

# Правила использования Сервисных Сертификатов для легковых автомобилей «Мерседес-Бенц» и «Смарт» № 6 от 13.04.2020 г.

## 1 Основные термины

Основные термины, 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 и ремонту 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 организующее оказание возмездных услуг и/или выполнение работ в отношении Автомобилей в рамках 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 Сертификат.
- 1.4. Изготовитель – компания «Мерседес-Бенц АГ», производящая автомобили марки «Мерседес-Бенц».
- 1.5. Официальный сервисный Центр «Мерседес-Бенц» (далее «СТОА МБ») – организация, авторизованная МБР или являющаяся его подразделением для оказания услуг и/или выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту легковых автомобилей марки «Мерседес-Бенц» в рамках Сертификата на территории России.
- 1.6. Дилер – организация, авторизованная МБР для продажи и обслуживания легковых и / или малотоннажных автомобилей марки «Мерседес-Бенц» на территории России или являющаяся структурным подразделением МБР.
- 1.7. Продавец – МБР, Дилер или СТОА МБ, осуществивший(-ая) продажу Сертификата Заказчику.
- 1.8. Автомобиль – легковое транспортное средство марки «Мерседес-Бенц», ввезенное на территорию России официальным импортером (МБР) 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 МБ по ремонту и/или плановому техническому обслуживанию Автомобиля Заказчика, включая необходимые для этого запасные части и материалы.
- 1.11. Плановое техобслуживание (или далее «ТО») – обязательное регламентное техническое обслуживание Автомобиля, проводимое на СТОА МБ в соответствии с рекомендациями Изготовителя, с использованием оригинальных запасных частей Изготовителя. Перечень работ, входящих в плановое ТО, и периодичность их выполнения установлены Изготовителем и указаны в Сервисной книжке Автомобиля.
- 1.12. Интервал проведения планового ТО указан в Руководстве по эксплуатации Автомобиля и/или Сервисной книжке. На легковых Автомобилях, оборудованных системой ASSYST или ASSYST Plus, необходимо соблюдать интервал проведения планового ТО, рассчитанный системой. Оставшееся время в днях или оставшийся пробег в километрах до планового ТО выводятся на комбинации приборов в соответствующем меню. Интервалы планового ТО могут устанавливаться МБР, Дилером или СТОА МБ в соответствии с региональной спецификой эксплуатации Автомобиля.

## 2 Набор услуг Сервисного Сертификата

- 2.1. 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 / Пакетом услуг. Заказчик обязуется оплатить Продавцу стоимость Сертификата в порядке, указанном в разделе 102.3 настоящих Правил.
- 2.2. Независимо от того, кто является Продавцом Сертификата: МБР, Дилер или СТОА МБ, организацию обслуживания Автомобилей с Сертификатами на территории России осуществляет МБР.
- 2.3. Содержание Пакетов услуг / Пакета работ, условия и период их оказания / выполнения указаны в нижеизложенных пунктах настоящих Правил, соответствующих наименованию типа выбранного Заказчиком Сертификата. Типы Сертификатов указаны в разделах 5, 6, 7, 8 и 9 настоящих Правил.

### 3 Объект Сервисного Сертификата

- 3.1. Объектом Сертификата является Автомобиль Заказчика, соответствующий определению, данному в разделе 1 настоящих Правил.
- 3.2. Сертификат не может быть продан на Автомобиль, не удовлетворяющий определению, данному в разделе 1 настоящих Правил.
- 3.3. Сертификат не может быть продан на Автомобиль, использующий газовое топливо, на электромобиль, на Автомобиль со спецзащитой.
- 3.4. Сертификат «Комфорт» может быть приобретен в любое время, независимо от срока эксплуатации Автомобиля с учетом того, что пробег Автомобиля на момент приобретения Сертификата не превышает 150 000 км.
- 3.5. Сертификат «Комфорт ЛАЙТ» не может быть продан на Автомобиль, с даты первой регистрации или с даты первой продажи (в зависимости от того, что наступило ранее) которого, на момент приобретения Сертификата, прошло менее 24 месяцев.
- 3.6. Сертификаты «Комфорт ПЛЮС» и «Комфорт ПРЕМИУМ» могут быть проданы на Автомобиль в срок до даты проведения первого Планового техобслуживания Автомобиля при учёте, что с даты первой регистрации или с даты первой продажи (в зависимости от того, что наступило ранее) Автомобиля, на момент приобретения Сертификата, прошло не более 13 месяцев.
- 3.7. Сертификаты «Комфорт ПЛЮС» и «Комфорт ПРЕМИУМ» не могут быть проданы:
- на Автомобиль, используемый в качестве такси, 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.
- 3.8. Если Сертификат был продан Заказчику в нарушение пунктов 3.2 - 3.5 настоящих Правил, то такой 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 12 настоящих Правил.
- 3.9. Для Сертификата «Гарант»:
- Возраст автомобиля (с даты первой регистрации) не превышает 6 лет, а пробег – 125 000 км;
  - Автомобиль ввезен на территорию РФ официальным импортером АО «Мерседес-Бенц РУС»;
  - Автомобиль не участвовал в ДТП, повлекших изменение геометрических параметров кузова/рамы;
  - Автомобиль успешно прошел техническую проверку по 75 показателям;
  - У автомобиля отсутствуют какие-либо ограничения по гарантии;
  - Автомобиль своевременно проходил ТО на СТОА МБ. Допускается не более двух нарушений. В течение срока действия сертификата «Гарант» автомобиль своевременно проходит ТО на СТОА МБ с применением оригинальных запчастей, приобретенных у официального дилера Мерседес-Бенц.

### 4 Срок действия и прекращение действия Сервисного Сертификата

- 4.1. Сертификат становится действительным с даты оплаты его Заказчиком, с учетом пункта 3.8 настоящих Правил и при полном соблюдении условий, описанных в разделе 12 настоящих Правил, и действует до момента прекращения обязательств Продавца и/или МБР по соответствующему Сертификату.
- 4.2. Обязанности СТОА МБ по предоставлению Заказчику Пакета услуг / Пакета работ в рамках соответствующего типа Сертификата наступают после фактического поступления денежных средств на расчетный счет Продавца Сертификата, и полного соблюдения условий, описанных в разделе 12 настоящих Правил. Обязанности СТОА МБ по предоставлению Заказчику Пакета услуг / Пакета работ возникают с даты, определяемой в соответствии с условиями выбранного Сертификата, приведенными в разделах 5, 6, 7 и 8 и 9 настоящих Правил и указанной в Сертификате в пункте «Начало действия Сертификата».
- 4.3. Обязанности СТОА МБ по 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»;
  - количества ТО, включенных в Сертификат, в случае, если Сертификат рассчитан на определенное количество ТО, которое указано в Сертификате. Например, «Сервисный Сертификат «Комфорт» на 4 ТО» покрывает проведение максимум 4 (четырёх) ТО. При этом Заказчик не вправе требовать возврата денежных средств или изменения стоимости Сертификата, в случае, если указанное в Сертификате количество ТО не будет выполнено по любому основанию, включая, но не ограничиваясь основаниями, указанными в п. 4.3 настоящих Правил.
  - Сертификат покрывает проведение серии (ряда) последовательных ТО (без пропусков), на необходимость которых указывает система ASSYST или ASSYST Plus, с учетом пункта 1.12, начиная с ближайшего ТО после приобретения Сертификата.

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

4.5. При любой передаче Автомобиля Заказчиком третьему лицу (включая пользование, продажу, дарение, аренду и т.д.) обязанности СТОА МБ по Сервисному Сертификату по предоставлению Пакета услуг / Пакета работ третьему лицу на Автомобиле остаются в прежнем объеме при условии соблюдения третьим лицом всех условий, указанных в 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.

4.6. Заказчик вправе прекратить действие Сертификата по своей инициативе только в случаях утраты или конструктивной гибели Автомобиля. При этом Заказчик информирует Продавца о намерении прекратить действие Сертификата в виде заявления, с предоставлением документов, подтверждающих невозможность дальнейшей эксплуатации Автомобиля. Возврат денежных средств регулируется разделом 12 настоящих Правил.

4.7. Сертификат «Гарант» действует сроком на один либо на два года.

## **5 Пакет работ Сервисного Сертификата «Комфорт»**

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

- замена масла и масляного фильтра двигателя;
- замена фильтров (воздушного фильтра двигателя, пылевого фильтра салона);
- проверка уровня технических жидкостей;
- проверка систем безопасности, комбинации приборов;
- функциональная проверка контрольных ламп, стеклоочистителей и стеклоомывателей, световых приборов, звукового сигнала;
- проверка и, если необходимо, регулировка фар;
- визуальная проверка герметичности и состояния агрегатов;
- проверка тормозной системы;
- проверка колесных дисков и шин на отсутствие повреждений;
- проверка нижней части Автомобиля, моторного отсека;
- замена масла в узлах и агрегатах (редукторы, автоматическая коробка передач, раздаточная коробка);
- замена топливного фильтра, масляного фильтра АКП;
- замена тормозной, охлаждающей жидкостей;
- замена свечей зажигания;

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

5.3. Кроме исключений из Пакета услуг / Пакета работ, указанных в разделе 10 настоящих Правил, данный пакет не покрывает работы, связанные с заменой деталей, подверженных нормальному эксплуатационному 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.

## **6 Пакет работ Сервисного Сертификата «Комфорт ПЛЮС»**

6.1. В Пакет работ / Пакет услуг Сертификата «Комфорт ПЛЮС» входят работы по проведению Планового техобслуживания, указанные в п. 5.1 настоящих Правил, а также работы по ремонту и/или замене деталей Автомобиля, подверженных нормальному эксплуатационному износу, если износ достиг границ допусков, предписанных Изготовителем, а именно:

- передних / задних тормозных колодок;
- передних / задних тормозных дисков;
- передних / задних щеток стеклоочистителя;
- приводных ремней.

Все необходимые запчасти и материалы, необходимые для проведения указанных работ, входят в стоимость Сертификата «Комфорт ПЛЮС».

6.2. Однозначные исключения из пакета работ указаны в разделе 10 настоящих Правил.

## **7 Пакет работ Сервисного Сертификата «Комфорт ЛАЙТ»**

7.1. В Пакет работ / Пакет услуг Сертификата «Комфорт ЛАЙТ» входят работы по плановому техобслуживанию автомобиля и необходимые для этого материалы. Объем оказываемых услуг / выполняемых работ по плановому техобслуживанию:

- замена масла и масляного фильтра двигателя;
- замена фильтров (воздушного фильтра двигателя, пылевого фильтра салона);
- проверка уровня технических жидкостей;
- проверка систем безопасности, комбинации приборов;
- функциональная проверка контрольных ламп, стеклоочистителей и стеклоомывателей, световых приборов, звукового сигнала;
- проверка и, если необходимо, регулировка фар;
- визуальная проверка герметичности и состояния агрегатов;
- проверка тормозной системы;
- проверка колесных дисков и шин на отсутствие повреждений;
- проверка нижней части Автомобиля, моторного отсека.

Кроме исключений из Пакета услуг / Пакета работ, указанных в разделе 10 настоящих Правил, данный пакет не покрывает работы, связанные с заменой деталей, подверженных нормальному эксплуатационному износу и необходимые для этого запчасти и материалы, а также другие виды ремонта, не указанные в п. 7.1 и не входящие в объем планового техобслуживания, необходимость которых была выявлена в ходе работ по техобслуживанию.

## **8 Пакет работ Сервисного Сертификата «Комфорт ПРЕМИУМ»**

8.1. В Пакет работ / Пакет услуг Сертификата «Комфорт ПРЕМИУМ» входят работы:

- по проведению Планового техобслуживания, указанные в п. 5.1 настоящих Правил;
- по ремонту и/или замене деталей Автомобиля, подверженных нормальному эксплуатационному износу, если износ достиг границ допусков, предписанных Изготовителем;
- по ремонту и / или замене компонентов Автомобиля по причине их выхода из строя, кроме специально оговоренных случаев, указанных в разделе 9 настоящих Правил.

Все необходимые запчасти и материалы, необходимые для проведения указанных работ, входят в стоимость Сертификата «Комфорт ПРЕМИУМ».

8.2. Однозначные исключения из пакета работ указаны в разделе 10 настоящих Правил.

## **9 Пакет работ постгарантийной поддержки в рамках Сервисного Сертификата «Гарант»**

9.1 В пакет в рамках Сервисного Сертификата «Гарант» входит постгарантийная поддержка сроком на 12 либо 24 месяца. Сертификат «Гарант» включает работы по ремонту и/или замене основных компонентов и агрегатов автомобиля и предоставляет возможность устранить неполадки производственного характера в узлах и деталях автомобиля. Способ устранения недостатка (ремонт или замена) определяется исполнителем услуг — официальным техническим центром «Мерседес-Бенц».

Покрытие постгарантийной поддержки «Гарант» включает следующие узлы и агрегаты:

- Двигатель (ДВС) и его детали (включая механические и электронные компоненты и системы управления): блок цилиндров, кривошипно-шатунный механизм, газораспределительный механизм, система впрыска, турбонагнетатель, воздушный компрессор, впускной и выпускной коллекторы, масляный насос, насос системы охлаждения, вентилятор, генератор, стартер.  
Исключения: топливный и воздушный фильтры, компрессор кондиционера, подвеска двигателя (ДВС), насос ГУР, система фильтрации ОГ.
- Коробка передач и ее детали (включая механические и электронные компоненты и системы управления): масляный радиатор (включая обратный и подводящий трубопроводы), сцепление с гидротрансформатором, насосы, гидротрансформатор, корпус механизма переключения передач.  
Исключения: подвеска КП, тяги привода переключения передач.
- Раздаточная коробка (включая механические и электронные компоненты и системы управления), дифференциал, механизм блокировки дифференциала.  
Исключение: крепление.
- Редукторы ведущего переднего и заднего мостов (включая механические и электронные компоненты и системы управления), корпус моста, приводные валы, приводы, дифференциал, механизм блокировки дифференциала.
- Исключения: крепление, тормоза, детали тормозных механизмов (диски, колодки и т.д.).

- Трансмиссионные валы: карданные валы, гасители крутильных колебаний, эластичная муфта карданного вала, промежуточные опоры и подшипники.
- 9.2 Однозначные исключения из пакета работ указаны в разделе 10 настоящих Правил.

## 10 Однозначные исключения из Пакетов работ / услуг

### 10.1 Следующие работы / услуги не покрываются Сертификатом:

- все регулировочные и смазочные работы вне рамок ремонта по Сертификату и необходимые для этого запчасти;
- работы и материалы, связанные с доливом эксплуатационных жидкостей, вне рамок ремонта по Сертификату, в т.ч. долив моторного масла;
- долив топлива;
- долив жидкости AdBlue;
- все дополнительные услуги или работы, не относящиеся непосредственно к ремонту в рамках Сертификата (например: эвакуация и выезд механиков, подменный Автомобиль, мойка Автомобиля, проезд, расходы на телефонные звонки, проживание в гостинице и др.);
- ремонт, устраняющий неисправности, вызванные нарушением правил эксплуатации Автомобиля, а также в случае нарушения интервалов проведения планового ТО;
- возмещение потери доходов, упущенной выгоды в результате неисправностей, покрываемых Сертификатом;
- 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; обеспечения на постоянной основе транспортных услуг специального назначения для МВД, МЧС, скорой помощи, коммунальных служб, военного транспорта (данное исключение не распространяется на пакет работ Сертификата «Комфорт» и «Комфорт ЛАЙТ»);
- 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 «Комфорт ПРЕМИУМ»);
- ремонт, устраняющий признаки износа отделки салона, обивки (кожа / ткань), напольных ковриков, 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;
- 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 СТОА МБ; 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 МБ, 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;

- ремонт, необходимость которого возникла в результате неустранения или несвоевременного устранения других неисправностей после их обнаружения или отказа Заказчика от немедленного устранения неисправности;
- 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.

10.1.1 Не покрываются постгарантийной поддержкой в рамках Сервисного Сертификата «Гарант» (в дополнение к вышеперечисленным ограничениям)

- Расходы по оплате работ и материалов, подлежащих периодической замене, в том числе входящих в объем планового техобслуживания.
- Автомобили, которые не проходили плановое техобслуживание согласно стандартам и срокам в соответствии с регламентом производителя в течение срока действия Сервисного Сертификата «Гарант»
- Расходы по ремонту, устраняющему недостатки транспортного средства (ТС), запасных частей, в следующих случаях:
  - нарушение правил эксплуатации, указанных в Руководстве по эксплуатации ТС;
  - естественный износ деталей;
  - любые повреждения и неисправности, повлекшие причинение материального ущерба и являющиеся следствием несвоевременного обращения владельца за технической помощью на авторизованные СТОА МБ для своевременного устранения неисправностей;
  - диагностика, регулировки и ремонты по замене запасных частей, узлов и агрегатов, произведенные исключительно по желанию владельца и не вызванные недостатками.
  - Все регулировочные и смазочные работы вне рамок ремонта Сервисного Сертификата «Гарант» и необходимые для этого запчасти (детали, материалы и жидкости).
  - устранение шумов, шорохов, вибраций, скрипов, дребезжаний и иных акустических явлений, не являющихся недостатками и возникающих по причинам иным, чем фактически определяемая неправильная работа или выход из строя тех или иных агрегатов и компонентов автомобиля;
  - Работы и материалы, связанные с доливом эксплуатационных жидкостей, вне рамок ремонта, покрываемого Сервисным Сертификатом «Гарант»
  - долив топлива и жидкости AdBlue;
  - ремонт, устраняющий все виды ущерба при умышленном повреждении или несчастном случае; устраняющий ущерб от вмешательства в устройство Автомобиля третьих лиц, не являющихся сотрудниками авторизованных СТОА «Мерседес-Бенц»;
  - 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;
  - замена или ремонт деталей, установленных не на авторизованной СТОА МБ, независимо от того, где эта деталь (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, которые не покрываются постгарантийной поддержкой Сервисного Сертификата «Гарант», 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 или не рекомендованных к использованию заводом-изготовителем запасных частей и эксплуатационных материалов, в т.ч. предоставленных клиентом и установленных или использованных при техническом обслуживании или ремонте Автомобиля на авторизованном СТОА «Мерседес-Бенц» по инициативе клиента 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 «Гарант»
  - Ремонт, устраняющий неисправности, вызванные нарушением правил эксплуатации автомобиля согласно рекомендациям завода-изготовителя, в том числе при использовании ТС в условиях, для которых оно не предназначено, или при повышенных нагрузках (соревнования, испытания, перегрузки) вне зависимости от наличия причинно-следственной связи между таким использованием и наступлением ущерба.

- Любые расходы по ремонту, возникшие после факта нарушения владельцем установленных сроков требуемого периодического технического обслуживания ТС, рекомендованного заводом-изготовителем: пропуск или несвоевременное прохождение периодического технического обслуживания ТС с нарушением установленного межсервисного интервала, неправильное проведение периодического технического обслуживания либо проведение его не в полном объеме – вне зависимости от наличия причинно-следственной связи между таким использованием и наступлением ущерба.
- Ремонт, устраняющий неисправности, которые произошли после того, как ТС подвергалось модификации или ремонту без соблюдения требований/норм завода-изготовителя.
- Ремонт, вызванный выходом из строя элементов (деталей, узлов и агрегатов), предусмотренных гарантией завода-изготовителя, включенных в график технического обслуживания ТС или рекомендованных к замене на СТОА МБ.
- Ремонт, устраняющий неисправности, приведшие к наступлению ущерба, который должен быть возмещен согласно другой гарантии или другим приобретенным правам, включая гарантию завода-изготовителя.
- возмещение потери доходов, упущенной выгоды в результате неисправностей, покрываемых Программой постгарантийной поддержки сертифицированных автомобилей с пробегом Mercedes-Benz;
- 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, в том числе по причине течи и запотевания эксплуатационных жидкостей, или отказа клиента 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); в коммерческих целях за исключением эксплуатации ТС собственником – юридическим лицом для собственных хозяйственных нужд, не связанных с передачей ТС в аренду; в целях коммерческих перевозок пассажиров, например, в качестве такси или грузов; обеспечения на постоянной основе транспортных услуг специального назначения для МВД, МЧС, скорой помощи, коммунальных служб, военного транспорта, в том числе после факта такого использования вне зависимости от наличия прямой причинно-следственной связи между таким использованием и наступлением ущерба;
- Ремонт, устраняющий неисправности автомобиля, возникшие в результате использования загрязненных или неподходящих эксплуатационных материалов (смазочных веществ, топлива или других материалов, не рекомендованных или не одобренных заводом – изготовителем ТС, а также в результате установки на ТС частей или деталей, использование которых повлияло на работоспособность двигателя или трансмиссии и не было санкционировано заводом-изготовителем; внесения изменений в конструкцию двигателя, в том числе изменение и установка любых деталей и приспособлений в целях изменения его характеристик (в том числе не санкционированных заводом-изготовителем настроек электронного блока управления).
- Любая замена и изменение конструкции автомобиля, не санкционированные сервисным центром или изготовителем.
- Ремонт, устраняющий неисправности, вызванные продолжительной эксплуатацией неисправного ТС при утечке охлаждающей жидкости и смазочного вещества.
- В результате незаконного использования ТС.
- Ремонт/замена высоковольтной АКБ, а также устранение поломок, возникших в результате ее неисправности, на автомобилях с гибридной силовой установкой с возможностью зарядки от внешней электросети.
- Ремонт, устраняющий неисправности, вызванные действиями потребителя или лица, допущенного к управлению автомобилем, по неосторожности.
- Косвенные расходы, напрямую не связанные с восстановительным ремонтом в рамках Сертификата «Гарант»:
  - расходы на техническую и юридическую помощь (консалтинговые услуги);
  - расходы на телефонные переговоры;
  - расходы по оплате услуг предоставления (проката) ТС на время ремонта и т.п.
  - Сервисный Сертификат «Гарант» действует исключительно на территории Российской Федерации.

## 11 Оказание услуг / выполнение работ

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

11.2. Работы по Плановому техобслуживанию, входящие в пакеты работ, производятся с межсервисным интервалом в строгом соответствии с предписаниями Изготовителя.

11.3. Ответственность за качество работ несет СТОА МБ, непосредственно выполнившая такие работы.

11.4. Оказание услуг / выполнение работ по Сертификату, производится только на СТОА МБ.

11.5. Обслуживание в рамках Сертификата не на СТОА МБ, в том числе за пределами Российской Федерации, не производится.

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

11.7. Услуги / работы считаются оказанными / выполненными в полном объеме и с высоким качеством, если Заказчик не предъявил к СТОА МБ, непосредственно выполнившей работы / оказавший услуги, претензии в течение срока действия Сертификата.

## **12 Стоимость и условия оплаты Сертификата**

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

12.2 Стоимость Сертификата определяется в соответствии с прайс-листом Продавца, действующим на дату продажи Сертификата, исходя из выбранного Заказчиком Пакета услуг / Пакета работ, модели Автомобиля Заказчика, пробега и срока действия Сертификата. Стоимость Сертификата указывается в рублях, с учетом НДС по ставке, установленной в соответствии с действующим законодательством.

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

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

12.5 СТОА МБ имеет право не приступать к выполнению обязательств по Сертификату до его оплаты в порядке, установленном в п. 4.2 и разделе 12 настоящих Правил. В случае проведения Заказчиком по его инициативе технического обслуживания Автомобиля, формально входящего в пакет услуг по Сертификату, но до оплаты Сертификата в порядке, установленном в п. 4.2 и разделе 12 настоящих Правил, стоимость такого ремонта или технического обслуживания Заказчику не возвращается.

12.6 Если оплата за Сертификат не поступает Продавцу в полном объеме в течение 2 (двух) недель с момента 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.

12.7 Действие Сертификата может быть прекращено в соответствии с пп. 3.8 и 4.6 настоящих Правил. В случае прекращения действия Сертификата до первичного проведения работ в рамках Сертификата, Заказчику возвращается полная стоимость Сертификата. В случае прекращения действия Сертификата после первичного проведения работ в рамках Сертификата, Заказчику возвращается сумма за вычетом фактически понесенных расходов, равных стоимости оказанных Заказчику услуг / выполненных работ и за вычетом стоимости использования Сертификата, которая исчисляется пропорционально периоду использования Сервисного Сертификата. Часть стоимости Сертификата, которая возвращается Заказчику, равняется разнице между стоимостью Сертификата и произведением стоимости Сертификата на количество дней использования Сертификата, деленное на суммарное количество дней, на которые заключен Сертификат за минусом фактической суммы понесенных расходов.

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

### **13 Условия оплаты Сертификата дистанционным способом**

- 13.1 При условии, что Заказчик - физическое лицо, имеющее намерение - приобрести Сертификат для личных нужд, а также имеющее возможность произвести дистанционную оплату посредством банковской карты удаленно, а также при условии, что у Продавца есть техническая возможность принимать дистанционную оплату, то в данном случае применимы следующие условия:
- 13.2 Продавец обязан ознакомить Заказчика с данными Правилами до момента оплаты.
- 13.3 В случае оплаты Сертификата дистанционно, Заказчик подтверждает свое согласие с Правилами.
- 13.4 При оплате Товара дистанционно Заказчик получает электронный чек на указанный им в момент совершения оплаты адрес электронной почты.
- 13.5 Продавец вправе устанавливать свои условия и правила оплаты Сертификата дистанционным способом в зависимости от своих технических возможностей и не противоречащие законодательству РФ и данным Правилам при обязательном ознакомлении Заказчика с данными Правилами и условиями до момента оплаты.

### **14 Обязанности Заказчика**

- 14.1 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.
- 14.2 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.
- 14.3 Заказчик обязуется незамедлительно письменно сообщать Продавцу обо всех изменениях в конструкции Автомобиля (пере-/дооборудование, установка навесного оборудования) относительно заводской спецификации. При обнаружении СТОА МБ несанкционированного пере-/дооборудования, несанкционированной установки навесного оборудования на Автомобиль СТОА МБ вправе отказаться от выполнения работ / оказания услуг по Сертификату, и Продавец вправе аннулировать Сертификат.
- 14.4 Заказчик обязуется не использовать Автомобиль в следующих целях (ограничения не распространяются на пакеты услуг Сертификата «Комфорт» и «Комфорт ЛАЙТ»):
- 14.5 участия в гонках, ралли или в мероприятиях спортивного типа;
- 14.6 участия в различных мероприятиях, связанных с поездками по пересеченной местности;
- 14.7 предоставления услуг найма или как подменный автомобиль (например: прокат, обучение вождению);
- 14.8 коммерческих перевозок пассажиров или грузов, например, в качестве такси;
- 14.9 обеспечения на постоянной основе транспортных услуг специального назначения для МВД, МЧС, скорой помощи, коммунальных служб, военного транспорта.
- 14.10 Заказчик соглашается с тем, что затраты на ремонт изношенных или вышедших из строя узлов и агрегатов Автомобиля, возникшие вследствие нарушения данного положения, не покрываются Сертификатом.
- 14.11 Заказчик обязуется доставлять Автомобиль на СТОА МБ для проведения Планового технического обслуживания Автомобиля в соответствии с рекомендациями Изготовителя, изложенными в Сервисной книжке.
- 14.12 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 Сертификата). Затраты или ремонт, связанные с использованием топлива ненадлежащего качества, не покрываются 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 Сертификатом.

### **15 Обстоятельства непреодолимой силы (ФОРС-МАЖОР)**

- 15.1 Ни одна из Сторон не будет нести ответственности за полное или частичное неисполнение любого из своих обязательств по 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 Сертификата; акты вандализма, забастовки, антитеррористические операции и т.д.
- 15.2 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 Сертификату полностью или частично без обязательства возместить другой Стороне какие-либо убытки, понесенные в результате вышеупомянутых обстоятельств.

## **16 Подсудность и применимое право**

- 16.1 Если в процессе исполнения обязательств Сторон по соответствующему 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 МБ, продавшей Сервисный сертификат, если Заказчик является юридическим лицом.
- 16.2 К условиям Сертификата и к отношениям Сторон применяется действующее законодательство РФ.

## **17 Прочие условия**

- 17.1 Ни одна из Сторон не может полностью или частично уступить свои права и обязанности по Сертификату без предварительного письменного согласия другой Стороны, за исключением случаев, оговоренных в п. 4.5.
- 17.2 Все изменения и дополнения к Сертификату действительны только в том случае, если они оформлены письменно и подписаны надлежащим образом уполномоченными представителями обеих Сторон.
- 17.3 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.
- 17.4 Сертификат подписывается в 2 (двух) оригинальных экземплярах, по одному для каждой из Сторон. Сертификат может быть направлен Заказчику в электронном виде на адрес электронной почты, указанный Заказчиком. Сертификат в электронном виде равнозначен оригинальному экземпляру на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью Сторон. При этом подлинность Сертификата подтверждается наличием оплаты со стороны Заказчика.
- 17.5 Возможность продажи Сертификата в отношении Автомобиля будет решаться индивидуально после проверки соответствия Автомобиля требованиям, описанным в настоящих Правилах.
- 17.6 Сертификат не является публичной офертой, определяемой положением пункта 2 статьи 437 Гражданского кодекса РФ.
- 17.7 Настоящие Правила использования Сертификатов являются неотъемлемой частью Сервисного Сертификата, приобретенного Заказчиком у Продавца.