



Программа Мобильности. Помощь на дороге 24 часа

Правила оказания услуг

Mercedes-Benz
The best or nothing.



Содержание

1. Основные положения	4
2. Виды услуг и порядок их оказания	7
3. Стоимость услуг и порядок оплаты	13
4. Обработка персональных данных	14

Уважаемый Клиент!

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

Мы понимаем, насколько важна для Вас Мобильность, и именно с целью ее поддержки и обеспечения мы организовали «Программу Мобильности» «Мерседес-Бенц».

В любое время суток Вам достаточно позвонить по телефону Контакт-центра «Мерседес-Бенц» 8-800-200-02-06 (звонок по России бесплатный).

Для звонков из-за рубежа актуальный номер указан на стойке водительской двери Вашего автомобиля и на сайте www.mercedes-benz.ru.

Наши специалисты в кратчайшие сроки найдут решение, чтобы Вам помочь. Мерседес-Бенц «Программа Мобильности» – это круглосуточная помощь, включающая в себя следующие виды услуг:

Основные услуги:

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

Дополнительные услуги:

- такси;
- подменный автомобиль;
- билет на самолет/поезд/иной вид общественного транспорта;
- проживание в гостинице;
- международный сервис.

Обратите, пожалуйста, внимание: услуги оказываются без взимания дополнительной платы на территории Российской Федерации и на расстоянии не более 200 км от городов, в которых находятся авторизованные СТОА «Мерседес-Бенц», включая сами города, и на расстоянии не более 30 км от других городов, покрытых программой, для владельцев всех новых легковых автомобилей марки «Мерседес-Бенц», включая автомобили Viano и V-Класса, импортером которых являлось и является АО «Мерседес-Бенц РУС», в течение всего гарантийного периода, а для владельцев автомобилей, проданных после 01.01.2017, с кодом DZ9 или Z1DZ9N программа также действует в течение третьего и четвертого года эксплуатации автомобиля. Услуги международного сервиса доступны на территории государств Европы, Белоруссии, Украины и Казахстана. Актуальная информация о городах и странах, покрытых программой, находится на сайте www.mercedes-benz.ru.

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

Ваша Мобильность – наша цель.

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 Мобильности» (далее – Программа).

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

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

«Программа Мобильности» – 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.

Автомобиль – легковой автомобиль марки «Мерседес-Бенц» разрешенной максимальной массой до 3 500 кг (категория В, в соответствии с с Федеральным законом от 10.12.1995 № 196-ФЗ «О безопасности дорожного движения»), за исключением малотоннажных автомобилей, но включая модели Viano, V-Класса и бронированные легковые автомобили.

Покрытый парк – оказание помощи осуществляется в отношении автомобилей, проданных Компанией на территории Российской Федерации и зарегистрированных на территории Российской Федерации позднее 01.07.2011.

Срок действия Программы составляет (от даты приобретения Автомобиля первым Клиентом):

2 (два) года – автомобили, не имеющие код DZ9 или Z1DZ9N.

4 (четыре) года – автомобили, приобретенные после 01.01.2017, с кодом DZ9 или кодом Z1DZ9N для автомобилей G-Класса.

Код DZ9 или Z1DZ9N – это код спецификации Автомобиля, обозначающий наличие Постгарантийного сервисного пакета «Мерседес-Бенц» на 3-й и 4-й годы эксплуатации Автомобиля. Проверить наличие/отсутствие кода DZ9 или Z1DZ9N возможно в спецификации Автомобиля, которая предоставляется Клиенту вместе с договором купли-продажи транспортного средства. Также наличие/отсутствие данного кода можно определить, обратившись на любую СТОА «Мерседес-Бенц».

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

СТОА «Мерседес-Бенц» – 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 «Мерседес-Бенц».

Клиент Компании (Клиент) – дееспособное физическое или юридическое лицо, являющееся собственником Автомобиля, или лицо, имеющее право владения, пользования или распоряжения Автомобилем на законном основании.

Учетные данные – фамилия, имя, отчество Клиента, контактный телефон, тип, модель и VIN Автомобиля, государственный регистрационный знак; дата регистрации Автомобиля, указанная в свидетельстве о регистрации; местонахождение Автомобиля, если это необходимо для оказания услуги.

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

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

Партнер Компании – юридическое лицо, осуществляющее с Компанией взаимодействие на основании и в порядке, предусмотренном соглашениями, заключенными между Компанией и данным юридическим лицом, с целью оказания Клиентам услуг в рамках Программы.

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.

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; 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 включаются придомовая территория и сооружения, предназначенные для хранения, стоянки Автомобиля Клиента.

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

ДТП — событие, случившееся в процессе движения Автомобиля и повлекшее за собой причинение вреда здоровью и/или жизни людей, целостности Автомобиля и других транспортных средств, грузов, недвижимых объектов, исключающее возможность самостоятельного передвижения Автомобиля Клиента.

ПДТЛ — противоправное действие третьих лиц, которое непосредственно повлияло на Автомобиль извне, непредсказуемым образом, путем механического воздействия. Действие Программы распространяется на подобные случаи, только если ПДТЛ привело к невозможности самостоятельного передвижения Автомобиля (пример: хищение колес, шин, дисков, узлов, агрегатов, боковых зеркал, щеток стеклоочистителей и т. д.).

- 1.3. Компания на основании акцепта Клиента осуществляет поддержку на условиях, изложенных в настоящих Правилах, на всех автодорогах РФ, за исключением автодорог, расположенных на территориях, 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 СТОА «Мерседес-Бенц», включая сами города, и на расстоянии не более 30 км от других городов, которые покрываются Программой. Актуальная информация о городах и странах, покрытых Программой, находится на сайте www.mercedes-benz.ru.

2. Виды услуг и порядок их оказания

2.1. В рамках Программы Компания на основании акцепта Клиента круглосуточно организует выполнение (без ограничений по количеству обращений) следующих работ и оказание услуг в отношении Автомобиля, указанного в учетных данных, и предоставляет Клиенту Компании следующую информацию:

- техническая консультация (справочно-консультационная помощь) по телефону;
- экстренная техническая помощь при Неисправности Автомобиля;
- эвакуация Автомобиля при Неисправности;
- эвакуация Автомобиля при ДТП или ПДТЛ до ближайшей СТОА «Мерседес-Бенц» или места стоянки (услуга доступна для новых автомобилей, приобретенных Клиентами после 01.01.2017, с кодом DZ9 или Z1DZ9N).

Дополнительные услуги доступны в случае возникновения Неисправности и осуществления эвакуации Автомобиля Клиента Партнером Компании на СТОА «Мерседес-Бенц» по причине указанной Неисправности. В таком случае Клиент может выбрать одну из следующих услуг:

- такси (перевозка пассажиров);
- подменный автомобиль;
- билет на самолет/поезд/иной вид общественного транспорта;
- проживание в гостинице;
- международный сервис.

2.2. Любые работы и услуги, связанные с выполнением мероприятий, указанных в пункте 2.1 настоящих Правил, выполняются и оказываются 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:

Основные услуги:

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 «Мерседес-Бенц» 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 техником 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 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 «Мерседес-Бенц» в зоне покрытия.

д) В случаях, если непосредственный исполнитель, 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, осуществляется эвакуация Автомобиля на ближайшую СТОА «Мерседес-Бенц» в зоне покрытия.

В рамках эвакуации Автомобиля — следующие виды работ и услуг:

- а) Погрузка Автомобиля полностью или частично на эвакуатор, закрепление Автомобиля на эвакуаторе, либо закрепление буксировочного троса на Автомобиле, либо закрепление устройства, обеспечивающего жесткую сцепку между эвакуатором и Автомобилем в целях буксировки.
- б) Доставка Автомобиля посредством эвакуатора на ближайшую к месту нахождения Автомобиля или определенную сотрудником КЦ МБ СТОА «Мерседес-Бенц». В отдельных случаях возможно принятие решения сотрудником КЦ МБ об эвакуации по месту требования Клиента.
- в) Перемещение Автомобиля с эвакуатора на землю и/или поверхность искусственного сооружения в целях оставления Автомобиля в месте, указанном сотрудником КЦ МБ.

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

Эвакуация Автомобиля происходит только в сопровождении Клиента.

В рамках справочно-консультационной помощи:

Предоставление силами Контакт-центра «Мерседес-Бенц» или Партнера Компании технической консультации в рамках руководства по эксплуатации Автомобиля.

Дополнительные услуги:

В отношении каждого вида дополнительных услуг действуют лимиты стоимости, в рамках которых услуги по Программе оказываются Клиенту без взимания дополнительной платы. Указанные лимиты стоимости приведены по адресу www.mercedes-benz.ru в разделе «Сервис и Аксессуары». При превышении указанных лимитов стоимости Клиент оплачивает сумму разницы в соответствии с п. 3.2 настоящих Правил.

В рамках перевозки пассажиров (такси):

- а) Такси предоставляется в случае эвакуации Автомобиля на СТОА «Мерседес-Бенц» при Неисправности, если устранение Неисправности невозможно провести в ближайšie два часа и если место нахождения/проживания Клиента находится на расстоянии не более чем 200 км от СТОА «Мерседес-Бенц».
- б) Доступно две поездки (например, во время эвакуации на СТОА «Мерседес-Бенц» для комфортного сопровождения Автомобиля или от СТОА «Мерседес-Бенц» после эвакуации до места, указанного Клиентом (офис, дом, гостиница), или обратно, от места, указанного Клиентом, до СТОА «Мерседес-Бенц», чтобы оформить документы или забрать Автомобиль).

В рамках предоставления подменного автомобиля:

- а) Услуга «Подменный автомобиль» не может быть предоставлена совместно с услугой предоставления билетов, предусмотренной в рамках настоящей Программы.
- б) Подменный автомобиль предоставляется на срок ремонта Автомобиля, но не более чем на трое суток в случае эвакуации Автомобиля на СТОА «Мерседес-Бенц» при Неисправности, если устранение Неисправности невозможно провести в день обращения и если место нахождения/проживания Клиента находится на расстоянии не более чем 200 км от СТОА «Мерседес-Бенц».

- в) Марка подменного автомобиля – «Мерседес-Бенц». Категория комфортности автомобиля должна быть идентична категории Автомобиля Клиента или ниже*, но с учетом имеющихся в наличии подменных автомобилей.

В рамках предоставления проживания в гостинице:

- а) Гостиница предоставляется по требованию Клиента Компании на время ремонта Автомобиля, но не более чем на три ночи в рамках одного обращения Клиента, в случае эвакуации на СТОА «Мерседес-Бенц» при Неисправности, если устранение Неисправности невозможно провести в день обращения.
- б) Проживание в гостинице предоставляется водителю и пассажирам (общее количество до трех человек включительно).

В рамках предоставления билетов:

- а) Данная услуга не может быть применена совместно с услугой по предоставлению подменного автомобиля, предусмотренной в рамках настоящей Программы.
- б) Билеты предоставляются по требованию Клиента Компании в случае эвакуации Автомобиля на СТОА «Мерседес-Бенц» при Неисправности, если устранение Неисправности невозможно провести в день обращения и если расстояние от СТОА «Мерседес-Бенц» до места нахождения/проживания Клиента составляет более 200 км. Предоставляются билеты до места нахождения/проживания водителю и пассажирам (общее количество до трех человек включительно) в рамках одного обращения. При необходимости предоставляется также обратный билет до СТОА «Мерседес-Бенц» для водителя.

В рамках международного сервиса:

В отношении каждого вида услуг международного сервиса действуют лимиты стоимости, в рамках которых услуги по Программе оказываются Клиенту без взимания дополнительной платы. Указанные лимиты стоимости приведены по адресу www.mercedes-benz.ru в разделе «Сервис и Аксессуары». При превышении указанных лимитов стоимости Клиент оплачивает сумму разницы в соответствии с п. 3.2 настоящих Правил.

- а) Для звонков из-за рубежа актуальный номер указан на сайте www.mercedes-benz.ru.
- б) Доступны услуги, описанные в пункте 2.3 настоящих Правил, в государствах Европы, в Белоруссии, на Украине, в Казахстане.

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 данным 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: упущенная выгода, штрафы, затраты на переезды, командировочные расходы; потери, связанные со сроками поставки товаров и оказания услуг, и т. п.

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

– Если выполнение работ/оказание услуг затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к Автомобилю Клиента сотрудниками Компании и/или Партнера Компании; выполнение работ/оказание услуг 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, а также пассажиров этого Автомобиля, направленных на наступление события, явившегося причиной Неисправности, либо при совершении или попытке совершения указанными лицами преступления или иного противоправного действия.

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

- не допущенного к управлению данным Автомобилем, не имеющего документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения Автомобилем, а равно при отказе в предоставлении таких документов;
- не имеющего права на управление 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 / оказания услуг или об отказе от их выполнения/оказания.

* Категория подменного автомобиля может быть выше категории Автомобиля Клиента. В данном случае разница стоимости покрывается Клиентом самостоятельно.

3. Стоимость услуг и порядок оплаты

- Обращения Клиента при нахождении Автомобиля вне зоны покрытия Программы и при 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, в том числе использования 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, исключающих нормальную жизнедеятельность, и иных обстоятельств 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 оказываемых 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. При необходимости подтверждения длительности ремонта Автомобиля для получения дополнительных услуг оператор Контакт-центра «Мерседес-Бенц» может запросить у Клиента документы, подтверждающие длительность ремонта и нахождения Автомобиля на СТОА «Мерседес-Бенц».
- 2.9. По факту оказания услуг непосредственный исполнитель услуги, представитель Партнера Компании (техник, водитель эвакуатора и т. д.), выдает Клиенту заказ-наряд на выполненные работы, рекомендации в котором обязательны к выполнению Клиентом.
- 3.1. Для Автомобилей Клиентов, участвующих в Программе, услуги в зоне покрытия и в пределах установленных настоящими Правилами лимитов оказываются без взимания дополнительной платы.
- 3.2. Иные затраты, материалы и/или запасные части, проезд по платной автомобильной дороге, перепробег автомобиля технической помощи или эвакуатора за пределы зоны покрытия или стоимость услуг, превышающая установленные лимиты (в виде разницы между установленным лимитом стоимости услуги и фактическими затратами согласно тарифам исполнителя) 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.mercedes-benz.ru в разделе «Сервис и Аксессуары». Также информацию можно получить у оператора Контакт-центра «Мерседес-Бенц» круглосуточно.
- 3.4. Неиспользованная сумма лимита в рамках стоимости услуги не может быть учтена при последующих обращениях и не подлежит выплате Клиенту.

4. Обработка персональных данных

- 4.1. Клиент выражает согласие с тем, что его обращение в Контакт-центр «Мерседес-Бенц», в Компанию, на СТОА «Мерседес-Бенц» 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.

Информация в настоящих Правилах действительна на момент подписания издания в печать – _____.2017 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 редакции настоящих Правил и иную информацию о Программе уточняйте в Контакт-центре «Мерседес-Бенц» или на сайте www.mercedes-benz.ru.