обязанности СТОА МБР по предоставлению Заказчику Пакета услуг / работ в рамках соответствующего типа Сервисного Сертификата наступают после фактического поступления денежных средств на расчетный счет Продавца Сервисного Сертификата, и полного соблюдения условий, описанных в разделе 15 настоящих Правил. Обязанности СТОА МБР по предоставлению Заказчику Пакета услуг / работ возникают с даты, определяемой в соответствии с условиями выбранного Пакета Сервисного Сертификата, приведенными в разделах с 5-го по 12-й настоящих Правил и указанной в Сервисном Сертификате в пункте «Начало действия Сертификата».

4.3. Обязанности СТОА МБР по Сервисному Сертификату прекращаются при достижении одного из ограничений, в зависимости от того, что наступит раньше:

- даты окончания, указанной в Сервисном Сертификате в пункте «Окончание действия Сертификата»;
- максимального общего пробега Автомобиля, указанного в Сервисном Сертификате в пункте «Максимальный общий пробег».

4.4. Общий пробег Автомобиля на момент продажи Сервисного Сертификата не должен превышать пробег, указанный в Сервисном Сертификате в пункте «Максимальный общий пробег».

4.5. Продление срока действия Сервисного Сертификата, в частности путем молчаливого продолжения исполнения обязательств или молчаливого принятия услуг / работ, не допускается. Срок действия Сервисного Сертификата не продлевается в случаях продолжительного по времени ремонта или ожидания поступления необходимых запасных частей на склад СТОА МБР.

4.6. При любой передаче Автомобиля Заказчиком третьему лицу (включая пользование, продажу, дарение, аренду и т.д.) обязанности СТОА МБР по Сервисному Сертификату по предоставлению Пакета услуг / работ третьему лицу на Автомобиле остаются в прежнем объеме при условии соблюдения третьим лицом всех условий, указанных в Сервисном Сертификате и настоящих Правилах. При этом Заказчик принимает на себя обязательство уведомить третье лицо об условиях, указанных в Сервисном Сертификате и настоящих Правилах и передать ему Сертификат и настоящие Правила.

4.7. Заказчик вправе прекратить действие Сервисного Сертификата по своей инициативе только в случаях утраты или конструктивной гибели Автомобиля. При этом Заказчик информирует Продавца о намерении прекратить действие Сервисного Сертификата в виде заявления, с предоставлением документов, подтверждающих невозможность дальнейшей эксплуатации Автомобиля. Возврат денежных средств регулируется разделом 15 настоящих Правил.

5. Пакет работ Сервисного Сертификата «Компакт»

5.1. В пакет работ Сервисного Сертификата «Компакт» входят все предписанные Изготовителем для данного типа Автомобиля услуги / работы по плановому техобслуживанию и необходимые материалы, а именно:

- замена масла в узлах и агрегатах, замена фильтров (топливного, масляного, воздушного, фильтра салона и т.д.), свечей зажигания;
- проверка, корректировка уровня жидкости в системе охлаждения, гидроусилителя рулевого управления, аккумуляторных батарей;
- проверка систем безопасности;
- функциональная проверка контрольных ламп, стеклоочистителей и стеклоомывателей;
- проверка и, если необходимо, регулировка фар;
- визуальная проверка герметичности и состояния агрегатов;
- проверки тормозной системы, комбинации приборов;
- проверки колес на отсутствие повреждений;
- проверка нижней части Автомобиля, моторного отсека, в том числе проверка повреждений и износа поликлинового ремня.

5.2. Объем указанных услуг / работ может меняться в зависимости от продолжительности эксплуатации Автомобиля и пройденного расстояния в соответствии с предписаниями Изготовителя.

5.3. В пакет услуг Сервисного Сертификата «Компакт» входят услуги по программе «Помощь на дорогах», описанные в разделе 17 настоящих Правил.

5.4. Кроме исключений из пакета услуг / работ, указанных в разделе 13 настоящих Правил, данный пакет не покрывает работы, связанные с заменой деталей, подверженных нормальному износу, и необходимые для этого запчасти и материалы, а также другие виды ремонта, не входящие в объем планового техобслуживания, необходимость которых была выявлена в ходе работ по техобслуживанию.

5.5. Сервисный Сертификат «Компакт» может быть приобретен в срок до даты проведения первого Планового техобслуживания Автомобиля.

6. Пакет работ Сервисного Сертификата «Компакт Продленный»



6.1. В пакет работ Сервисного Сертификата «Компакт Продленный» входят работы, указанные в пунктах 7.1 и 7.2 настоящих Правил.

6.2. Сервисный Сертификат «Компакт Продленный» может быть заключен только в течение срока действия Сервисного Сертификата с пакетами «Компакт», «Компакт Продленный», «Исключительный» или «Исключительный Продленный», описанными в разделах 5, 6, 11 и 12 настоящих Правил.

6.3. Однозначные исключения из пакета работ указаны в разделе 13 настоящих Правил.

7. Пакет работ Сервисного Сертификата «Базовый»

7.1. В пакет услуг / работ Сервисного Сертификата «Базовый» входят услуги / работы по ремонту и / или замене основных компонентов и агрегатов Автомобиля. Запчасти и материалы, необходимые в рамках такого ремонта / замены, входят в стоимость Сервисного Сертификата. Перечень основных компонентов и агрегатов Автомобиля:

- двигатель и его детали: блоки цилиндров, кривошипно-шатунный механизм, газораспределительный механизм, система впрыска, турбонагнетатель, воздушный компрессор, впускной и выпускной коллекторы, насос системы охлаждения, вентилятор, генератор, стартер.

Исключения: топливный и воздушный фильтры, компрессор кондиционера, подвеска двигателя, насос ГУР, система фильтрации ОГ.

- коробка передач и её детали: корпус коробки передач, валы, шестерни, подшипники, синхронизаторы, встроенный релейный клапан, масляный радиатор, сцепление с гидротрансформатором, турбомуфта, насосы, гидротрансформатор, корпус механизма переключения передач. Исключения: подвеска КП, тяги привода переключения передач, система выбора передач.

- Раздаточной коробки и редуктора смещения карданного вала (малотоннажные автомобили): в комплекте.

Исключение: крепление.

- Ведущего переднего и заднего мостов: корпус моста, приводные валы, привод, шарниры, дифференциал, механизм блокировки дифференциала, промежуточный дифференциал, шестерни. Исключения: крепление, тормоза, детали тормозных механизмов.

- Трансмиссионных валов: карданные валы, гасители крутильных колебаний, промежуточные подшипники.

7.2. В пакет услуг Сервисного Сертификата «Базовый» входят услуги по программе «Помощь на дорогах», описанные в разделе 17 настоящих Правил.

7.3. Сервисный Сертификат «Базовый» начинает своё действие спустя 24 месяца с начала действия заводской гарантии на Автомобиль. Сервисный Сертификат «Базовый» на легковой автомобиль марки «Мерседес-Бенц» и «смарт» может быть приобретен в течение 24 месяцев с начала действия заводской гарантии на Автомобиль. На малотоннажный автомобиль марки «Мерседес-Бенц», Сервисный Сертификат «Базовый» может быть приобретен в течение 24 месяцев с начала действия заводской гарантии на Автомобиль, при этом пробег Автомобиля не должен превышать 200 000 км.

7.4. Однозначные исключения из пакета работ указаны в разделе 13 настоящих Правил.

8. Пакет работ Сервисного Сертификата «Базовый Продленный»

8.1. В пакет работ Сервисного Сертификата «Базовый Продленный» входят работы, указанные в пунктах 7.1 и 7.2 настоящих Правил.

8.2. Сервисный Сертификат «Базовый Продленный» может быть заключен только в течение срока действия Сервисного Сертификата с пакетами «Базовый», «Базовый Продленный», «Стандартный» или «Исключительный».

8.3. Однозначные исключения из пакета работ указаны в разделе 13 настоящих Правил.

9. Пакет работ Сервисного Сертификата «Стандартный»

9.1. В пакет услуг / работ Сервисного Сертификата «Стандартный» входят услуги / работы по ремонту и / или замене тех компонентов и агрегатов Автомобиля, которые покрывались условиями заводской гарантии на Автомобиль, кроме специально оговоренных случаев, указанных в разделе 13 настоящих Правил. Запчасти и материалы, необходимые в рамках такого ремонта / замены, входят в стоимость Сервисного Сертификата.

9.2. В пакет услуг Сервисного Сертификата «Стандартный» входят услуги по программе «Помощь на дорогах», описанные в разделе 17 настоящих Правил.

9.3. Сервисный Сертификат «Стандартный» начинает своё действие спустя 24 месяца с начала действия заводской гарантии на Автомобиль. Сервисный Сертификат «Стандартный» на легковой автомобиль марки «Мерседес-Бенц» и «смарт» может быть приобретен в течение 24 месяцев с начала действия заводской гарантии на Автомобиль. На малотоннажный автомобиль марки «Мерседес-Бенц», Сервисный Сертификат «Стандартный» может быть приобретен в течение 24 месяцев с начала действия заводской гарантии на Автомобиль, при этом пробег Автомобиля не должен превышать 200 000 км.



10. Пакет работ Сервисного Сертификата «Стандартный Продленный»

10.1. В пакет работ Сервисного Сертификата «Стандартный Продленный» входят работы, указанные в пунктах 9.1 и 9.2 настоящих Правил.

10.2. Сервисный Сертификат «Стандартный Продленный» может быть приобретен только в течение действия Сервисного Сертификата с пакетами «Стандартный» или «Исключительный», описанными в разделах 9 и 11 настоящих Правил.

11. Пакет работ Сервисного Сертификата «Исключительный»

11.1. В пакет работ Сервисного Сертификата «Исключительный» входят работы:

- по проведению Планового техобслуживания;
- работы по ремонту и / или замене компонентов Автомобиля по причине нормального износа, если износ достиг границ допуска, предписанных Изготовителем;
- работы по ремонту и / или замене компонентов Автомобиля по причине их выхода из строя.

Все необходимые запчасти и материалы, необходимые для проведения данных работ, входят в стоимость Сервисного Сертификата.

11.2. По прошествии 24 месяцев с начала действия заводской гарантии, в пакет работ Сервисного Сертификата «Исключительный» входят работы и необходимые запчасти и материалы по ремонту и / или замене тех компонентов и агрегатов, которые покрывались условиями гарантии в течение гарантийного срока на Автомобиль, кроме специально оговоренных случаев, указанных в разделе 13 настоящих Правил. Подробное описание условий гарантии на Автомобиль приведено в договоре купли-продажи Автомобиля.

11.3. В пакет услуг Сервисного Сертификата «Исключительный» входят услуги по программе «Помощь на дорогах», описанные в разделе 17 настоящих Правил.

11.4. Сервисный Сертификат «Исключительный» может быть приобретен в срок до даты проведения первого Планового техобслуживания Автомобиля.

11.5. Однозначные исключения из пакета работ указаны в разделе 13 настоящих Правил.

12. Пакет работ Сервисного Сертификата «Исключительный Продленный»

12.1. В пакет работ Сервисного Сертификата «Исключительный Продленный» входят работы, указанные в пунктах 11.1, 11.2 и 11.3 настоящих Правил.

12.2. Сервисный Сертификат «Исключительный Продленный» может быть приобретен только в течение действия Сервисного Сертификата с пакетом «Исключительный», описанным в разделе 11 настоящих Правил.

12.3. Однозначные исключения из пакета работ указаны в разделе 13 настоящих Правил.

13. Однозначные исключения из Пакетов работ / услуг

13.1. Следующие работы / услуги не покрываются Сервисным Сертификатом:

- все работы и материалы, входящие в объем планового техобслуживания (данное исключение не применяется для пакетов работ «Компакт», «Компакт Продленный», «Исключительный» и «Исключительный Продленный»);
- все регулировочные и смазочные работы вне рамок ремонта по Сервисному Сертификату и необходимые для этого запчасти;
- ремонт / замена амортизаторов в случае потери демпфирующих свойств, ухудшение характеристик вследствие износа при нормальной эксплуатации, кроме случаев механической поломки или негерметичности (данное условие не применяется для пакетов работ «Исключительный» и «Исключительный Продленный»);
- ремонт, устраняющий признаки износа отделки салона, обивки (кожа / ткань), напольных ковров, приборной панели, обивки потолка, внутренней отделки (в т.ч. багажника и моторного отсека), материалов интерьера, таких как пластмасса, кожа, дерево; элементов управления; декоративной прострочки; общего выцветания материалов внутренней отделки;
- устранение шумов, шорохов, вибраций, скрипов, дребезжаний и иных акустических явлений, возникающих по причинам иным, чем фактически определяемая неправильная работа или выход из строя тех или иных агрегатов и компонентов автомобиля;
- ремонт / замена шин и дисков, в том числе сезонный шиномонтаж;
- ремонт / замена стекол, кроме случаев их внутреннего расслоения без разрушения наружных поверхностей;
- работы и материалы, связанные с доливом эксплуатационных жидкостей, вне рамок ремонта по Сервисному Сертификату, в т.ч. доливы моторного масла;



- долив топлива и жидкости AdBlue;
- ремонт, устраняющий все виды ущерба при умышленном повреждении или несчастном случае, включая все виды ущерба, обычно покрываемые КАСКО на Автомобиль; устраняющий ущерб от вмешательства в устройство Автомобиля третьих лиц, не являющихся сотрудниками официальных сервисных центров МБР; устранение неисправностей, возникших в результате обстоятельств непреодолимой силы (например: прямо или косвенно вызванных любым внешним воздействием - проникновением воды, в результате пожара, взрыва, радиации и т.д.), механического, химического, термического или иного внешнего воздействия, в том числе животных, птиц, насекомых, камней или других твердых предметов, действий третьих лиц; устраняющий повреждения, вызванные коррозией деталей кузова, включая навесные декоративные, в том числе хромированные элементы;
- замена или ремонт деталей, установленных не на СТОА МБР, независимо от того, где эта запасная часть была приобретена;
- замена или ремонт деталей, на которых отсутствует идентификационная маркировка Изготовителя в тех местах, в которых она предусмотрена;
- ремонт, возникший по причине неисправностей в оборудовании Автомобиля, которое не покрывается Сервисным Сертификатом, или воздействия такого оборудования;
- ремонт, возникший из-за применения неоригинальных запасных частей и/или эксплуатационных материалов или воздействия таких запасных частей или материалов на другие узлы и компоненты Автомобиля, в том числе применения неоригинальных запасных частей и эксплуатационных материалов, предоставленных Заказчиком и установленных или использованных при техническом обслуживании или ремонте Автомобиля на СТОА МБР по инициативе Заказчика под его ответственность;
- устранение неисправностей оборудования, не входящего в спецификацию Автомобиля от Изготовителя;
- все дополнительные услуги или работы, не относящиеся непосредственно к ремонту в рамках Сервисного Сертификата (например: эвакуация и выезд механиков вне рамок программы «Помощь на дорогах», подменный Автомобиль, мойка Автомобиля, проезд, расходы на телефонные звонки, проживание в гостинице и др.);
- ремонт, устраняющий неисправности, вызванные нарушением правил эксплуатации Автомобиля;
- возмещение потери доходов, упущенной выгоды в результате неисправностей, покрываемых Сертификатом;
- ремонт, устраняющий повреждения, связанные с невыполнением сервисных мероприятий и отзывных кампаний, проводимых Изготовителем на данном типе Автомобилей.
- Ремонт, необходимость которого возникла в результате неустранения или несвоевременного устранения других неисправностей после их обнаружения или отказа Заказчика от немедленного устранения неисправности;
- ремонт, устраняющий неисправности Автомобиля, возникшие в результате его использования: в гонках, ралли, в мероприятиях спортивного типа и / или связанных с поездками по пересеченной местности; предоставления услуг найма или как подменный автомобиль (например: прокат, обучение вождению); коммерческих перевозок пассажиров, например, в качестве такси, или грузов (данное исключение распространяется только на легковые Автомобили марки «Мерседес-Бенц»); обеспечения на постоянной основе транспортных услуг специального назначения для МВД, МЧС, скорой помощи, коммунальных служб, военного транспорта (данное исключение не распространяется на пакет работ Сервисного Сертификата «Компакт» и «Компакт Продленный»).
- ремонт или замена принадлежностей Автомобиля, не требующих монтажа: аптечка, огнетушитель, знак аварийной остановки, домкрат, инструменты, чехлы сидений, коврики салона, флакон ароматизатора воздуха и пр.
- Пользовательские настройки систем Автомобиля и мультимедийных систем, в том числе актуализация картографического программного обеспечения навигационных систем.

14. Оказание услуг / выполнение работ

14.1. Все ремонты и замены компонентов, узлов и агрегатов Автомобиля в рамках Сервисных Сертификатов производятся в соответствии с предписаниями Изготовителя по ремонту Автомобиля.

14.2. Стоимость одного ремонта в рамках Пакетов работ / услуг не может быть равна или превышать фактическую стоимость Автомобиля на момент проведения ремонта. СТОА МБР вправе прекратить выполнение таких работ, а Заказчик не вправе требовать выполнения таких работ.

14.3. Проведение работ по Плановому техобслуживанию, входящих в пакеты «Компакт», «Компакт Продленный», «Исключительный», «Исключительный Продленный», производится с межсервисным интервалом в строгом соответствии с предписаниями Изготовителя. Не допускается проведение техобслуживания заранее при отклонениях межсервисного интервала свыше норм, указанных в разделе 1 настоящих Правил.

14.4. Ответственность за качество работ несет СТОА МБР, непосредственно выполнившая такие работы.

14.5. Оказание услуг / выполнение работ по Сервисному Сертификату, производится только на СТОА МБР.

14.6. Обслуживание в рамках Сервисного Сертификата не на СТОА МБР, в том числе за рубежом, не производится.

14.7. Любые услуги / работы в рамках Сервисного Сертификата выполняются только при условии, если Заказчик может подтвердить своевременное проведение всех работ по Плановому техобслуживанию в соответствии с



рекомендациями Изготовителя, текущего и восстановительного ремонта, в том числе кузовного, на СТОА МБР и при условии использования только оригинальных запасных частей и эксплуатационных материалов «Мерседес-Бенц» (за исключением материалов, не имеющих аналогов в продуктовой линейке «Мерседес-Бенц»), приобретенных на СТОА МБР. Обязанность предусмотреть проведение кузовного ремонта на СТОА МБР лежит на Заказчике. Данный пункт не распространяется на услуги по шиномонтажу.

14.8. Заказчик обязуется самостоятельно и своевременно договариваться со СТОА МБР о сроках проведения текущих работ, а также своевременно предоставлять Автомобиль для их проведения. При невыполнении Заказчиком данного обязательства работы по Сервисному Сертификату не проводятся.

14.9. Услуги считаются оказанными в полном объеме и с высоким качеством, если Заказчик не предъявил к СТОА МБР, непосредственно выполнившей работы, претензии в течение срока действия Сервисного Сертификата.

15. Стоимость и условия оплаты Сертификата

15.1. Сумма оплаты за выбранный Пакет услуг / работ Сервисного Сертификата считается согласованной между Заказчиком и Продавцом (далее также именуемые «Стороны»), при покупке Заказчиком Сервисного Сертификата.

15.2. Стоимость Сервисного Сертификата определяется в соответствии с прайс-листом Продавца, действующим на дату продажи Сервисного Сертификата, исходя из выбранного Заказчиком Пакета услуг / работ, модели Автомобиля Заказчика, пробега и срока действия Сервисного Сертификата. Стоимость Сервисного Сертификата указывается в рублях, с учетом НДС 18%.

15.3. Оплата Сертификата Заказчиком производится одновременно Продавцу, без выставления счёта не позднее 5 (пяти) банковских дней с даты оформления Сервисного Сертификата.

15.4. Оплата производится Заказчиком по указанным Продавцом реквизитам Продавца. В назначении платежа указывается «Оплата за Сервисный Сертификат №..... от» (номер и дата оформления Сервисного Сертификата). При оплате Сервисного Сертификата третьим лицом Заказчик обязуется предоставить Продавцу подписанное письмо от плательщика, подтверждающее назначение платежа за Заказчика. В случае несоблюдения данных условий СТОА МБР оставляет за собой право не принимать на себя обязательства по предоставлению Пакета работ / услуг до выяснения назначения платежа и номера Сервисного Сертификата.

15.5. СТОА МБР имеет право не приступать к выполнению обязательств по Сервисному Сертификату до его оплаты в порядке, установленном в п. 4.2 и разделе 15 настоящих Правил. В случае проведения Заказчиком по его инициативе ремонта или технического обслуживания Автомобиля, формально входящего в пакет услуг по Сервисному Сертификату, но до оплаты Сервисного Сертификата в порядке, установленном в п. 4.2 и разделе 15 настоящих Правил, стоимость такого ремонта или технического обслуживания Заказчику не возвращается.

15.6. Если оплата за Сервисный Сертификат не поступает Продавцу в полном объеме в течение 2 (двух) недель с даты его продажи, то такой Сертификат считается недействительным и аннулируется, все поступившие после указанного срока платежи за такой Сертификат будут считаться ошибочными и не будут приняты Продавцом.

15.7. Действие Сервисного Сертификата может быть прекращено в соответствии с пп. 3.4 и 4.7 настоящих Правил. В случае прекращения действия Сервисного Сертификата до даты начала его действия, указанной в Сервисном Сертификате в пункте «Начало действия Сертификата», Заказчику возвращается полная стоимость Сервисного Сертификата. В случае прекращения действия Сервисного Сертификата после даты начала его действия, указанной в Сервисном Сертификате в пункте «Начало действия Сертификата», Заказчику возвращается сумма за вычетом фактически понесенных расходов, равных стоимости оказанных Заказчику услуг / выполненных работ и за вычетом стоимости использования Сервисного Сертификата, которая исчисляется пропорционально периоду использования Сервисного Сертификата. **Часть стоимости Сервисного Сертификата, которая возвращается Заказчику, равняется разнице между стоимостью Сервисного Сертификата и произведением стоимости Сервисного Сертификата на количество дней использования Сервисного Сертификата, деленное на суммарное количество дней, на которые заключен Сервисный Сертификат за минусом фактической суммы понесенных расходов.**

15.8. Возврат денежных средств производится на основании письменного заявления Заказчика, переданного в бухгалтерию Продавца, при этом дата заявления не может быть позже даты прекращения действия Сервисного Сертификата. Расчет суммы возврата денежных средств происходит в течение 30 рабочих дней с момента получения Продавцом заявления от Заказчика.

16. Обязанности Заказчика

16.1. Заказчик обязан соблюдать правила эксплуатации (в частности Руководство по эксплуатации Автомобиля, правила, изложенные в Сервисной книжке), при возникновении неисправности принимать все меры для минимизации расходов на последующий ремонт. Особенно тщательно следует выполнять требования по обкатке и соблюдению максимально допустимого числа оборотов и скорости.



16.2. Текущий контроль, например, проверка уровня (и долива) моторного масла, охлаждающей, тормозной жидкостей и жидкости омывателя стекол, жидкой смазки, проверка ламп накаливания и давления в шинах, согласно Руководству по эксплуатации Автомобиля, проводятся Заказчиком за свой счет.

16.3. При выходе из строя счетчика пробега Автомобиля Заказчик обязан незамедлительно письменно уведомить об этом ближайшую СТОА МБР. Необходимые ремонтные работы проводятся исключительно на СТОА МБР в течение согласованного срока со СТОА МБР, но максимально оперативно. При необходимости замены счетчика пробег, зафиксированный к моменту замены, переносится на новый счетчик.

16.4. Заказчик обязуется незамедлительно письменно сообщать Продавцу обо всех изменениях в конструкции Автомобиля (пере-/дооборудование, установка навесного оборудования) относительно заводской спецификации. При обнаружении СТОА МБР несанкционированного пере-/дооборудования, несанкционированной установки навесного оборудования на Автомобиль СТОА МБР вправе отказаться от выполнения работ / оказания услуг по Сервисному Сертификату и Продавец вправе аннулировать Сервисный Сертификат.

16.5. Заказчик обязуется не использовать Автомобиль в следующих целях:

- участия в гонках, ралли или в мероприятиях спортивного типа;
- участия в различных мероприятиях, связанных с поездками по пересеченной местности;
- предоставления услуг найма или как подменный автомобиль (например: прокат, обучение вождению);
- коммерческих перевозок пассажиров или грузов, например, в качестве такси (данное ограничение не распространяется на малотоннажные автомобили марки «Мерседес-Бенц»);
- обеспечения на постоянной основе транспортных услуг специального назначения для МВД, МЧС, скорой помощи, коммунальных служб, военного транспорта (данное ограничение не распространяется на пакет услуг Сервисного Сертификата «Компакт»).

Заказчик соглашается с тем, что затраты на ремонт изношенных или вышедших из строя узлов и агрегатов Автомобиля, возникшие вследствие нарушения данного положения, не покрываются Сервисным Сертификатом.

16.6. Заказчик обязуется доставлять Автомобиль на СТОА МБР для проведения Планового технического обслуживания Автомобиля в соответствии с рекомендациями Изготовителя, изложенными в Сервисной книжке.

Заказчик обязуется использовать для заправки Автомобиля только топливо предписанного (надлежащего) качества, а также соответствующего техническим условиям по действующим ГОСТам (ГОСТ Р 52368-2005 (ЕН590) и ГОСТ Р 51866-2002 (ЕН228)), актуальным на момент приобретения Сервисного Сертификата). Затраты или ремонт, связанные с использованием топлива ненадлежащего качества, не покрываются Сервисным Сертификатом. Заказчик выражает свою готовность эксплуатировать Автомобиль с дизельным двигателем экологического класса Евро 4 и выше с учетом того, что данный двигатель требует применения соответствующего качественного топлива, содержание серы в котором не превышает 50 мг на 1 кг топлива. Заказчик проинформирован, что содержание серы можно проверить, потребовав от АЗС предъявление сертификата о соответствии топлива ГОСТу, сверив и убедившись, что фактически измеренное содержание серы составляет не более 50 мг/кг. Также Заказчик проинформирован, что использование несоответствующего топлива может привести к выходу из строя силового агрегата, топливной и/или выпускной системы автомобиля, при этом соответствующие дефекты не будут покрыты Сервисным Сертификатом.

17. Программа «Помощь на дорогах»

Все услуги в рамках программы «Помощь на дорогах» оказываются бесплатно в период действия любого Сервисного Сертификата. Актуальная версия правил оказания услуг «Помощь на дорогах» размещена на сайтах:

- www.mercedes-benz.ru/S24h - для легковых Автомобилей марки «Мерседес-Бенц»
- www.mercedes-benz.ru/S24h-vans - для малотоннажных Автомобилей марки «Мерседес-Бенц»
- www.smart-cars.ru/S24h-smart - для легковых Автомобилей марки «Смарт».

18. Обстоятельства непреодолимой силы (ФОРС-МАЖОР)

18.1. Ни одна из Сторон не будет нести ответственности за полное или частичное неисполнение любого из своих обязательств по Сервисному Сертификату, если неисполнение будет являться следствием обстоятельств, за которые ни одна из Сторон не отвечает, как то: наводнение, пожар, землетрясение, другие стихийные бедствия природного характера, а также война или военные действия, запретительные акты, вступившие в силу после покупки Сервисного Сертификата; акты вандализма, забастовки, антитеррористические операции и т.д.

18.2. Если невозможность полного или частичного исполнения обязательства одной из Сторон продолжается 2 (два) месяца, другая Сторона имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения своих обязательств по Сервисному Сертификату полностью или частично без обязательства возместить другой Стороне какие-либо убытки, понесенные в результате вышеупомянутых обстоятельств.

19. Подсудность и применимое право



19.1. Если в процессе исполнения обязательств Сторон по соответствующему Сервисному Сертификату возникнут споры и разногласия, Стороны предпримут все необходимые меры для их устранения путем переговоров. Если согласия и в этом случае не будет достигнуто, то спорный вопрос передается в суд в соответствии с действующим законодательством РФ, если Заказчик является физическим лицом, или в Арбитражный суд по месту нахождения Дилера или СТОА МБР, продавшей Сервисный сертификат, если Заказчик является юридическим лицом.

19.2. К условиям Сервисного Сертификата и к отношениям Сторон применяется действующее законодательство РФ.

20. Прочие условия

20.1. Ни одна из Сторон не может полностью или частично уступить свои права и обязанности по Сервисному Сертификату без предварительного письменного согласия другой Стороны, за исключением случаев, оговоренных в п. 4.6.

20.2. Все изменения и дополнения к Сервисному Сертификату действительны только в том случае, если они оформлены письменно и подписаны надлежащим образом уполномоченными представителями обеих Сторон.

20.3. В случае если отдельные положения настоящих Правил окажутся полностью или частично недействительными или невыполнимыми, или впоследствии потеряют свою действительность или выполнимость, остальные положения Правил сохраняют силу.

20.4. Сервисный Сертификат подписывается в 2 (двух) оригинальных экземплярах, по одному для каждой из сторон.

20.5. Возможность продажи Сервисного Сертификата в отношении Автомобиля будет решаться индивидуально после проверки соответствия Автомобиля требованиям, описанным в настоящих Правилах.

20.6. Сервисный Сертификат не является дополнительной гарантией со стороны МБР или Продавца, а также продлением гарантийного срока (заводской гарантии) на Автомобиль. Упоминание в Сервисном Сертификате терминов «гарантия», «условия гарантии» не означает принятия МБР или Продавцом на себя гарантийных обязательств в отношении Автомобиля.

20.7. Сертификат не является публичной офертой, определяемой положением пункта 2 статьи 437 Гражданского кодекса РФ.

20.8. Настоящие Правила использования Сертификатов являются неотъемлемой частью Сервисного Сертификата, приобретенного Заказчиком у Продавца.