

Программа «Помощь на дорогах»

Правила оказания услуг

Для автомобилей smart

Уважаемый Клиент,

Благодарим Вас за выбор автомобиля марки smart.

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 бесплатному* номеру телефона Контакт-центра «Мерседес-Бенц»:
для звонков с мобильных телефонов +800 2 777 7777
для звонков со стационарных телефонов 810 800 2 777 7777
- по альтернативному номеру телефона Контакт-центра «Мерседес-Бенц»:
+7 495 705 97 65 **

* Звонок бесплатный, в исключительных случаях могут возникнуть расходы в зависимости от условий провайдера услуг связи. Настоящий номер доступен не во всех странах.

** Звонок по тарифам провайдера услуг связи.

и наши специалисты в кратчайшие сроки найдут решение, чтобы Вам помочь. Smart «Помощь на дорогах» - это круглосуточная помощь, включающая в себя следующие виды услуг:

- 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 «smart»;
- техническая консультация по телефону.

Зона покрытия – все автодороги на территории Российской Федерации на расстоянии не более 200 км от городов, в которых находятся авторизованные СТОА «smart», включая сами города, и на расстоянии не более 30 км от других

городов, покрытых программой. Актуальная информация о городах, покрытых программой, находится на сайте www.smart-cars.ru/S24h-smart.

Обратите, пожалуйста, внимание, что услуги в зоне покрытия оказываются без взимания дополнительной платы для владельцев новых автомобилей марки smart, проданных Компанией после 01.07.2012, в течение всего гарантийного периода, а также для Клиентов, заключивших Сервисный Сертификат «Стандартный», «Исключительный» в отношении указанных автомобилей smart, начиная с 01.04.2015г. в течение срока действия Сервисного Сертификата. 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, далее «Правила», 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.smart-cars.ru/S24h-smart.

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

Автомобиль - автомобиль марки smart (категория «В» в соответствии с Федеральным законом от 10.12.1995 N 196-ФЗ "О безопасности дорожного движения").

Компания – Акционерное общество «Мерседес-Бенц РУС» (АО «Мерседес-Бенц РУС»), ОГРН 1027700258530. Адрес: 125167, г. Москва, Ленинградский пр-т, 39А

Клиент Компании (Клиент) – дееспособное физическое или юридическое лицо, являющееся собственником Автомобиля, или лицо, имеющее право владения, 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: + 800 2 777 7777.

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.

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

Акцепт – обращение Клиента в Контакт-центр «Мерседес-Бенц» по телефону для получения информации или, в случае необходимости, услуг в рамках Программы и согласие таким образом с настоящими Правилами.

Учетные данные – фамилия, имя, отчество 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.

Техническое транспортное средство – устройство, в том числе эвакуатор, предназначенное для перевозки по дорогам людей, грузов или оборудования, установленного на нем, приводимое в движение двигателем и конструктивно предназначенное для оказания услуг, на условиях и в порядке, установленном настоящими Правилами и действующим законодательством РФ.

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 за пределами СТОА «smart» 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 (ДТП) или Противоправных действий третьих лиц (ПДТЛ), как определено ниже, (включая, но не ограничиваясь: поджог, повреждения лакокрасочного покрытия, стекол, шин и дисков).

ДТП - событие, случившееся в процессе движения Автомобиля и повлекшее причинение вреда здоровью и/или жизни людей, целостности Автомобиля и/или других транспортных средств, грузов, недвижимых объектов.

ПДТЛ – противоправное действие третьих лиц, которое непосредственно повлияло на Автомобиль извне, непредсказуемым образом, путем механического воздействия. (Пример: хищение колес, шин, дисков, узлов, агрегатов, боковых зеркал, стеклоочистительные щетки и т.д.)

«Помощь на дорогах» или «Программа» - 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» в соответствии с настоящими Правилами.

Покрытый парк – оказание помощи в рамках Программы осуществляется в отношении Автомобилей, проданных Компанией на территории Российской Федерации и зарегистрированных на территории Российской Федерации позднее 01.07.2012.

Срок действия Программы –

Период действия заводской гарантии - 2 (два) года от даты приобретения Автомобиля первым Клиентом

Период действия Сервисного Сертификата - услуги по программе доступны до даты окончания, указанной в Сервисном Сертификате «Стандартный» и «Исключительный» в пункте «Окончание действия Сертификата»

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 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 не более 200 км от городов, в которых находятся авторизованные СТОА «smart», включая сами города, и на расстоянии не более 30 км от других городов, покрытых Программой. Актуальная информация о городах, покрытых Программой, находится на сайте www.smart-cars.ru/S24h-smart.

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 (при наличии технической возможности, с соблюдением требований производителя и в рамках работ, описанных в руководстве по эксплуатации Автомобиля. При необходимости более сложного ремонта, чем описано в руководстве по эксплуатации Автомобиля, осуществляется эвакуация на ближайшую СТОА «smart» в Зоне покрытия):

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; проведение мероприятий по отключению дополнительно установленных (нештатных) систем сигнализации или иммобилизации Автомобиля.

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 Партнером Компании чеку:

- непосредственная доставка топлива соответствующего вида с ближайшей к месту нахождения Автомобиля АЗС и заправка Автомобиля топливом;
- 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, представителем Партнера Компании, 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, осуществляется эвакуация Автомобиля на ближайшую СТОА «smart» в Зоне покрытия;

д) В случаях, если непосредственный исполнитель услуги, представитель Партнера Компании, 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 СТОА «smart» 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 СТОА «smart». 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, осуществляются в его присутствии и только при предъявлении Клиентом Компании водительского удостоверения, свидетельства о регистрации транспортного средства (или паспорта транспортного средства) и документов, подтверждающих законность распоряжения Автомобилем.

2.5. В рамках Программы Компания не несет ответственности и не возмещает какие-либо расходы, не предусмотренные настоящими Правилами, как Клиенту Компании, так и третьим лицам, в том числе, но не ограничиваясь: упущенная выгода, штрафы, затраты на переезды, услуги такси, командировочные расходы, потери, связанные со сроками поставки товаров и оказания 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 сотрудниками 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 Автомобиля, направленных на наступление события, явившегося причиной Неисправности, либо при совершении или попытке совершения указанными лицами преступления или иного противоправного деяния;

- При обращении лица, не являющегося Клиентом, или Клиента в следующих случаях:

- не допущенного к управлению Автомобилем, не имеющего документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения 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/услуг 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 тяжеловесных грузов и предметов, требований безопасности при перевозке грузов;
- Последствий воздействия температуры, осадков или иных природных явлений, исключая нормальную жизнедеятельность, и иных явлений непреодолимой силы;
- 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;
- Компания оставляет за собой право отказать Клиенту в оказании услуг по Программе в случае, если последующая поломка Автомобиля Клиента будет вызвана невыполнением ранее предоставленных и зафиксированных в заказ-наряде рекомендаций.

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

2.8 По факту оказания услуг непосредственный исполнитель услуги, представитель Партнера Компании (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. Для Автомобилей Клиентов, участвующих в Программе, услуги в Зоне покрытия, установленной настоящими Правилами, оказываются без взимания дополнительной платы.

3.2. Иные затраты, материалы и/или запасные части, перепробег автомобиля технической помощи и/или эвакуатора за пределы Зоны покрытия подлежат оплате Клиентом непосредственному исполнителю услуги. Исполнитель услуги предоставляет Клиенту кассовый чек либо иной документ строгой отчетности, подтверждающий оплату.

3.3. Тарифная сетка стоимости перепробега автомобиля технической помощи или эвакуатора за пределы Зоны покрытия размещена на сайте Компании по адресу www.smart-cars.ru/S24h-smart. Также информацию можно получить у оператора Контакт-центра «Мерседес-Бенц» круглосуточно.

4 Обработка персональных данных.

4.1. Клиент выражает согласие с тем, что его обращение в Контакт-центр «Мерседес-Бенц», в Компанию, на СТОА «smart» и/или к Партнеру Компании в рамках Программы означает его согласие на обработку его персональных данных, сообщенных указанным лицам при обращении и/или уже имеющихся в распоряжении указанных лиц (в том числе, Учетных данных, паспортных данных и иных), с целью оказания Клиенту услуг в рамках Программы. Клиент выражает согласие с тем, что указанные лица могут являться как операторами персональных данных, так и осуществлять обработку персональных данных по поручению. В ходе обработки персональных данных с ними могут осуществляться любые действия (операции) или совокупность действий (операций), как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (включая трансграничную передачу, а также передачу с целью осуществления обработки данных по поручению), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

Персональные данные могут передаваться между указанными выше лицами, а также могут быть переданы иным лицам с целью оказания Клиенту услуг в рамках Программы.

В случае, если Клиент сообщает персональные данные иных лиц, то он гарантирует наличие их согласия на обработку соответствующих данных в рамках Программы.

Предоставляемые персональные данные обрабатываются с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.