

Smart
«Помощь на дорогах»
Правила оказания услуг

Содержание

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

Уважаемый Клиент!

Благодарим Вас за выбор автомобиля марки «smart».

Мы понимаем, насколько для Вас важна мобильность и именно с целью её поддержки и обеспечения мы организовали программу «Помощь на дороге».

В любое время суток Вам достаточно позвонить по телефону Горячей линии службы технической помощи «Mercedes-Benz Service24h»:

+800 1 777-7777 (для звонков с мобильных телефонов*)

810 800 1 777-7777 (для звонков со стационарных телефонов**)

+7 495 705-97-64 (альтернативный номер**)

Smart «Помощь на дорогах» - это круглосуточная помощь, включающая в себя следующие виды услуг:

- техническая консультация по телефону.
- ремонт колеса (в рамках руководства по эксплуатации);
- доставка топлива (топливо оплачивается отдельно Вами);
- пуск двигателя при разряженной аккумуляторной батарее;
- мелкий ремонт на дороге (в рамках руководства по эксплуатации);
- буксировка на ближайшую авторизованную СТОА «smart»;

Зона покрытия - все автодороги на территории Российской Федерации на расстоянии не более 200 км от городов, в которых находятся авторизованные СТОА «smart», включая сами города, и на расстоянии не более 30 км от других городов, покрытых программой. Актуальная информация о городах, покрытых программой, находится на сайте www.smart.com/ru/ru/home.

Обратите, пожалуйста, внимание, что услуги в зоне покрытия оказываются без взимания дополнительной платы для владельцев новых автомобилей марки smart, проданных Компанией после 01.07.2012, в течение всего гарантийного периода. Перепробег автомобиля техпомощи или буксира за пределы зоны покрытия, оплачивает Клиент.

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

- личные данные (Ф.И.О.);
- номер телефона, по которому с Вами возможно связаться;
- тип, модель и идентификационный номер автомобиля (VIN);
- государственный регистрационный номер;
- дата первой регистрации;
- текущее местоположение автомобиля;
- количество пассажиров;
- характер поломки.

Ваша Мобильность - наша цель.

Правила оказания услуг

1. Основные положения.

- 1.1. Настоящие Правила оказания услуг, далее «Правила», содержат предмет и существенные условия оказания услуг Клиенту Компанией или Партнерами Компании в рамках программы «Помощь на дорогах».

Компания имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила, актуальная версия которых находится на сайте www.smart.com/ru/ru/home.

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

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

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

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

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

Горячая линия «Mercedes-Benz Service24h» - круглосуточный телефонный центр поддержки Клиентов, осуществляющий координацию оказания помощи (далее по тексту также - «ГЛ МБ»).

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

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

Акцепт - обращение Клиента на Горячую линию «Mercedes-Benz Service24h» по телефону для получения информации или, в случае необходимости, услуг в рамках Программы и согласие таким образом с настоящими Правилами.

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

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

Автомобильная дорога – объект транспортной инфраструктуры, предназначенный для движения транспортных средств, включающий в себя земельные участки в границах полосы отвода автомобильной дороги и расположенные на них конструктивные элементы и дорожные сооружения, являющиеся технологической частью автомобильной дороги, и включающий в себя земельные участки (в том числе придорожные полосы), на которых располагаются или могут располагаться объекты дорожного сервиса, элементы обустройства автомобильных дорог (в том числе стоянки транспортных средств, остановочные пункты, пешеходные дорожки, тротуары), за исключением территории станций технического обслуживания транспортных средств. В целях применения настоящих Правил в понятие «Автомобильная дорога» в том числе включается придомовая территория и сооружения, предназначенные для хранения, стоянки автомобиля Клиента.

Неисправность – техническая поломка в следствие которой Автомобиль более не может (механически) передвигаться или не заводится, или, когда его дальнейшее передвижение чревато серьезными последующими неисправностями или, когда безопасность водителя и пассажиров находится под угрозой, или дальнейшее передвижение запрещено правовыми нормами. Не является Поломкой на дороге вред, причиненный Автомобилю Клиента в результате дорожно-транспортного происшествия или противоправных действий третьих лиц (включая, но не ограничиваясь: поджог, повреждения лакокрасочного покрытия, стекол, шин и дисков), а также незначительные инциденты, как определено ниже.

ДТП – событие, случившееся в процессе движения Автомобиля и повлекшее 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 и т.д.).

Незначительный инцидент – событие, когда потеря мобильности Автомобиля возникла из-за допущенной Клиентом ошибки, например, потеря ключа, недостаток масла или охлаждающей жидкости (до тех пор, пока не обусловлена связь с технической проблемой), заправка неподходящим топливом или полное израсходование и т.д..

«Помощь на дороге» или «Программа» – Программа Компании по предоставлению Клиенту услуг, оказываемых Компанией или Партнерами Компании, в объеме и на условиях, определенных настоящими Правилами, при обращении Клиента на Горячую линию службы технической помощи «Mercedes-Benz Service24h» в соответствии с настоящими Правилами.

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

Срок действия Программы – период действия заводской гарантии – 2 (два) года от даты приобретения Автомобиля первым Клиентом.

- 1.3. Компания на основании Акцепта Клиента осуществляет поддержку на условиях, изложенных в настоящих Правилах на всех Автодорогах РФ за исключением Автодорог, расположенных в субъектах РФ и/или на территориях, в/на которых введено чрезвычайное положение, ведутся объявленные или необъявленные боевые действия.
- 1.4. Компания выполняет работы, оказывает услуги на основании договоров Компании с Партнерами, в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами, исключительно Клиентам Компании.
- 1.5. В случае внесения изменений в законодательство РФ, затрагивающих правоотношения Сторон по настоящим Правилам, они подлежат приведению в соответствие с вновь принятыми нормативными актами с момента вступления их в законную силу. Условия, не оговоренные настоящими Правилами, регламентируются законодательством РФ.
- 1.6. Основанием для оказания услуг в рамках Программы Стороны признают телефонное обращение Клиента за услугами по телефону Горячей линии «Mercedes-Benz Service24h» и сообщение оператору, а также в случае необходимости, Партнеру Компании Учетных данных для оказания таковых услуг.
- 1.7. Зона покрытия - все Автодороги на территории Российской Федерации на расстоянии не более 200 км от городов, в которых находятся авторизованные СТОА «smart», включая сами города, и на расстоянии не более 30 км от других городов, покрытых Программой. Актуальная информация о городах, покрытых Программой, находится на сайте www.smart.com/ru/ru/home.

2. Виды услуг и порядок их оказания.

- 2.1. В рамках Программы «Помощь на дорогах», Компания на основании Акцепта Клиента круглосуточно организует выполнение (без ограничений по количеству обращений) следующих работ и услуг в отношении Автомобиля, указанного в Учетных данных и предоставляет Клиенту Компании следующую информацию:
 - Техническая консультация по телефону;
 - Техпомощь (в рамках работ, описанных в руководстве по эксплуатации Автомобиля);
 - Буксировка Автомобиля в СТОА «smart», в случае невозможности ремонта автомобиля на месте.
- 2.2. Любые работы и услуги, связанные с выполнением мероприятий, указанных в абзацах первом и втором пункта 2.1 настоящих Правил, выполняются не более чем один раз по каждому событию, послужившему причиной обращения на ГЛ МБ.
- 2.3. Услуги, указанные в пункте 2.1 настоящих Правил, включают в себя следующие виды работ и услуг:

В рамках экстренной технической помощи не менее чем один из следующих видов работ и услуг (при наличии технической возможности, с соблюдением требований производителя и в рамках работ, описанных в руководстве по эксплуатации Автомобиля. При необходимости более сложного ремонта, чем описано в руководстве по эксплуатации Автомобиля, осуществляется буксировка на ближайшую СТОА «smart» в Зоне покрытия):

- a) Проведение мероприятий по пуску двигателя Автомобиля при разряженной штатной аккумуляторной батарее, в том числе не менее чем от одного внешнего источника;
- b) Экстренный ремонт систем электрооборудования Автомобиля;

- с) Помощь в дозаправке Автомобиля топливом (кроме газового топлива) в количестве не более десяти литров, при условии отсутствия топлива в топливном баке, включающая в себя не менее чем один из видов следующих работ, при условии оплаты Клиентом стоимости топлива по предоставленному Партнером Компании чеку:
- непосредственная доставка топлива соответствующего вида с ближайшей к месту нахождения Автомобиля АЗС и заправка Автомобиля топливом;
 - обеспечение доставки Клиента Компании вместе или отдельно от Автомобиля до места ближайшей АЗС соответствующего вида топлива (и обратно, в случае доставки Клиента отдельно от Автомобиля) и помощь в заправке Автомобиля указанным топливом.
 - Количество топлива в топливном баке определяется непосредственным исполнителем услуги, представителем Партнера Компании, по показаниям соответствующих штатных устройств Автомобиля.
- d) Работы по временной герметизации шины (при наличии технической возможности), а при невозможности осуществляется замена 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 буксировка Автомобиля на ближайшую СТОА «smart» в Зоне покрытия;

В случаях, если непосредственный исполнитель услуги, представитель Партнера Компании, не смог устранить, либо сотрудниками ГЛ МБ или Партнера Компании было принято решение о невозможности устранения Неисправности на месте, то осуществляется буксировка Автомобиля на ближайшую СТОА «smart» в зоне покрытия.

Буксировка Автомобиля - осуществляется путем полной, частичной погрузки или с помощью сцепки, если ремонт на месте невозможен. Выполняются следующие виды работ и услуг:

- Погрузка Автомобиля полностью или частично, закрепление Автомобиля, либо закрепление буксировочного троса на Автомобиле, либо закрепление устройства, обеспечивающего жесткую сцепку между буксиром и Автомобилем в целях буксировки.
- Доставка Автомобиля на ближайшую к месту поломки СТОА «smart». В качестве альтернативы - в предпочтительную клиентом СТОА «smart» в радиусе 50 км от места поломки.
- Перемещение Автомобиля с буксира на землю и/или поверхность искусственного сооружения в целях оставления Автомобиля в месте, указанном сотрудником ГЛ МБ.
- Буксировка Автомобиля производится в пределах Зоны покрытия, с учетом требований настоящих Правил, действующего законодательства и инструкций по эксплуатации Автомобиля и Буксира.
- Буксировка Автомобиля происходит только в сопровождении Клиента.

Техническая консультация по телефону - оказывается силами Горячей линии «Mercedes-Benz Service24h» или Партнера Компании технической консультации в рамках руководства по эксплуатации Автомобиля.

- 2.4. Любые работы, выполняемые по требованию Клиента в рамках Программы, осуществляются в его присутствии и только при предъявлении Клиентом водительского удостоверения, свидетельства о регистрации транспортного средства (или паспорта транспортного средства) и документов, подтверждающих законность распоряжения Автомобилем.
- 2.5. В рамках Программы Компания не несет ответственности и не возмещает какие-либо расходы, не предусмотренные настоящими Правилами, как Клиенту Компании, так и третьим лицам, в том числе, но не ограничиваясь: упущенная выгода, штрафы, затраты на переезды, услуги такси, командировочные расходы, потери, связанные со сроками поставки товаров и оказания услуг и тому подобное.
- 2.6. В соответствии с настоящими Правилами Компания не несет ответственности и вправе отказать Клиенту в выполнении работ и/или предоставлении услуг, предусмотренных в пункте 2.1 настоящих Правил, а также не компенсирует убытки, расходы, потери и т.п. в случаях:
 - Если такое выполнение затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к Автомобилю Клиента сотрудниками Компании и/или Партнера Компании; выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинение вреда автомобилю Клиента;
 - Если после обращения Клиента на ГЛ МБ нет возможности дозвониться до Клиента по указанному в Учетных данных контактному телефону;
 - Умышленных действий Клиента Компании, лица, допущенного к управлению Автомобилем, пассажиров Автомобиля, направленных на наступление события, явившегося причиной Неисправности, либо при совершении или попытке совершения указанными лицами преступления или иного противоправного деяния;
 - При обращении лица, не являющегося Клиентом, или Клиента в следующих случаях:
 - не допущенного к управлению Автомобилем, не имеющего документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения Автомобилем; а равно при отказе Клиента в предоставлении таких документов
 - не имеющего права управления транспортными средствами соответствующей категории;
 - находящегося в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения, или под воздействием медикаментозных препаратов, применение которых противопоказано при управлении транспортными средствами;
 - Противоправных действий Клиента, третьих лиц в отношении сотрудника Компании и/или Партнера Компании, а равно при законных требованиях уполномоченных должностных и/или иных лиц о прекращении выполнения работ/услуг или об отказе от их выполнения;
 - Обращения Клиента при нахождении Автомобиля вне Зоны покрытия и отказе Клиента оплачивать необходимую услугу;
 - Использования Автомобиля в соревнованиях, испытаниях или для обучения вождению;
 - Сдачи Автомобиля в аренду, прокат или залог, если иное не установлено дополнительным соглашением Сторон;
 - Нарушения Клиентом Компании или иным лицом правил эксплуатации Автомобиля, том числе использование технически неисправного Автомобиля, Автомобиля, не прошедшего государственный технический осмотр в установленном порядке, нарушения правил пожарной безопасности, правил перевозки и хранения огнеопасных и взрывоопасных и иных опасных веществ, и/или тяжеловесных грузов и предметов, требований безопасности при перевозке грузов;
 - Последствий воздействия температуры, осадков или иных природных явлений, исключаяющих нормальную жизнедеятельность, и иных явлений непреодолимой силы;

- Воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;
 - Военных действий, маневров или иных военных мероприятий, гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок, конфискации, изъятия, реквизиции, ареста или уничтожения Автомобиля по распоряжению государственных органов;
 - Компания оставляет за собой право отказать Клиенту в оказании услуг по Программе в случае, если последующая поломка Автомобиля Клиента будет вызвана невыполнением ранее предоставленных и зафиксированных в заказ-наряде рекомендаций.
- 2.7. Решение об объеме, виде выполняемых в рамках Программы работ и услуг, а также об ограничении их предоставления или отказе от предоставления полностью или частично принимается уполномоченным сотрудником Компании, ГЛ МБ и/или Партнера Компании в зависимости от имеющихся условий, наличия возможности предоставления и с учетом волеизъявления Клиента Компании, в соответствии с действующим законодательством и настоящими Правилами.
- 2.8. По факту оказания услуг непосредственный исполнитель услуги, представитель Партнера Компании (техник, водитель буксира) выдает Клиенту заказ-наряд на выполненные работы, рекомендации в котором обязательны к выполнению Клиентом.

3. Стоимость услуг и порядок оплаты.

- 3.1. Для Автомобилей Клиентов, участвующих в Программе, услуги в Зоне покрытия, установленной настоящими Правилами, оказываются без взимания дополнительной платы.
- 3.2. Иные затраты, материалы и/или запасные части, перепробег автомобиля технической помощи или буксира за пределы Зоны покрытия подлежат оплате Клиентом непосредственному исполнителю услуги. Исполнитель услуги предоставляет Клиенту документ строгой отчетности, соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации.
- 3.3. Информацию о стоимости перепробега автомобиля технической помощи или буксира за пределы Зоны покрытия можно получить у Партнера Компании.

4. Обработка персональных данных.

- 4.1. На основании Вашего обращения на Горячую линию «Mercedes-Benz Service24h» будет производиться необходимая обработка персональных данных с целью оказания услуг в рамках Программы (включая уведомления о ходе оказания услуг), с целью соблюдения законодательства, а также с целью обеспечения прав и законных интересов АО «Мерседес-Бенц РУС» и иных лиц, организующих предоставление услуг и/или участвующих в процессе реализации Программы.

Обработка данных осуществляется АО «Мерседес-Бенц РУС» (125167, г. Москва, Ленинградский проспект, д. 39А), дилерскими предприятиями Mercedes-Benz (наименования и адреса дилеров в России доступны на сайте <https://dealers.mercedes-benz.ru/>), контрагентами указанных лиц, привлекаемыми для оказания Вам соответствующих услуг (включая компании, оказывающие услуги колл-центра, поддержки используемых информационных систем, технической помощи на дороге и иные).

В ходе обработки персональных данных с ними могут осуществляться любые необходимые действия, допустимые законодательством, как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств, включая передачу, трансграничную передачу, поручение обработки данных.

Третьи лица могут быть привлечены к обработке персональных данных, и/или данные могут быть переданы им в указанных целях без Вашего дополнительного согласия, при условии обеспечения третьими лицами конфиденциальности и безопасности персональных данных при обработке. В том числе, персональные данные могут быть переданы компании Daimler AG (адрес: Mercedesstraße 120, 70372 Штутгарт, Германия), компании Mercedes-Benz AG (адрес: Mercedesstraße 120, D-70372 Штутгарт, Германия), компании Mercedes-Benz Customer Assistance Center Maastricht N.V. (адрес: Gelissendomein 5, 6229 GK Маастрихт, Нидерланды), иным компаниям группы Daimler, имеющим местонахождение в странах, являющихся сторонами Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных, а также в иных странах, обеспечивающих адекватную защиту прав субъектов персональных данных (наименования и адреса компаний доступны на сайте <http://www.daimler.com>).

При обработке персональных данных принимаются необходимые правовые, организационные и технические меры для их защиты от неправомерных действий, и соблюдаются принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные законодательством. Политика обработки данных АО «Мерседес-Бенц РУС», а также описание прав субъектов персональных данных приведены на официальном сайте АО «Мерседес-Бенц РУС» <https://www.mercedes-benz.ru/> в разделе «Защита данных».

В случае если Вы сообщаете персональные данные иных лиц, Вы гарантируете наличие законного основания на обработку соответствующих данных и обеспечиваете уведомление таких лиц об обработке их данных в соответствии с вышеуказанными условиями.