



# Mercedes-Benz Mobilo

Сохраняя Вашу мобильность

Mercedes-Benz  
The best or nothing.



# Добро пожаловать в мир «Мерседес-Бенц»!

Благодарим Вас за то, что выбрали автомобиль нашей марки. Став его владельцем, Вы можете рассчитывать на нашу поддержку и помощь. В Вашем распоряжении — наша глобальная сервисная сеть, продукты и услуги, направленные на обеспечение мобильности и оперативное решение вопросов, связанных с техническим состоянием автомобиля.

В этой брошюре вы найдете:

- информацию о программе «Помощь на дороге» Mercedes-Benz Service24h;
- условия и покрытие Mercedes-Benz Mobilo;
- подробности о гарантийном покрытии.



# Программа «Помощь на дороге» Mercedes-Benz Service24h

Программа «Помощь на дороге» поддерживается круглосуточной службой технической помощи Mercedes-Benz Service24h. В любое время дня и ночи, 365 дней в году наши специалисты ответят на Ваши вопросы и в кратчайшие сроки найдут решение, чтобы Вам помочь.

## Горячая линия:



**+800-1-777-7777**

для звонков  
с мобильных телефонов\*

**810-800-1-777-7777**

для звонков  
со стационарных телефонов\*\*

альтернативный номер: **+7-495-705-97-64\*\***

**Для максимально быстрого оказания помощи при обращении на горячую линию будьте готовы предоставить следующую информацию:**

- личные данные (ФИО)
- номер телефона, по которому с Вами возможно связаться
- тип, модель и идентификационный номер автомобиля (VIN)
- государственный регистрационный номер
- дата первой регистрации
- текущее положение автомобиля
- характер повреждения

В случае технической поломки помощь оказывается в рамках сервисного продукта Mercedes-Benz Mobilo (см. стр. 4).

В случае аварии, вандализма и незначительных инцидентов — услуги технической помощи оказываются на возмездной основе.

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

\*\* Звонок по тарифам провайдера услуг связи.

# Сервисный продукт Mercedes-Benz Mobilo

Mercedes-Benz Mobilo – сервисный продукт концерна «Daimler AG» по обеспечению мобильности – действует в течение двух лет без ограничения пробега для всех легковых автомобилей Mercedes-Benz, а также автомобилей V- и X- Класса проданных официальными дилерами «Мерседес-Бенц» на территории Российской Федерации и имеющих дату первой регистрации не раньше 01.01.2018.

Mercedes-Benz Mobilo распространяется на легковые автомобили и может действовать в течение возможного срока (до 30 лет) его эксплуатации при соблюдении условий, перечисленных в разделе «Период действия Mercedes-Benz Mobilo и ее продление», стр. 7.

## Услуги, доступные в рамках Программы Mercedes-Benz Mobilo



Техническая консультация  
по телефону



Выезд специалиста  
на место поломки



Техническая помощь на месте поломки\*.  
Мелкий ремонт до суммы, эквивалентной 150 у.е., (без НДС)\*\*



Эвакуация, если ремонт на месте невозможен, в ближайший, либо в указанный Вами (в радиусе 50 км от места поломки) авторизованный сервисный центр «Мерседес-Бенц».



Транспортные услуги: такси, предоставление трансфера или оплата билетов на общественный транспорт – до суммы, эквивалентной 75 у.е.\* (без НДС).

---

\* Стоимость деталей и аксессуаров, таких как шины, аккумулятор, ключи, а также эксплуатационных и расходных материалов не компенсируется.

\*\* Актуальные значения сумм в рублевом эквиваленте доступны для ознакомления на сайте <https://www.mercedes-benz.ru/passengercars/being-an-owner/mobility.html>



Подменный автомобиль –  
на срок до трех рабочих дней максимально\*\*\*.



Авиа- или железнодорожные билеты: компенсация затрат до 400 у.е.\* (без НДС)  
на одну персону (за путь в оба конца для водителя и пассажиров автомобиля).



Гостиница: проживание – до суммы, эквивалентной 400 у.е.\* (без НДС)  
на одну персону для водителя и пассажиров автомобиля на период ремонтных  
работ до трех рабочих дней.

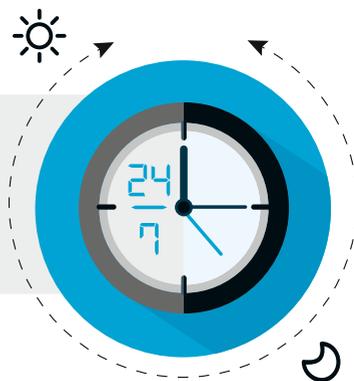


Организационная помощь: при необходимости оператор горячей линии службы  
технической помощи Mercedes-Benz Service24h окажет Вам организационную  
поддержку, например в виде услуг переводчика.



Чтобы воспользоваться услугами в рамках  
Mercedes-Benz Mobilo всегда обращайтесь  
на Горячую линию службы технической помощи  
Mercedes-Benz Service24h.

Обращаясь в по телефону горячей линии службы  
технической помощи Mercedes-Benz Service24h,  
**Вы соглашаетесь с условиями** предоставления  
услуг Mercedes-Benz Mobilo, изложенными в этой  
брошюре.



\*\*\* Применяются стандартные рыночные условия (например, франшиза в случае прокатного автомобиля и т.д.). Тип и модель подменного автомобиля определяются, исходя из наличия. Дополнительные затраты, такие как расходы на топливо, не компенсируются.

# Основная информация

1

## В каких случаях Вам поможет Mercedes-Benz Mobilo\*

- При технической поломке автомобиля на дороге.
- При обращении в сервисный центр «Мерседес-Бенц» в случаях, покрываемых Гарантией или Доброй волей производителя, если ремонт занимает более двух нормо-часов.

2

## При каких условиях Mercedes-Benz Mobilo распространяется на Ваш автомобиль

- Если Вы приобрели его у официального дилера «Мерседес-Бенц» на территории России и Ваш автомобиль был впервые зарегистрирован не позднее 01.01.2018 года.
- Если на момент предоставления услуг в рамках Mercedes-Benz Mobilo Ваш автомобиль зарегистрирован на территории РФ и используется на территории действия Mercedes-Benz Mobilo.
- Если ни одно из действующих исключений (см. стр. 9) не применимо к Вашему автомобилю.
- Если соблюдены условия, применимые в период действия и продления Mercedes-Benz Mobilo.

3

## Mercedes-Benz Mobilo позволяет покрыть только те затраты, которые

- были заранее согласованы по типу и объему с авторизованным сервисным центром «Мерседес-Бенц» и
- соответствуют услугам, предусмотренным продуктом Mercedes-Benz Mobilo\*\*.

\* В дополнение к Mercedes-Benz Mobilo, Вы также можете воспользоваться своими законными правами в случае возникновения недостатков, покрываемых гарантийными обязательствами производителя. Они указаны в договоре купли-продажи и в общих гарантийных условиях. Эти права не зависят от действия Mercedes-Benz Mobilo.

\*\* Решение об объеме, виде выполняемых в рамках Mercedes-Benz Mobilo работ и оказываемых услуг, а также об ограничении их предоставления принимается уполномоченным сотрудником Горячей линии службы технической помощи Mercedes-Benz Service24h и/или авторизованным сервисным центром «Мерседес-Бенц» в зависимости от имеющихся условий, наличия возможности предоставления услуг и с учетом Вашего волеизъявления. В исключительных случаях, если после консультации с авторизованным сервисным центром «Мерседес-Бенц» или сотрудником Горячей линии службы технической помощи Mercedes-Benz Service24h Вам придется самому внести платеж за услуги, покрываемые Mercedes-Benz Mobilo, Ваши затраты будут возмещены после того, как Вы предоставите оригиналы платежных документов. Пожалуйста, свяжитесь с Вашим сервисным центром «Мерседес-Бенц», в котором Вы обслуживаете свой автомобиль и он поможет Вам в этом процессе.

## 4

### Период действия Mercedes-Benz Mobilo и ее продление

Mercedes-Benz Mobilo действует для новых автомобилей первоначально в течение **двух лет**. **Условием продления** Mercedes-Benz Mobilo является **регулярное техническое обслуживание** в соответствии со спецификациями Daimler AG в авторизованных сервисных центрах «Мерседес-Бенц» на территории действия Mercedes-Benz Mobilo.

Техническое обслуживания должно выполняться в срок и в полном объеме (дополнительно включая ремонтные работы по устранению выявленных при проведении сервисного обслуживания неисправностей при использовании запасных частей сервисного центра, осуществляющего обслуживание автомобиля).

Право получения услуг в рамках Mercedes-Benz Mobilo действует от пройденного техобслуживания до следующего регламентного сервиса и, таким образом, соблюдая условия Mercedes-Benz Mobilo, Вы сможете продлевать ее неоднократно – до достижения автомобилем возраста 30 лет.



**Всегда получайте и сохраняйте подтверждение выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобиля в авторизованных сервисных центрах «Мерседес Бенц».**

Дополнительную информацию об обслуживании Вашего автомобиля можно получить в любом специализированном сервисном центре «Мерседес-Бенц». Даже приобретая подержанный автомобиль Mercedes-Benz, Вы можете воспользоваться услугами Mercedes-Benz Mobilo. На условиях, перечисленных выше, Вы можете продлить или возобновить действие Mercedes-Benz Mobilo, обратившись в авторизованный сервисный центр «Мерседес-Бенц».



## Покрытие Mercedes-Benz Mobilo в зарубежных странах\*

Более 3000 сервисных центров «Мерседес-Бенц» за рубежом готовы оказать Вам услуги в рамках Mercedes-Benz Mobilo, если вы отправитесь в путешествие на своем автомобиле в следующие страны: Албания, Андорра, Бельгия, Босния и Герцеговина, Болгария, Дания, Германия, Эстония, Финляндия, Франция, Гибралтар, Греция, Великобритания, Ирландия, Исландия, Италия\*\* , Косово, Хорватия, Латвия, Лихтенштейн, Литва, Люксембург, Мальта, Македония, Молдова, Монако, Черногория, Нидерланды, Норвегия, Австрия, Польша, Португалия, Румыния, Швеция, Швейцария, Сербия, Словакия, Словения, Испания\*\*\*, Чехия, Турция, Украина, Венгрия, Беларусь, Кипр (Северный и Южный Кипр).

Услуги оказываются первоначально, на платной основе с последующей компенсацией через домашний авторизованный Сервисный центр «Мерседес-Бенц», при соблюдении всех условий предоставления услуг Mercedes-Benz Mobilo.

## Исключения

Mercedes-Benz Mobilo не действует если неисправность вызвана или связана:

- с умышленными или неосторожными действиями владельца, водителя или третьего лица
- с нарушением законодательства и/или правил эксплуатации автомобиля, в частности (но не ограничиваясь) случаями когда:  
автомобиль управлялся неуполномоченным лицом / в автомобиле находилось больше людей, чем разрешено / нагрузка автомобиля превышала допустимую / была превышена разрешенная максимальная масса автомобиля или максимально допустимая осевая нагрузка
- с модификациями в устройстве автомобиля либо установкой в автомобиль компонентов без одобрения Daimler AG
- с ремонтом, выполненным способом, не соответствующим указаниям изготовителя
- с неисполнением рекомендаций авторизованного сервисного партнера «Мерседес-Бенц» по устранению недостатков, выявленных при проведении технического обслуживания
- с дефектами, о существовании которых заказчик был осведомлен
- с участием в автомобильных ралли, военных учениях, спасательных операциях или подобных действиях и мероприятиях
- с получением повреждений в результате военных действий, внутренних беспорядков, землетрясения или других обстоятельств непреодолимой силы

Кроме того, Mercedes-Benz Mobilo не действует в отношении автомобилей без государственной регистрации или с транзитными номерами.

\* Не применимо в трансатлантических представительствах и территориях.

\*\* Включая Сан-Марино и Ватикан.

\*\*\* Включая Канарские острова и г. Мелилья.

# Гарантийная поддержка

## Гарантия «Мерседес-Бенц» на новые автомобили

Гарантия «Мерседес-Бенц» на новые автомобили устанавливается сроком на два года, начиная с даты поставки/передачи первому покупателю или первой регистрации (в зависимости от того, что наступит раньше).

Гарантия распространяется на любую техническую неисправность автомобиля, обусловленную производственным недостатком или дефектом материала. При этом такая техническая неисправность должна вызывать непригодность соответствующей детали к эксплуатации в течение гарантийного периода. **Покупатель имеет право на безвозмездное устранение такой неисправности.** Это положение не касается деталей, которые исключены условиями гарантии. Гарантия не распространяется на нормальный износ.

Покупатель также имеет право на устранение **вторичной неисправности**, возникшей вследствие влияния детали с производственным недостатком или дефектом материала на работу других деталей и узлов автомобиля.

**Объем затрат** на ремонт, покрываемых гарантией, ограничен текущей рыночной стоимостью автомобиля на момент возникновения гарантийного ущерба.

**Обязательным условием** для предъявления гарантийного требования в отношении неисправностей, связанных с техническим обслуживанием, является выполнение всех работ по техническому обслуживанию в соответствии со спецификациями изготовителя и отсутствием тюнинга силовой линии автомобиля.



## Исключения из гарантии

Детали, подлежащие регулярной замене в рамках регламентных работ и техобслуживания, не входят в объем гарантийного покрытия.

Гарантия также не распространяется на детали, подверженные повышенному эксплуатационному износу:

- щетки лобового и заднего стекла, профильные резинки щеток
- штыревые антенны
- элементы питания для устройств дистанционного управления
- колесные диски и шины
- компоненты сцепления
- тормозные колодки, диски, барабаны
- амортизаторы
- элементы выпускной системы
- свечи зажигания



Более подробный перечень исключений –  
смотрите раздел «Гарантийные условия» в договоре  
купли-продажи и на сайте [www.mercedes-benz.ru](http://www.mercedes-benz.ru)

---

## Также исключаются из гарантийного покрытия:

- любые регулировочные, наладочные и проверочные работы, а также работы по очистке систем автомобиля, если таковые выполняются вне рамок устранения заявленного недостатка
- зарядка и обслуживание аккумуляторов
- обновление и переустановка программного обеспечения без неисправности устройств
- выцветание материалов
- износ отделки элементов салона автомобиля
- износ лакокрасочного покрытия и мягкого складного верха (при наличии)
- разбитое или треснувшее стекло

Из гарантии исключены неисправности компонентов последующего до-/переоснащения: кузова, дополнительного оборудования и устройств. Это же условие применяется к неисправностям автомобиля, вызванным их установкой.

**Гарантийные обязательства теряют силу в отношении неисправностей и повреждений, обусловленных одной из следующих причин:**

- покупатель знал о неисправности, но своевременно не заявил об этом или не предоставил автомобиль для устранения данной неисправности
- предмет покупки подвергался ненадлежащему обращению или чрезмерным нагрузкам (например, использовался в спортивных соревнованиях, с перегрузками, подвергался перенастройке рабочих параметров с целью увеличения мощности)
- производились установка деталей, не одобренных изготовителем, либо несанкционированное изготовителем переоборудование автомобиля
- покупатель не соблюдал предписания по уходу, обращению и техническому обслуживанию автомобиля (например, Руководства по эксплуатации и Сервисной книжки). Сюда относится использование не отвечающих требованиям эксплуатационных и расходных материалов
- ремонт автомобиля не соответствовал спецификациям Daimler AG. Сюда относится использование не отвечающих требованиям запасных частей.



**«Мерседес-Бенц» рекомендует  
использовать только оригинальные  
запасные части**

---

- автомобиль был поврежден вследствие внешних воздействий, механических или химических (например, повреждения лакокрасочного покрытия, пластика или кузова от попадания камня, наносной коррозии, промышленных выбросов, птичьего помета), а также иных воздействий, включая аварии, преднамеренные или предумышленные действия третьих лиц, в частности воровство или несанкционированное использование
- автомобиль хранился в ненадлежащих условиях или поврежден во время транспортировки.

## Урегулирование претензий

Урегулирование претензий на основании гарантии должно выполняться исключительно авторизованным сервисным партнером «Мерседес-Бенц».

В случае ремонта оформитель гарантии может по своему собственному усмотрению заменить или отремонтировать дефектную деталь. Ремонт ограничивается восстановлением автомобиля до состояния, соответствующего степени износа, возрасту, пробегу и общему состоянию автомобиля на момент регистрации гарантийного требования.

Замененные детали являются собственностью оформителя гарантии. Держатель гарантии имеет право предъявлять требования по гарантии «Мерседес-Бенц» в отношении деталей, установленных, окрашенных или отремонтированных в ходе ремонта до момента истечения срока гарантии на автомобиль.

Гарантия ограничивается условием продажи новых автомобилей, установленным договором купли-продажи.

Это не влияет на Ваши законные права, в частности в отношении требований в рамках закона об ответственности за качество выпускаемой продукции.

## Услуги при посещении сервисного центра «Мерседес-Бенц» в случаях гарантии/ремонта Доброй воли

Если на Вашем автомобиле проводится ремонт в рамках Гарантии или Доброй воли производителя и такой ремонт занимает более двух нормо-часов, Ваша мобильность будет сохранена.

Такое правило первоначально распространяется на новые автомобили и действует в течение **двух лет**. После этого обязательства по обеспечению мобильности продлеваются после каждого технического обслуживания у авторизованного сервисного партнера (Мерседес-Бенц) и продолжают действовать до наступления срока следующего технического обслуживания (максимум — один год). Техническое обслуживание должно выполняться в срок и в полном объеме (дополнительно включая ремонтные работы по устранению выявленных при проведении сервисного обслуживания неисправностей при использовании запасных частей сервисного центра, осуществляющего обслуживание автомобиля). Максимальный срок действия обязательств по обеспечению мобильности составляет **четыре года** от даты первой регистрации. В случаях, на которые распространяется обязательства по обеспечению мобильности, Ваш авторизованный сервисный партнер «Мерседес-Бенц» определит вместе с Вами приемлемые меры, исходя из следующего набора услуг.

## Обзор доступных услуг\* по сохранению мобильности

При ремонте в рамках Гарантии или Доброй воли Daimler AG предоставляются следующие услуги:



**Такси, услуги водителя или оплата поездок на местном общественном транспорте** — до суммы, эквивалентной 85 у.е.\*\*; (без НДС).



### **Подменный автомобиль**

В качестве альтернативы другим предоставляемым услугам. Подменный автомобиль на период ремонта до трех рабочих дней. Применяются стандартные рыночные условия (например, франшиза за аренду автомобиля и т.д.). Тип, модель подменного автомобиля и т.д. определяются, исходя из наличия. Прочие дополнительные затраты, такие как расходы на топливо, не покрываются.

### **Общие примечания**

В дополнение к Mercedes-Benz Mobilo или обязательствам по обеспечению мобильности, Вы также можете воспользоваться своими законными правами в случае возникновения недостатков, покрываемых гарантийными обязательствами производителя. Они указаны в договоре купли-продажи и в общих гарантийных условиях. Эти права не зависят от действия Mercedes-Benz Mobilo или обязательств по обеспечению мобильности.

Mercedes-Benz Mobilo не дает права владельцу или пользователю автомобиля на отказ от исполнения договора купли-продажи, требование соразмерного снижения покупной стоимости автомобиля или требование возмещения ущерба взамен обязательств, вытекающих из договора купли-продажи.

Mercedes-Benz Mobilo является продуктом Daimler AG (изготовитель) и предоставляется Вам через национальную организацию Daimler AG по продажам. Учитывайте информацию в разделах «Территория действия» и «Исключения».

\* Перечисленные услуги могут быть затребованы только в пределах территории действия Mercedes-Benz Mobilo.

\*\* Актуальные значения сумм в рублевом эквиваленте доступны для ознакомления на сайте [www.mercedes-benz.ru](http://www.mercedes-benz.ru).



Информация в настоящих Правилах действительна на момент подписания издания в печать – 01.11.2018.  
АО «Мерседес-Бенц РУС» оставляет за собой право на исправление опечаток и внесение изменений,  
в том числе в условия Программы и настоящие Правила.  
Актуальную информацию о действующей Программе уточняйте в Контакт-центре «Мерседес-Бенц» или на сайте  
[www.mercedes-benz.ru](http://www.mercedes-benz.ru).