

Правила использования Сервисных Сертификатов для легковых автомобилей «Мерседес-Бенц» №1 от 01.01.2017 г.

1. Основные термины Правила

Основные понятия, применяемые в настоящих Правилах:

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

При обращении на плановое ТО допускаются отклонения:

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

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 9 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 и 6 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» не может быть продан на Автомобиль, пробег которого на момент приобретения Сертификата превышает 150 000 км.
- 3.5. Сертификат «Комфорт плюс» не может быть продан:
- на Автомобиль, используемый в качестве такси или для коммерческих перевозок пассажиров и / или грузов на постоянной основе;
 - на прокатный Автомобиль или Автомобиль, используемый для обучения вождению;
 - на Автомобиль, используемый для обеспечения на постоянной основе транспортных услуг специального назначения для МВД, МЧС, коммунальных служб, военного транспорта.
- 3.6. Если Сертификат был продан Заказчику в нарушение пунктов 3.2. и / или 3.3. и / или 3.4. и / или 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 9 настоящих Правил.

4. Срок действия и прекращение действия Сервисного Сертификата

- 4.1. Сертификат становится действительным с даты оплаты его Заказчиком, с учетом пункта 3.6 настоящих Правил и при полном соблюдении условий, описанных в разделе 9 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 9 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 и 6 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» или «Сервисный Сертификат «Комфорт плюс» на 4 ТО» покрывает проведение максимум 4 (четыре) ТО. При этом Заказчик не вправе требовать возврата денежных средств или изменения стоимости Сертификата, в случае, если заявленное 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 9 настоящих Правил.

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

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. Сертификат «Комфорт» может быть приобретен в любое время, независимо от срока эксплуатации Автомобиля с учетом пункта 3.4 настоящих правил.

5.4. Кроме исключений из Пакета услуг / Пакета работ, указанных в разделе 7 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 допуска, 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. Сертификат «Комфорт плюс» может быть приобретен в срок до даты проведения первого Планового техобслуживания Автомобиля.

6.3. Однозначные исключения из пакета работ указаны в разделе 7 настоящих Правил.

7. Однозначные исключения из Пакетов работ / услуг

7.1. 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 и 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»).

8. Оказание услуг / выполнение работ

- 8.1. Все ремонты и замены компонентов, узлов и агрегатов Автомобиля в рамках Сертификатов производятся в соответствии с предписаниями Изготовителя по ремонту Автомобиля.
- 8.2. Работы по Плановому техобслуживанию, входящие в пакеты Сертификат «Комфорт» и Сертификат «Комфорт плюс», производится с межсервисным интервалом в строгом соответствии с предписаниями Изготовителя. Не допускается проведение техобслуживания при отклонениях межсервисного интервала свыше норм, указанных в пункте 1.12 настоящих Правил.
- 8.3. Ответственность за качество работ несет СТОА МБ, непосредственно выполнившая такие работы.
- 8.4. Оказание услуг / выполнение работ по Сертификату, производится только на СТОА МБ.
- 8.5. Обслуживание в рамках Сертификата не на СТОА МБ, в том числе за пределами Российской Федерации, не производится.
- 8.6. 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.
- 8.7. 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.

9. Стоимость и условия оплаты Сертификата

- 9.1. Сумма оплаты за выбранный Пакет услуг / пакет работ Сертификата считается согласованной между Заказчиком и Продавцом (далее также именуемые «Стороны»), при покупке Заказчиком Сертификата.
- 9.2. 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 18%.
- 9.3. Оплата Сертификата Заказчиком производится одновременно Продавцу, без выставления счёта не позднее 5 (пяти) банковских дней с даты оформления Сертификата.
- 9.4. 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.
- 9.5. СТОА МБ имеет право не приступать к выполнению обязательств по Сертификату до его оплаты в порядке, установленном в п. 4.2 и разделе 9 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 9 настоящих Правил, стоимость такого ремонта или технического обслуживания Заказчику не возвращается.
- 9.6. 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.
- 9.7. Действие Сертификата может быть прекращено в соответствии с пп. 3.6 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.
- 9.8. 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.

10. Обязанности Заказчика

10.1. 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.

10.2. Текущий контроль, например, проверка уровня (и долив) 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.

10.3. 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.

10.4. Заказчик обязуется не использовать Автомобиль в следующих целях:

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

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.

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

Заказчик обязуется использовать для заправки Автомобиля только топливо предписанного (надлежащего) качества, а также соответствующего техническим условиям по действующим ГОСТам (ГОСТ Р 52368-2005 (ЕН590) и ГОСТ Р 51866-2002 (ЕН228), актуальным на момент приобретения 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.

11. Обстоятельства непреодолимой силы (ФОРС-МАЖОР)

11.1. 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.

11.2. 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.

12. Подсудность и применимое право

12.1. 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.

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

13. Прочие условия

- 13.1. 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.
- 13.2. Все изменения и дополнения к Сертификату действительны только в том случае, если они оформлены письменно и подписаны надлежащим образом уполномоченными представителями обеих Сторон.
- 13.3. 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.
- 13.4. Сертификат подписывается в 2 (двух) оригинальных экземплярах, по одному для каждой из сторон.
- 13.5. Возможность продажи Сертификата в отношении Автомобиля будет решаться индивидуально после проверки соответствия Автомобиля требованиям, описанным в настоящих Правилах.
- 13.6. Сертификат не является публичной офертой, определяемой положением пункта 2 статьи 437 Гражданского кодекса РФ.
- 13.7. Настоящие Правила использования Сертификатов являются неотъемлемой частью Сервисного Сертификата, приобретенного Заказчиком у Продавца.

