



Категория	Описание
Название	Сервисный продукт «Локальная Мобильность», далее Сервисный продукт
Участники процесса	Горячая линия службы технической помощи на дороге «Mercedes-Benz Service24h» Авторизованные Станции Технического Обслуживания Автомобилей Мерседес-Бенц (далее СТОА МБ) Национальный Сервисный Провайдер услуг помощи на дороге и мобильности - АО «АВТОАССИСТАНС» (далее НСП)
Дата старта	с 1 июня 2016 Дата внесения изменений с 21 Октября 2019
Срок действия	Срок действия сервисного продукта составляет 4 (четыре) года от даты приобретения Автомобиля первым Клиентом.
Покрытый парк	Легковые автомобили «Mercedes-Benz» с датой первой регистрации 2017г. приобретённые в официальном Дилерском центре «Мерседес-Бенц» на территории РФ, за исключением малотоннажных автомобилей, но включая модели Viano, V-Класса и бронированных легковых автомобилей.
Зона покрытия	<ul style="list-style-type: none">- Территория Российской Федерации - 200 км от границ городов, где есть СТОА МБ и в зоне 30 км от других городов, покрытых сервисным продуктом (около 140 городов, см. перечень городов на сайте Mercedes-Benz.ru либо на AS Portal).- Вне территории Российской Федерации – услуги доступны на территории Европейского союза, Белоруссии, Украины, Казахстана. Лимит стоимости услуг 15 000,00 руб. (вкл. НДС) / в рамках одной заявки.- Услуги оказываются на автодорогах предназначенных для движения автомобилей, включающие в себя земельные участки в границах полосы отвода автодороги и расположенные на них конструктивные элементы и дорожные сооружения, являющиеся технологической частью автодороги, и включающие в себя земельные участки (в том числе придорожные полосы), на которых располагаются или могут располагаться объекты дорожного сервиса, элементы обустройства автодорог (в том числе стоянки транспортных средств, остановочные пункты, пешеходные дорожки, тротуары), за исключением наплавных мостов (понтонных переправ), зимников, ледовых переправ и территорий СТОА «Мерседес-Бенц». Кроме того в понятие автодороги включаются придомовая территория и сооружения, предназначенные для хранения автомобиля).
Покрываемые инциденты	<ul style="list-style-type: none">- Поломка на дороге – техническая неисправность, вследствие 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 когда дальнейшее передвижение запрещено правовыми нормами. Не является Поломкой на дороге вред, причиненный автомобилю Клиента в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП) или противоправных действий третьих лиц (ПДТЛ), как определено ниже (включая, но не ограничиваясь: поджог, повреждения лакокрасочного покрытия, стекол, шин и дисков), Незначительных инцидентов.- 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 топлива (в том числе жидкости AdBlue).- ДТП (или авария) – событие, повлекшее причинение вреда целостности Автомобиля, исключающее возможность самостоятельного передвижения автомобиля Клиента.- ПДТЛ (или Вандализм)– противоправное действие третьих лиц, которое непосредственно повлияло на Автомобиль извне, непредсказуемым образом, путем механического воздействия. Действие Программы распространяется на подобные




Категория	Описание	2
Первичные услуги (Техпомощь и буксировка)	<p>a) Проведение мероприятий по пуску двигателя Автомобиля при разряженной штатной аккумуляторной батарее, в том числе не менее чем от одного внешнего источника;</p> <p>b) Экстренный ремонт систем электрооборудования Автомобиля;</p> <p>c) Помощь в дозаправке Автомобиля топливом (кроме газового топлива)/жидкостью AdBlue в количестве не более десяти литров, при условии отсутствия топлива/жидкости в Автомобиле, включающая в себя не менее чем один из видов следующих работ, при условии оплаты Клиентом стоимости топлива по предоставленному техником чеку:</p> <ul style="list-style-type: none">• непосредственная доставка топлива соответствующего вида с ближайшей к месту нахождения Автомобиля АЗС и заправка Автомобиля топливом;• непосредственная доставка жидкости AdBlue с ближайшей к месту нахождения Автомобиля АЗС и заправка Автомобиля жидкостью AdBlue;• обеспечение доставки Клиента Компании вместе или отдельно от Автомобиля до места ближайшей АЗС (и обратно, в случае доставки Клиента отдельно от Автомобиля) и помощь в заправке Автомобиля указанным топливом/жидкостью AdBlue. <p>Количество жидкости в соответствующих системах определяется непосредственным исполнителем услуги, представителем Партнера Компании, по показаниям соответствующих штатных устройств Автомобиля.</p> <p>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 «Мерседес-Бенц» в Зоне покрытия;</p> <p>e) В случаях, если непосредственный исполнитель услуги, представитель Партнера Компании, не смог восстановить мобильность Автомобиля, либо сотрудниками горячей линии «Mercedes-Benz Service24h» или Партнера Компании было принято решение о невозможности устранения поломки на месте, то осуществляется буксировка Автомобиля на ближайшую СТОА «Мерседес-Бенц» в Зоне покрытия.</p> <p>- Буксировка. осуществляется путем полной, частичной погрузки или с помощью сцепки, если ремонт на месте невозможен. Выполняются следующие виды работ и услуг:</p> <p>a) 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.</p> <p>b) Доставка Автомобиля на ближайшую к месту поломки СТОА «Мерседес-Бенц». В качестве альтернативы - в предпочтительную Клиентом СТОА «Мерседес-Бенц» в радиусе 50 км от места поломки.</p> <p>c) Перемещение Автомобиля с буксира на землю и/или поверхность искусственного сооружения в целях оставления Автомобиля в месте, согласованном с сотрудником горячей линии «Mercedes-Benz Service24h».</p>	
Условия получения	- Услуги доступны в случае буксировки на СТОА МБ в следствие поломки	



Категория	Описание	2										
Вторичные услуги (услуги Мобильности)	<p>- Подменный автомобиль. <i>Услуга не совмещается с услугой «Авиа и железнодорожные билеты».</i> Подменный автомобиль предоставляется при поломке на дороге на срок ремонта, но не более 3-х суток. Марка подменного автомобиля Мерседес-Бенц. Категория комфортности автомобиля должна быть идентична категории автомобиля Клиента или ниже (категория подменного автомобиля может быть выше категории автомобиля Клиента, в данном случае разница стоимости покрывается Дилером/Клиентом самостоятельно), но с учетом имеющихся в наличии подменных автомобилей. Лимит стоимости в сутки сервис от</p> <table border="1" data-bbox="368 537 1372 801"> <thead> <tr> <th data-bbox="368 537 839 614">Категория подменного автомобиля</th> <th data-bbox="845 537 1372 614">Стоимость за сутки вкл. страховку (вкл. НДС)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="368 622 839 660">S-/G-/GL-/GLS/CL-/SL-/SLS/AMG</td> <td data-bbox="845 622 1372 660">12 000 ₽</td> </tr> <tr> <td data-bbox="368 668 839 716">E-/M-/GLE-/R-/CLK-/CLS-/GLK-/GLC-/SLK-/SLC -N-класс/Viano</td> <td data-bbox="845 668 1372 716">7 200 ₽</td> </tr> <tr> <td data-bbox="368 724 839 763">Vito/C-/X-Class</td> <td data-bbox="845 724 1372 763">6 700 ₽</td> </tr> <tr> <td data-bbox="368 770 839 801">A-/CLA-/GLA-/B-/Citan</td> <td data-bbox="845 770 1372 801">5 800 ₽</td> </tr> </tbody> </table> <p>- Гостиница. Гостиница предоставляется при поломке на дороге на время ремонта, но не более 3-х ночей, доступна для водителя и пассажиров (общее количество ограничено техническими характеристиками автомобиля). Лимит 15 000,00 руб. (вкл. НДС) / на человека, в рамках одной заявки.</p> <p>- Авиа и железнодорожные билеты. <i>Услуга не совмещается с услугой «Авиа и железнодорожные билеты».</i> Услуга предоставляется при поломке на дороге и является альтернативой подменному автомобилю: продолжение поездки (туда и обратно) самолетом или поездом для водителя и пассажиров автомобиля, лимит 30 000,00 руб. (вкл. НДС) / на человека, в рамках одной заявки.</p>	Категория подменного автомобиля	Стоимость за сутки вкл. страховку (вкл. НДС)	S-/G-/GL-/GLS/CL-/SL-/SLS/AMG	12 000 ₽	E-/M-/GLE-/R-/CLK-/CLS-/GLK-/GLC-/SLK-/SLC -N-класс/Viano	7 200 ₽	Vito/C-/X-Class	6 700 ₽	A-/CLA-/GLA-/B-/Citan	5 800 ₽	
Категория подменного автомобиля	Стоимость за сутки вкл. страховку (вкл. НДС)											
S-/G-/GL-/GLS/CL-/SL-/SLS/AMG	12 000 ₽											
E-/M-/GLE-/R-/CLK-/CLS-/GLK-/GLC-/SLK-/SLC -N-класс/Viano	7 200 ₽											
Vito/C-/X-Class	6 700 ₽											
A-/CLA-/GLA-/B-/Citan	5 800 ₽											
Неиспользованный лимит. Оплата сверх лимита	<p>Неиспользованная сумма лимита не может быть учтена в последующих заявках, услугах или иных целях. Оплата стоимости услуг сверх установленных лимитов производится Клиентом или СТОА МБ непосредственно исполнителю услуг в виде разницы между установленным лимитом на услугу и фактическими затратами согласно тарифам исполнителя.</p>											
Компенсация затрат клиента на самостоятельную организацию услуг.	<p>Если по телефону Горячей линии «Mercedes-Benz Service24h» зафиксировано обращение Клиента/СТОА МБ, создана заявка в Compass, зафиксированы причины самостоятельной организации услуг до получения Первичных/Вторичных услуг и не применимы исключения.</p>											
Подтверждение длительности ремонта для получения услуг Мобильности	<p>При необходимости НСП может попросить документы, подтверждающие длительность ремонта и нахождения автомобиля на СТОА МБ. Факт нахождения автомобиля Клиента на территории СТОА МБ может подтверждаться любым документом, позволяющим НСП удостовериться в факте нахождения автомобиля Клиента на территории СТОА МБ. Заказ-наряд и расписание загрузки СТОА МБ являются одними из таких документов.</p>											
Эффективность и	<p>Тип оказываемых услуг в рамках Сервисного продукта определяется, исходя из</p>											



Mercedes-Benz

Категория	Описание		
Решение об объеме, виде услуг или отказе в услугах	Решение об объеме, виде выполняемых в рамках Сервисного продукта работ и услуг, а также об ограничении исполнения или отказе от исполнения полностью или частично принимается: <ul style="list-style-type: none"> • в случае обращения Клиента к НСП, сотрудником НСП; • в случае обращения Клиента в СТОА МБ, сотрудником СТОА МБ; в зависимости от имеющихся условий, наличия возможности и с учетом Правил оказания услуг.		
Определение исполнителя	Применяется следующий подход при определении исполнителя Первичных услуг: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Поломка - СТОА «Мерседес-Бенц». ▪ ДТП/ПДТЛ/Незначительные инциденты - НСП 		
Процедура компенсации затрат СТОА МБ	     		
	<table border="1"> <tr> <td> <p>Договор об оказании услуг по эвакуации и технической помощи</p> </td> <td> <p>Договор об оплате подменных автомобилей</p> </td> <td> <p>Договор возмездного оказания услуг (такси/отель/билеты)</p> </td> </tr> </table>	<p>Договор об оказании услуг по эвакуации и технической помощи</p>	<p>Договор об оплате подменных автомобилей</p>
<p>Договор об оказании услуг по эвакуации и технической помощи</p>	<p>Договор об оплате подменных автомобилей</p>	<p>Договор возмездного оказания услуг (такси/отель/билеты)</p>	

Контактные e-mail адреса для коммуникация с НСП и сотрудниками МБР

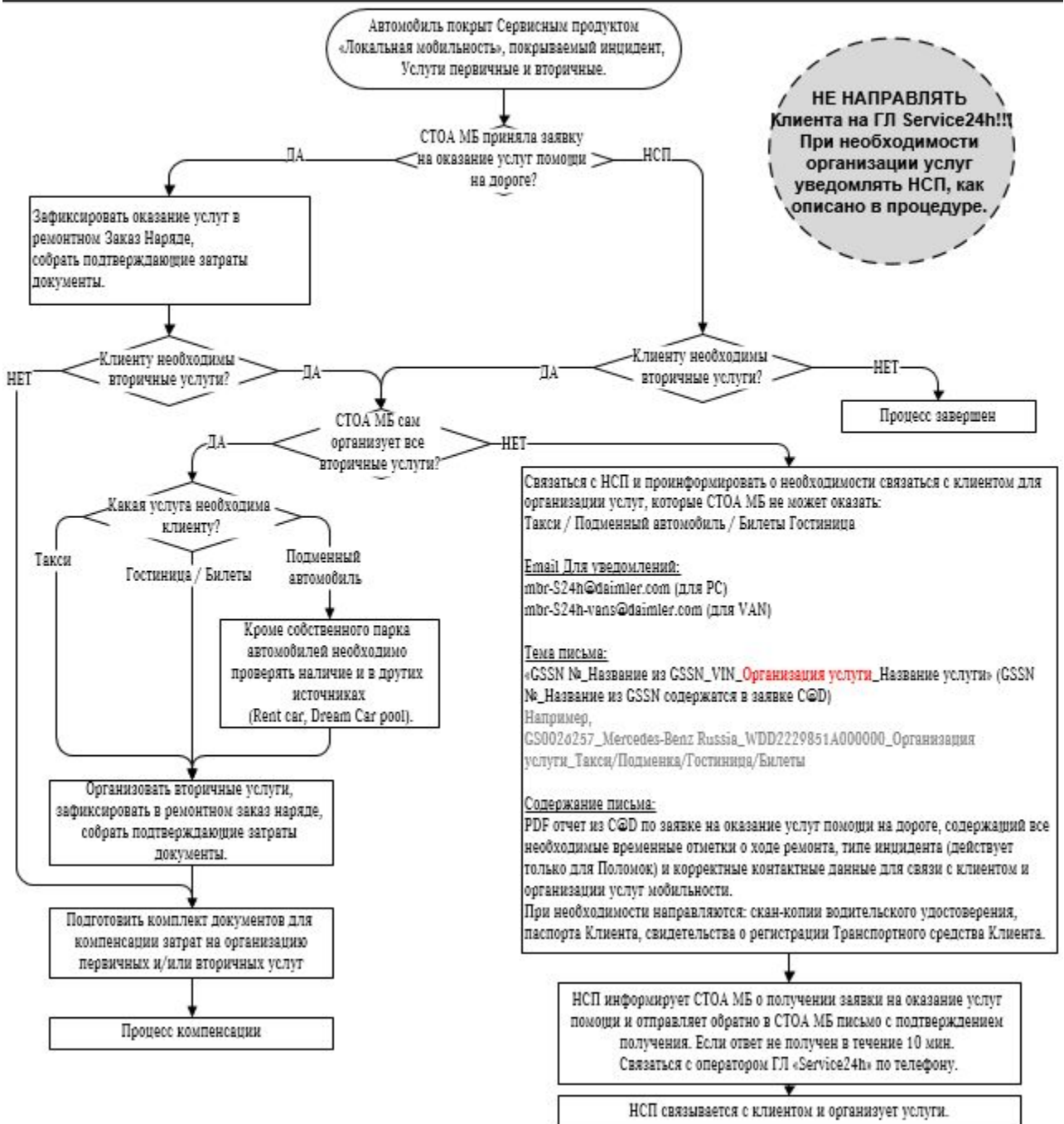
Электронный адрес		Описание назначения
Anton.Kalaev@daimler.com	МБР РС направление S24h	Вопросы связанные с направлением S24h и продуктами.
Natalia.golovakha@daimler.com	МБР VAN направление S24h	Вопросы связанные с направлением S24h и продуктами.
Для РС mbr-S24h@daimler.com Для VAN mbr-S24h-vans@daimler.com	Отделы: Клиентского обслуживания и Технические специалисты	Электронный адрес для отправки : документов, подтверждающих обосновывающих правомерность компенсации затрат на организацию услуг.
O.Novikov@0560.ru (в копию M.Simonov@0560.ru)	Договорной отдел	Электронный адрес для коммуникации по заключению договоров.

Конфиденциально. Для внутреннего использования



Предоставление Вторичных услуг

вторник, 8 октября 2019 г.





Mercedes-Benz

Процесс компенсации затрат

вторник, 8 октября 2019 г.

