



# Mercedes-Benz Star Assist 24h

Hotline 1800 400 110

Mercedes-Benz

The best or nothing.



## A friendly voice. A helping hand.

We are committed to make owning a Mercedes-Benz vehicle a truly distinctive and exclusive experience. The Mercedes-Benz Star Assist 24h roadside assistance program is an integral part of this commitment.

Mercedes-Benz Star Assist 24h is available 24/7 throughout Vietnam and providing on-site technical assistance, towing assistance and more, in case of unexpected technical vehicle immobilization or minor mishap (e.g. flat battery, tire puncture).

The experienced Mercedes-Benz Star Assist 24h hotline operators are fluent in both, English and Vietnamese, and are quickly arranging the help that our customers require to ensure they and their Mercedes-Benz vehicle are well taken care of.

- 3 years of contract duration (starting from the date of vehicle sales invoice).
- 24/7 access to free technical or towing assistance in the event of immobilization.
- Unlimited number of service requests without mileage limitation.
- Applicable to all Mercedes-Benz Passenger Cars and Mercedes-Benz Vans (V-Class, Vito).



Hotline: 1800 400 110





## Star Solutions.

The Mercedes-Benz Star Assist 24h roadside assistance program features a comprehensive range of solutions to assist customers 24/7 in situations of vehicle immobilization or minor mishap which are summarized below:

### Over-the-phone assistance



In order to assist mobilizing our customers' vehicle, 24/7 over the phone support is available via the Mercedes-Benz Star Assist 24h hotline.

Depending on the situation, technical advice and attempt to mobilize customers' vehicle will be provided directly by special trained technical advisor at the call center. If this is unsuccessful or inappropriate, an on-site technical assistance or towing vehicle will be released to assist further.

The Mercedes-Benz Star Assist 24h hotline operator remains the main and valuable contact point for customers throughout the assistance case.

### On-site assistance



If the Mercedes-Benz vehicle requires more than over the phone support, a qualified Mercedes-Benz Star Assist 24h technician will be dispatched to perform on-site assistance and will make sure customers receive the help needed at their current location.



## Vehicle towing



In case vehicle towing is required, the Mercedes-Benz Star Assist 24h operator will arrange for towing assistance to an authorized Mercedes-Benz dealership at no charge.

The following special conditions apply:

- In case towing assistance is required within Hanoi or Ho Chi Minh City: free towing to customers' preferred authorized Mercedes-Benz dealership within Hanoi or Ho Chi Minh City, for an unlimited distance.
- In case towing assistance is required outside Hanoi or Ho Chi Minh City: free towing to the nearest authorized Mercedes-Benz dealership, for an unlimited distance.
- In case of flat tire: free towing to a tire shop and up to a distance of 15 kilometers.
- If a customer decides to tow the Mercedes-Benz vehicle to a different destination, the customer is responsible to organize towing services and to bear the occurring towing costs.

## Run out of fuel



Up to 10 liters of free fuel per incident of a vehicle running out of fuel and car cannot start.

This benefit is only available up to 2 times/year.

On any subsequent occasions within the same year, assistance will be provided, but customer shall be responsible for the associated fuel costs.

## Mistakenly locked



In case of mistakenly locked or lost of key, if a spare key is located within a 15km radius, Mercedes-Benz Star Assist 24h will coordinate to collect and bring a customer spare key to the current vehicle location.

If the distance is beyond 15km, a charge of 25,000VND/km will be applied. Charges for additional kilometre shall be the customers' responsibility.

## Alternative transport



In the event that customers' vehicle is towed away, immediate mobility will be provided to take customers to any onward destination. Immediate mobility will be provided either in form of a **limousine** for up to 50 km or **taxi** up to a fare of 600,000 VND.

## Medical assistance



In the event of an accident, customers will be evacuated or repatriated to a nearest medical facility. If a customer is hospitalized in a facility that is not capable of providing the appropriate level of care, customer will be evacuated to the nearest suitable hospital. (\*)

Expenses in relation to evacuation or repatriation are limited to a maximum amount of 140,000,000 VND and coverage only applies within the geographical borders of Vietnam.

(\*)The decision concerning any decision to evacuate the customer will be determined by the treating Physician and agreed by Customer. This is a support from Star Assist 24h, we will not be responsible for any claims on the health condition of customer during the evacuation and repatriation process.



# Star Help.

## Getting Help

To contact our Star Assist 24h by phone, call 1800 400 110.

Customer will be asked to provide the following information:

- Vehicle Identification Number (VIN)
- Mobile number
- License plate number
- Location of the immobilized vehicle
- Description of the problem

Hotline number can also be found on the windshield sticker or B-Pillar sticker of the vehicle.

## Safety Measure

If vehicle is immobilized in a hazardous location, please inform the Mercedes-Benz Star Assist 24h operator accordingly during the call and ensure you are not exposed to danger from oncoming vehicles.

1800 400 110



## Service Exclusions.

Mercedes-Benz Star Assist 24h program does not cover or apply to the following:

- Any problem resulting from an accident and natural disaster.
- Any expenses incurred without the prior authorization of Mercedes Benz Star Assist 24h's call center.
- Expenses that would normally have been paid by the customer, such as petrol and toll charges; (except in the case of when a customer makes a legitimate claim under the 'run out of fuel' benefits).
- Any cost resulting from participation in motor racing, rallies, and speed or duration tests;
- Any cost resulting from the customer's vehicle being kept in an un-roadworthy condition.

If the customer continually fails to keep its vehicle in a roadworthy condition, then we reserves the right to revoke the customer's coverage;

- Any cost resulting from the customer being under the influence of intoxicating liquor, solvent abuse or drugs;
- Any consequential losses arising directly or indirectly from the immobilization;

- The customer's vehicle's disablement must have been occurred on a public thoroughfare, street, highway, road, public or private parking lot. Service on logging roads, beaches, barricaded or construction areas, racing tracks and restricted service roads are not covered under this program;
- Coverage will be provided for vehicles that have become immobilized. Costs for any spare parts are not covered under Mercedes-Benz Star Assist 24h;
- Service will be provided except when it is too dangerous for the service vehicle to operate because of prevailing weather or road conditions;
- The cost for the use of more than two service persons or vehicles per incident is not covered under Star Assist 24h;
- Notwithstanding the condition that towing service is provided to eligible vehicles that cannot be started (as aforementioned), towing service is also provided to eligible vehicles that cannot be driven safely under the vehicles' own power;
- Additional charges for the towing of vehicles, which have been altered to the extent that they require special procedures and/or equipment beyond that normally required for the towing of an unaltered vehicle, are the responsibility of the customer.

## Đồng hành trên mọi cung đường.

Chúng tôi luôn cam kết mang đến cho các khách hàng sở hữu chiếc xe Mercedes-Benz những trải nghiệm độc đáo và đặc biệt nhất. Dịch vụ hỗ trợ trên đường Mercedes-Benz Star Assist 24h là một phần không thể thiếu trong cam kết này.

Mercedes-Benz Star Assist 24h sẵn sàng mọi lúc mọi nơi trên khắp Việt Nam, hỗ trợ kỹ thuật ngay tại nơi xảy ra sự cố, cứu hộ, kéo xe trong trường hợp xe gặp sự cố bất ngờ không thể tiếp tục di chuyển hoặc các trục trặc nhỏ khác như xe hết bình, thủng lốp.

Các tư vấn viên giàu kinh nghiệm tại tổng đài của Mercedes-Benz Star Assistant 24h, thông thạo tiếng Anh và tiếng Việt, sẽ tiếp nhận và nhanh chóng hỗ trợ các yêu cầu của khách hàng để đảm bảo xe Mercedes-Benz của quý khách được chăm sóc một cách tốt nhất.

- 3 năm sử dụng dịch vụ (tính từ ngày xuất hóa đơn bán xe).
- Hỗ trợ kỹ thuật hoặc cứu hộ 24/7 trong trường hợp xe không thể tiếp tục di chuyển.
- Không giới hạn khoảng cách và số lần yêu cầu dịch vụ.
- Áp dụng cho tất cả các dòng xe du lịch Mercedes-Benz, V-Class và Vito.



Đường dây nóng: 1800 400 110





## Hỗ trợ toàn diện.

Mercedes-Benz Star Assist 24h mang đến các giải pháp toàn diện để hỗ trợ khách hàng 24/7 trong các tình huống xe không thể tiếp tục di chuyển hoặc các sự cố nhỏ trên đường.

Các giải pháp của chúng tôi bao gồm:

### Hỗ trợ qua điện thoại



Để khách hàng an tâm di chuyển, dịch vụ hỗ trợ qua điện thoại sẽ hoạt động liên tục 24/7 thông qua đường dây nóng của Mercedes-Benz Star Assist 24h.

Tùy vào từng tình huống, tư vấn kỹ thuật hoặc các phương án khắc phục sự cố sẽ được hướng dẫn trực tiếp từ tổng đài bởi chuyên gia kỹ thuật dày dặn kinh nghiệm. Nếu sự cố không thể xử lý từ xa, kỹ thuật viên hoặc phương tiện cứu hộ sẽ được điều động đến nơi xảy ra sự cố.

Đường dây nóng Mercedes-Benz Star Assist 24h luôn là nơi liên hệ chuyên biệt và hữu ích cho khách hàng khi cần sự hỗ trợ.

### Hỗ trợ tại chỗ



Nếu chiếc xe Mercedes-Benz của quý khách cần nhiều hơn sự hỗ trợ qua điện thoại, một kỹ thuật viên của Mercedes-Benz Star Assist 24h sẽ được cử đến để hỗ trợ và đảm bảo khách hàng sẽ nhận được sự giúp đỡ cần thiết ngay tại địa điểm xe xảy ra sự cố.





## Cứu hộ/ kéo xe



Đối với những tình huống xe không thể tiếp tục di chuyển, tư vấn viên Star Assist 24h sẽ sắp xếp phương tiện cứu hộ kéo xe về xưởng dịch vụ ủy quyền của Mercedes-Benz.

Điều kiện áp dụng hỗ trợ này:

- Trường hợp hỗ trợ kéo xe trong nội thành Hà Nội hoặc Tp. Hồ Chí Minh: kéo xe miễn phí đến đại lý ủy quyền của Mercedes-Benz tại Hà Nội hoặc Tp. Hồ Chí Minh theo mong muốn của khách hàng, và không giới hạn khoảng cách di chuyển.
- Trường hợp hỗ trợ kéo xe ngoài khu vực nội thành Hà Nội hoặc Tp. Hồ Chí Minh: kéo miễn phí đến đại lý ủy quyền gần nhất của Mercedes-Benz, và không giới hạn khoảng cách di chuyển.
- Trường hợp lốp xe bị xẹp: kéo xe miễn phí đến địa điểm sửa chữa trong bán kính tối đa 15km.
- Nếu khách hàng quyết định kéo chiếc xe Mercedes-Benz của mình đến một điểm đến khác, không phải đại lý ủy quyền, khách hàng sẽ tự chủ động sắp xếp dịch vụ kéo xe và chi trả các chi phí liên quan.

## Hết nhiên liệu



Mercedes-Benz Star Assist 24h hỗ trợ lên đến 10 lít nhiên liệu miễn phí cho mỗi sự cố xe hết nhiên liệu và không thể khởi động.

Khách hàng có thể sử dụng tiện ích này tối đa 2 lần trong một năm.

Đối với các sự cố hết nhiên liệu xảy ra tiếp theo trong năm, Mercedes-Benz Star Assist 24h sẽ hỗ trợ cung cấp nhiên liệu theo yêu cầu và chi phí nhiên liệu liên quan sẽ do khách hàng chi trả.

## Khóa trái/ thất lạc chìa khóa



Trong trường hợp xe bị khóa trái hoặc bị mất chìa khóa, nếu chìa khóa dự phòng nằm trong bán kính 15km, Mercedes-Benz Star Assist 24h sẽ phối hợp để chuyển chìa khóa dự phòng của khách hàng đến vị trí hiện tại của xe.

Nếu khoảng cách vượt quá 15km, mức phí 25.000VND/ km áp dụng cho mỗi km tính thêm sẽ được ghi nhận là chi phí mà khách hàng cần thanh toán.

## Phương tiện di chuyển thay thế



Nếu xe Mercedes-Benz cần phải kéo đến xưởng dịch vụ ủy quyền, một phương tiện di chuyển thay thế ngay lập tức sẽ được cung cấp để đưa khách hàng đến bất kỳ địa điểm đến nào.

Khách hàng có thể di chuyển bằng xe **limousine** với quãng đường hỗ trợ lên đến 50km hoặc **taxi** với mức hỗ trợ tối đa 600.000 đồng.

## Hỗ trợ y tế



Trong trường hợp xảy ra tai nạn, khách hàng sẽ được sơ tán hoặc đưa đến cơ sở y tế gần nhất. Nếu cơ sở y tế không có khả năng cung cấp mức độ chữa trị phù hợp, khách hàng sẽ được chuyển đến bệnh viện được khuyến nghị gần nhất. (\*)

Tất cả các chi phí hỗ trợ y tế liên quan được giới hạn ở mức tối đa 140.000.000 đồng và chỉ áp dụng trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam.

(\*) Việc chuyển viện sẽ được quyết định bởi Bác sĩ điều trị và đồng ý của khách hàng. Đây là sự hỗ trợ của Star Assist 24h, chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ yêu cầu bồi thường nào đối với tình trạng sức khỏe của quý khách trong suốt quá trình sơ tán hoặc di chuyển đến cơ sở y tế.



## Liên hệ.

### Liên hệ khi cần hỗ trợ

Liên hệ tổng đài Mercedes-Benz Star Assist 24h qua đường dây nóng 1800 400 110.

Để thuận tiện cho việc hỗ trợ, khách hàng vui lòng chuẩn bị trước các thông tin sau:

- Số khung xe (VIN)
- Số điện thoại liên hệ trong quá trình hỗ trợ
- Biển số xe
- Địa điểm xảy ra sự cố
- Mô tả sự cố xe đang gặp phải.

Số đường dây nóng của Mercedes-Benz Star Assist 24h có thể được tìm thấy trên nhãn dán kính chắn gió hoặc nhãn dán tại cửa lái của xe.

### Biện pháp an toàn

Nếu xe xảy ra sự cố ở vị trí nguy hiểm, vui lòng thông báo cụ thể cho tư vấn viên Star Assist 24h trong cuộc gọi và hãy đảm bảo quý khách không gặp nguy hiểm từ các phương tiện khác.

1800 400 110



## Dịch vụ loại trừ.

Chương trình hỗ trợ trên đường Mercedes-Benz Star Assist 24h không bao gồm hoặc áp dụng cho các trường hợp sau:

- Tất cả các vấn đề phát sinh do tai nạn và thiên tai gây ra;
- Các chi phí phát sinh mà không có sự đồng thuận trước từ tư vấn viên của Mercedes Benz Star Assist 24h;
- Các chi phí thường được khách hàng thanh toán, như xăng và phí cầu đường; (ngoại trừ trường hợp khách hàng đưa ra yêu cầu chính đáng theo tiện ích 'hết nhiên liệu');
- Các chi phí phát sinh do tham gia vào các cuộc đua xe, biểu tình và các lần kiểm tra tốc độ lưu thông trên đường từ cơ quan chức năng;
- Các chi phí phát sinh do xe di chuyển trên những đoạn đường, địa hình không thông dụng. Nếu khách hàng liên tục cho xe di chuyển trên những đoạn đường hay địa hình này chúng tôi có quyền từ chối cung cấp các quyền lợi nằm trong chương trình Mercedes-Benz Star Assist 24h;
- Các chi phí phát sinh do khách hàng chịu ảnh hưởng của rượu bia, lạm dụng chất kích thích hoặc thuốc;
- Các tổn thất trực tiếp hoặc gián tiếp phát sinh do hậu quả của việc xe không di chuyển được;

- Việc xử lý sự cố của phương tiện được thực hiện tại những nơi thông dụng, đường phố, đường cao tốc, đường bộ, bãi đậu xe công cộng hoặc tư nhân. Yêu cầu thực hiện dịch vụ tại những địa hình nhiều trở ngại, bãi biển, khu vực bị rào chắn, đang xây dựng, đường đua hay những tuyến đường bị hạn chế sẽ không được chi trả theo chương trình này;
- Sự hỗ trợ sẽ được cung cấp cho các phương tiện không thể tiếp tục di chuyển. Chi phí cho bất kỳ phụ tùng thay thế nào đều không được chi trả theo Mercedes-Benz Star Assist 24h;
- Dịch vụ hỗ trợ sẽ luôn được cung cấp trừ khi điều kiện khách quan quá nguy hiểm cho các phương tiện hỗ trợ hoạt động do thời tiết xấu hoặc điều kiện đường xá không phù hợp;
- Chi phí của việc sử dụng dịch vụ cho nhiều hơn hai người hoặc phương tiện ở mỗi sự cố sẽ không được chi trả theo Mercedes Benz Star Assist 24h;
- Mặc dù có quy định về dịch vụ kéo xe được cung cấp cho các xe Mercedes-Benz không thể khởi động, nhưng dịch vụ kéo xe cũng sẽ được cung cấp cho các xe Mercedes-Benz không đủ điều kiện an toàn để tự di chuyển bằng động cơ của xe;
- Các khoản phí phát sinh thêm cho việc kéo xe, do khách hàng yêu cầu các thủ tục và / hoặc thiết bị đặc biệt vượt quá tiêu chuẩn hỗ trợ thông thường để kéo một chiếc xe nguyên bản, sẽ do khách hàng chịu trách nhiệm.

*Disclaimer:* The services of the Mercedes-Benz Star Assist 24h roadside assistance program are exclusively provided by AWP Services (Thailand) Co., Ltd. („supplier“) and it's affiliated partners. The supplier and it's affiliated partners are the sole parties responsible to provide the related services to the customers and responsible for any liabilities originating from the services under this booklet.

*Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm:* Các dịch vụ của chương trình hỗ trợ cứu hộ Mercedes-Benz Star Assist 24h được cung cấp độc quyền bởi Công ty TNHH AWP Services (Thái Lan) (“nhà cung cấp”) và các đối tác liên kết của nhà cung cấp. Nhà cung cấp và các đối tác liên kết của nhà cung cấp là các bên duy nhất chịu trách nhiệm cung cấp các dịch vụ liên quan cho khách hàng và chịu trách nhiệm về mọi trách nhiệm pháp lý bắt nguồn từ và có liên quan tới các dịch vụ trong ấn phẩm này.