Sổ tay Bảo hành Mở rộng

An tâm trải nghiệm cùng chúng tôi.

Mercedes-Benz

Mục lục

Dịch vụ khách hàng Mercedes-Benz Việt Nam

Chính sách gia hạn bảo hành Mercedes-Benz

Quy tắc bảo hiểm gia hạn bảo hành Mercedes-Benz

Dịch vụ Roadside Assistance

Dịch vụ khách hàng Mercedes-Benz Việt Nam

Dịch vụ Khách hàng Mercedes-Benz Việt Nam.

Các dịch vụ do Xưởng dịch vụ ủy quyền thực hiện:

- Dịch vụ chăm sóc khách hàng
- Bảo hành tiêu chuẩn và Bảo hành mở rộng
- Bảo dưỡng định kỳ
- Thay thế sửa chữa
- Dịch vụ đồng sơn
- Cung cấp phụ tùng phụ kiện chính hãng Mercedes-Benz
- Dầu nhớt chính hãng Mercedes-Benz
- Lốp xe chuyên dụng Mercedes-Benz

Chính sách gia hạn bảo hành Mercedes-Benz

Bảo hành tiêu chuẩn và Bảo hành mở rộng được thiết kế riêng cho chủ xe Mercedes-Benz. Sau thời hạn Bảo hành tiêu chuẩn, khách hàng có thể mua thêm dịch vụ Bảo hành mở rộng để an tâm hơn trong quá trình sử dụng xe tiếp theo. Áp dụng cho các dòng xe được công bố tại từng thời điểm.

Bảo hành Tiêu chuẩn

3 năm không giới hạn Km

Bảo hành Mở rộng

Thêm 1 năm hoặc 2 năm

Bắt đầu tham gia:

- Xe đi ít hơn 10,000 Km – với xe 3 tháng tuổi trở xuống;
- Xe đi ít hơn 100,000 Km – với xe từ 4-36 tháng tuổi.

Kết thúc Bảo hành:
Không vượt quá 150,000 Km

Các chi phí được chi trả trong phạm vi Bảo hành mở rộng:

Chi phí phụ tùng theo giá niêm yết tại các xưởng ủy quyền vào thời điểm sửa chữa.

Chi phí nhân công theo giá niêm yết tại các xưởng ủy quyền vào thời điểm sửa chữa.

Các chi phí cho việc chẩn đoán, đo kiểm, cập nhật phần mềm, châm đầy hoặc bổ sung dung dịch và hiệu chỉnh liên quan trực tiếp tới việc sửa chữa bộ phận bị lỗi theo phạm vi bảo hành sẽ được chi trả.

Thuế giá trị gia tăng nếu thuế suất có thay đổi trong tương lai.

Vì sao nên mua Bảo hành mở rộng

- Yên tâm hơn khi phát sinh chi phí sửa chữa sau khi hết hạn Bảo hành tiêu chuẩn, các chi phí được chi trả trong phạm vi Bảo hành mở rộng
- Yên tâm chất lượng sửa chữa và linh kiện theo tiêu chuẩn chính hãng
- Cơ hội trải nghiệm và nhận thêm các tiện ích của Mercedes-Benz, tiếp cận các sản phẩm đặc quyền: Cứu hộ Mercedes-Benz Star Assist (RSA & SARA)...

Các trường hợp không thuộc phạm vi Bảo hành Mở rộng.

Ngoài các trường hợp đã nêu trong Bảo hành tiêu chuẩn, các mục dưới đây không thuộc phạm vi Bảo hành Mở rộng:

<u>Các bộ phận không thuộc phạm vi bảo hành (kèm theo hình minh họa)</u> :

- Thân xe bao gồm: các gioăng/đệm làm kín thân xe, vỏ ngoài của mui trần bằng vật liệu mềm và các bộ phận liên quan
- Khung gầm

(Xem hình minh họa dưới đây)

Các trường hợp không thuộc phạm vi Bảo hành Mở rộng.

Ngoài các trường hợp đã nêu trong Bảo hành tiêu chuẩn, các mục dưới đây không thuộc phạm vi Bảo hành Mở rộng:

<u>Các bô phân không thuôc pham vi bảo hành (kèm theo hình minh hoa)</u> :

- Trang thiết bị ngoại thất, các tấm ốp và phụ kiện ngoại thất
- Vành (mâm) xe và lốp xe
- Các linh kiện bằng kính và gương, nếu hư hỏng không do lỗi điện hoặc cơ
- Bọc nội thất bao gồm bọc ghế, trần, mui và bất kỳ chỗ nào khác có bọc
- Tất cả các loại ắc quy (pin), ắc qui điện áp cao cho xe điện;
- Dây điện cao áp từ 48V trở lên (Áp dụng riêng cho xe thuần điện và xe lai điện

Các trường hợp không thuộc phạm vi Bảo hành Mở rộng.

Ngoài các trường hợp đã nêu trong Bảo hành gốc, các mục dưới đây không thuộc phạm vi Bảo hành Mở rộng:

Các thiệt hại do các nguyên nhân liệt kê dưới đây không thuộc phạm vi bảo hành:

1. Hành vi cố ý hoặc ác ý, đặc biệt là trộm cắp, sử dụng trái phép, cướp, phá hoại, chiếm đoạt hoặc các hành vi phạm tội khác hoặc bất kỳ việc sử dụng nào khác không tuân thủ với pháp luật hiện hành.
2. Cháy, nổ.
3. Tịch thu tài sản hoặc các can thiệp chủ quyền khác
4. Năng lượng hạt nhân, bức xạ hạt nhân hoặc chất phóng xạ.
5. Phá hoại của bất kì loại động vật nào.
6. Giả mạo hoặc thao túng dữ liệu (đột nhập và tấn công trên mạng)
7. Hư hỏng gây ra bởi tác nhân bên ngoài
8. Các hư hỏng gây ra do rò rỉ hoặc mất mát chất bôi trơn hoặc chất lỏng vận hành, do chăm sóc xe không đúng cách hoặc bỏ qua bất kỳ yêu cầu bảo dưỡng xe nào, hoặc cảnh báo trên bảng điều khiển
9. Quá trình oxy hóa, ăn mòn hoặc thấm nước
10. Các hư hỏng hoặc khuyết tật, mà được hoặc phải được bồi thường bởi bên thứ ba với tư cách là công ty bảo hiểm, người bán, nhà sản xuất, nhà nhập khẩu hoặc nhà cung cấp theo hợp đồng sửa chữa, trách nhiệm bảo hành theo luật định hoặc theo hợp đồng, hoặc bất kỳ cam kết bảo hành nào khác (bồi thường thiện chí).
11. Các chi phí và / hoặc các biện pháp sửa chữa không liên quan trực tiếp đến việc sửa chữa bộ phận / thành phần bị lỗi. Điều này bao gồm, ví dụ, chi phí phục hồi / kéo xe, chi phí chỗ ở và ăn uống, chi phí xe ô tô miễn phí và bồi thường cho việc mất khả năng sử dụng hoặc hoặc chậm trễ.
12. Bất kỳ tiếng ồn hoặc lỗi quang học, do hao mòn tự nhiên, mà không ảnh hưởng đến chức năng hoạt động của linh kiện/bộ phận của phương tiện đều không thuộc đối tượng được bảo hiểm.
13. Thiệt hại gây ra do tiếp tục vận hành xe khi đèn báo lỗi hiển thị trên hệ thống báo hiệu của xe không được bảo hiểm.

Quy tắc bảo hiểm gia hạn bảo hành Mercedes-Benz

QUY TẮC
BẢO HIỂM GIA HẠN BẢO HÀNH Ô TÔ
POLICY WORDING
MERCEDES-BENZ AUTOMOTIVE EXTENDED WARRANTY INSURANCE

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 979-BHBV/XCG ngày 29 tháng 02 năm 2024 của Tổng Công ty Bảo hiểm Bảo Việt)

(Issued together with Decision No: 979-BHBV/XCG dated 29th Feb,2024 of BaoViet Insurance Corporation)

LƯU Ý QUAN TRỌNG/ *IMPORTANT NOTES*

1. Người được bảo hiểm đọc kỹ điều kiện, điều khoản trong Quy tắc trước khi tham gia bảo hiểm.

   The Insured carefully read the terms and conditions in the Policy before participating in insurance.

2. Trên cơ sở Bên mua bảo hiểm đã thanh toán phí bảo hiểm đầy đủ và theo quy định như đề cập trong Hợp đồng bảo hiểm, Tổng Công ty Bảo hiểm Bảo Việt đồng ý bảo hiểm thiệt hại vật chất cho các bộ phận được bảo hiểm của ô tô bị hỏng hóc do Lỗi kỹ thuật Cơ khí & Điện theo các điều kiện và điều khoản được quy định dưới đây và / hoặc được ghi rõ trong các Phụ lục hoặc các Điều khoản bổ sung kèm theo (nếu có).

   On the basis that the Insurance Buyer has paid the insurance premium in full and in accordance with the provisions as mentioned in the Insurance Contract, BaoViet Insurance Corporation agrees to insure the material damage to the insured parts of automobiles damaged due to Mechanical & Electrical Failure under the terms and conditions set forth below and/or specified in the Appendixes or the accompanying Supplemental Terms (if any).

3. Lịch sử bảo dưỡng xe sẽ là cơ sở để xác định xem xe có được bảo dưỡng thường xuyên theo đúng yêu cầu của Nhà sản xuất hay không. Việc bỏ lỡ một kỳ bảo dưỡng sẽ không làm mất quyền lợi của xe theo chương trình gia hạn bảo hành. Tuy nhiên, trong trường hợp nhiều kỳ bảo dưỡng bị bỏ lỡ, việc chấp thuận hay từ chối bất kỳ yêu cầu bồi thường nào sẽ hoàn toàn phụ thuộc vào quyết định của công ty bảo hiểm. Công ty bảo hiểm sẽ đánh giá sự liên quan giữa yêu cầu bồi thường và việc thiếu bảo dưỡng của xe. Nếu việc thiếu bảo dưỡng được xem là không liên quan đến yêu cầu bồi thường thì yêu cầu bồi thường đó sẽ được chấp thuận. Yêu cầu bồi thường sẽ chỉ bị từ chối nếu, theo ý kiến của Giám định viên kỹ thuật, yêu cầu bồi thường phát sinh có liên quan đến việc không được bảo dưỡng đúng cách.

   The service history of the vehicle shall be reviewed to determine whether or not the vehicle has been regularly maintained according to manufacturer's service requirements. The failure to miss a single scheduled maintenance does not disqualify the vehicle from the extended warranty program. However, in situations where multiple scheduled maintenance intervals have been missed, the eligibility of any claim shall be at the discretion of the insurer. An evaluation shall be made to assess whether or not the lack of maintenance is a relevant factor in relation to the claim. If the lack of maintenance is deemed as being unrelated to the claim, the claim will be approved. Claims shall only be declined if, in the opinion of the technical Assessor, the claim has arisen due to lack of proper maintenance.

4. Khi xảy ra sự kiện bảo hiểm, Người được bảo hiểm vui lòng thực hiện theo hướng dẫn trong Quy tắc này để đảm bảo các quyền lợi của mình.

   When an insured event occurs, please follow the instructions in This policy to ensure your rights.

MỤC LỤC/ *INDEX*

PHẦN 1. QUY ĐỊNH CHUNG/ *SECTION 1. GENERAL PROVISIONS* **3**
Điều 1. Giải thích từ ngữ/ *Article 1. Interpretation of terms* 3
Điều 2. Hợp đồng bảo hiểm/ *Article 2. Insurance Contract* 4
Điều 3. Thời hạn bảo hiểm/ *Article 3. Insurance Period* 5
Điều 5. Điều khoản bổ sung/ *Article 5. Additional Terms* 6
Điều 6. Chấm dứt hợp đồng bảo hiểm/ *Article 6. Termination of insurance contract* 6
Điều 7. Bảo hiểm trùng/ *Article 7. Duplicate insurance* 6
PHẦN 2. QUY ĐỊNH CỤ THỂ/ *PART 2. SPECIFIC REGULATIONS* **7**
Điều 8. Phạm vi bảo hiểm/ *Article 8. Insurance Coverage* 7
Điều 9. Những bộ phận không được bảo hiểm/ *Excluded parts and components* 7
Điều 11. Quy định về yêu cầu bồi thường/ *Regulations on compensation claim* 10
Điều 12. Giải quyết yêu cầu bồi thường/ *Settlement of compensation claim* 12
Điều 13. Chính sách bảo mật thông tin/ *Data protection* 12
Điều 14. Giải quyết tranh chấp/ *Dispute settlement* 13

PHẦN 1. QUY ĐỊNH CHUNG/ *SECTION 1. GENERAL PROVISIONS*

Điều 1. Giải thích từ ngữ/ *Article 1. Interpretation of terms*

Trong Quy tắc bảo hiểm này, các thuật ngữ "in đậm" được hiểu như sau:

In this Policy, the terms "bold" have the following meanings:

1.1 "**Chủ xe**": là chủ sở hữu Xe hoặc được chủ sở hữu Xe giao chiếm hữu và sử dụng hợp pháp.

***"Vehicle Owner"**: means the owner of the Vehicle or legally assigned by the owner of the Vehicle to possess and use it.*

1.2 "**Công ty bảo hiểm**": là Tổng Công ty Bảo hiểm Bảo Việt hoặc Công ty Bảo Việt thành viên của Tổng Công ty Bảo hiểm Bảo Việt.

***"Insurance Company"**: means BaoViet Insurance Corporation or BaoViet Company, a member of Baoviet Insurance Corporation.*

1.3 "**Người được Bảo hiểm**": là chủ sở hữu Xe hoặc đại diện hợp pháp của chủ Xe được nêu trong Hợp đồng bảo hiểm / Giấy chứng nhận bảo hiểm.

***"Insured"**: means the owner of the Vehicle or the legal representative of the vehicle owner mentioned in the Insurance Contract/Certificate of Insurance.*

1.4 "**Xe**": là xe ô tô được bảo hiểm, được nêu rõ trong Giấy chứng nhận gia hạn bảo hành và thỏa mãn đủ điều kiện hoạt động theo quy định của pháp luật Việt Nam.

***"Vehicle"**: means an insured automobile, which is clearly stated in the Extended Warranty Certificate and satisfies all operating conditions as prescribed by Vietnamese law.*

1.5 "**Lỗi kỹ thuật Cơ khí & Điện**": Là lỗi của một bộ phận được gia hạn bảo hành dẫn đến việc bộ phận bị hư hỏng do nguyên vật liệu chế tạo hoặc do quá trình lắp ráp, sản xuất trong điều kiện bình thường theo tiêu chuẩn của nhà sản xuất và đòi hỏi phải sửa chữa hoặc thay thế để có thể khôi phục chức năng hoạt động. Lỗi kỹ thuật Cơ khí và Điện không bao gồm lỗi do: *Hao mòn tự nhiên*; *Hoàn cảnh bên ngoài*.

***"Mechanical & Electrical failure"**: means the failure of a covered component which results in the sudden stoppage of its normal functions and which necessitates immediate repair or replacement to resume those functions. Mechanical and electrical failure does not include faults caused by: Natural wear and tear; External circumstances.*

1.6 "**Hao mòn tự nhiên**": Là sự giảm dần tính năng vận hành của một bộ phận được bảo hiểm, có liên quan đến tuổi thọ và tổng quãng đường đi được của Xe (bao gồm cả việc ăn mòn và/hoặc rỉ sét).

***"Wear and tear":** means the gradual reduction in operating performance of a covered component, having regard to the age of the Vehicle and the total distance the Vehicle has travelled (this includes corrosion and/or rust).*

1.7 "**Hoàn cảnh bên ngoài**": là các tác động từ môi trường bên ngoài đến đối tượng được bảo hiểm, bao gồm:

***"External circumstances":** means impacts from the external environment on the insured object, including:*

a) Quá trình oxy hóa, ăn mòn hoặc bị vào nước;

Caused by oxidation, corrosion or water inlet;

b) Bị tai nạn gây ra, ví dụ một sự kiện bất ngờ bên ngoài tác động trực tiếp vào phương tiện bằng lực cơ học;

Caused by an accident, e.g. a sudden external event directly impacting the vehicle with mechanical force;

c) Các hành vi cố ý hoặc ác ý, đặc biệt là trộm cắp, sử dụng trái phép, cướp, phá hoại, chiếm đoạt hoặc các hành vi phạm tội khác hoặc bất kỳ hành vi sử dụng nào khác không phù hợp với pháp luật hiện hành;

Caused by wilful or malicious acts, especially theft, unauthorised use, robbery, vandalism, misappropriation or other criminal acts or any other use incompliant with applicable law;

d) Tác động trực tiếp từ bên ngoài, chẳng hạn như bão, mưa đá, sét đánh, động đất hoặc lũ lụt;

Caused by a direct external impact, such as storms, hail, lightning strike, earthquake or flooding;

e) Cháy hoặc nổ;

Caused by fire or explosion;

f) Bị chiếm giữ hoặc các can thiệp khác của nhà nước;

Caused by seizure or other sovereign interventions;

g) Các hành động chiến tranh dưới bất kỳ hình thức nào, xâm lược, cách mạng, nội chiến, bất ổn dân sự, đình công hoặc khủng bố;

Caused by acts of war of any kind, invasion, revolution, civil war, civil unrest, strikes or terrorism;

h) Năng lượng hạt nhân, bức xạ hạt nhân hoặc chất phóng xạ gây ra;

Caused by nuclear energy, nuclear radiation or radioactive substances;

i) Bất kỳ loại động vật nào gây ra;

Caused by animals of any kind;

j) Giả mạo hoặc thao túng dữ liệu (hack và tấn công mạng)

Caused by data tampering or manipulation (hacking and cyber-attacks).

1.8 **"Bảo hành tiêu chuẩn"**: Là chế độ bảo hành của nhà sản xuất đối với những Xe mới theo Sổ Bảo hành tiêu chuẩn. Thời hạn của bảo hành tiêu chuẩn là 03 năm (36 tháng) với số dặm không giới hạn hoặc Thời hạn Bảo hành tiêu chuẩn của từng dòng xe thực hiện theo công bố của nhà sản xuất.

***"Manufacturer's warranty"**: means the original manufacturer's warranty given for the new vehicle at the first registration. The standard manufacturer warranty here is 03 years (36 months) with unlimited mileage or The warranty period of each vehicles follows the manufacturer's announcement.*

1.9 "**Bảo dưỡng**": là hoạt động kiểm tra, điều chỉnh, thay thế các vật tư, phụ tùng định kỳ theo lịch trình và phạm vi khuyến cáo của nhà sản xuất nhằm duy trì Xe luôn trong tình trạng tốt nhất.

***"Maintenance Service"**: means the the services that property, regularly and punctually required in accordance with the manufacturer's recommendations to keep the Vehicle in the best condition.*

1.10 "**Nhà phân phối ủy quyền":** là hệ thống xưởng dịch vụ trên cả nước được Nhà sản xuất ủy quyền để thực hiện việc bảo dưỡng, bảo hành, sửa chữa Xe được bảo hiểm.

***"Authorized Dealers":** means a system of service workshops of across the country authorized by The as Manufacturer to provide mantainenance, warranty and repair service for the insured Vehicle.*

1.11 **"Hồ sơ dịch vụ":** là bản ghi chi tiết các dịch vụ được thực hiện bởi các Trung tâm dịch vụ được ủy quyền của nhà sản xuất nhằm thực hiện các công việc bảo dưỡng hoặc bảo hành theo khuyến nghị của nhà sản xuất.

***"Service Record"**: is a detailed record of services performed by the manufacturer's authorized Service Centers to carry out maintenance or warranty work as recommended by the manufacturer.*

Điều 2. Hợp đồng bảo hiểm/ *Article 2. Insurance Contract*

Hợp đồng bảo hiểm là sự thỏa thuận giữa Người được bảo hiểm và Công ty bảo hiểm, theo đó Người được bảo hiểm phải đóng đủ phí bảo hiểm, Công ty bảo hiểm phải bồi thường cho Người được bảo hiểm khi xảy ra sự kiện bảo hiểm, được lập thành văn bản và được cấu thành bởi các tài liệu sau:

Insurance contract is an agreement between the Insured and the Insurance Company, whereby the Insured must pay the full premium, the Insurance Company must indemnify the Insured when the insured event occurs, is in writing and is constituted of the following documents:

- Quy tắc bảo hiểm này;

  This Policy Wordings;

- Giấy chứng nhận bảo hiểm / Đơn bảo hiểm là bằng chứng giao kết hợp đồng bảo hiểm;

  Extended Warranty Certificate of Insurance / Insurance policy is evidence of entering into an insurance contract;

- Các thỏa thuận khác bằng văn bản (nếu có).

  Other agreements in writing (if any).

Điều 3. Thời hạn bảo hiểm/ *Article 3. Insurance Period*

Thời hạn bảo hiểm bắt đầu và kết thúc được ghi trên Hợp đồng bảo hiểm/Giấy chứng nhận bảo hiểm hoặc thẻ bảo hiểm (nếu có). Thời hạn bảo hiểm gia hạn bảo hành được xác định như sau:

The insurance period starts and ends as stated on the Insurance Policy/Extended Warranty Certificate of Insurance or the Insurance Card (if any). The extended warranty coverage period is determined as follow:

3.1 Trường hợp Xe còn thời hạn Bảo hành tiêu chuẩn tại thời điểm giao kết hợp đồng thì Hợp đồng bảo hiểm bắt đầu có hiệu lực từ 00 giờ 00 phút của ngày kế tiếp sau ngày *Bảo hành tiêu chuẩn* kết thúc .

In case the vehicle is still under the manufacturer's warranty period at the time of entering into the contract, the insurance contract shall take effect continuously from Manufacturer's Warranty expiry date from 00:00 of the next day.

Điều kiện tham gia bảo hiểm được quy định như sau:

- Xe từ 3 tháng trở xuống: số km trên đồng hồ công tơ mét bằng hoặc ít hơn 10.000km.
- Xe từ 4 tháng tới 36 tháng; số km trên đồng hồ công tơ mét bằng hoặc ít hơn 100.000km

Vehicle Eligibility for Extended Warranty Subscription:

- *Entry Mileage for Vehicle age equal or less than 3 months old: 10,000km*
- *Entry Mileage for Vehicle age from 4 months to 36 months old: 100,000km.*

3.2 Bảo hiểm gia hạn bảo hành kết thúc:

Extended warranty coverage ends:

a. Lúc 23 giờ 59 phút vào Ngày Kết Thúc ghi trên Giấy chứng nhận bảo hiểm (hoặc)

   At 23:59 on the End Date indicated on the Extended Warranty Certificate of Insurance (or)

b. Khi đồng hồ công tơ mét trên Xe đến Số Km Kết Thúc như ghi trên Giấy chứng nhận gia hạn bảo hành (tùy theo điều kiện nào đến trước). Để làm rõ, số Km kết thúc Bảo hành mở rộng là 150.000km

   When the odometer on the Vehicle reaches the End Km as stated on the Extended Warranty Certificate (whichever comes first). As to avoid any doubts, exit milege of Extended Warranty is 150,000km.

3.3 Thời điểm xảy ra sự kiện bảo hiểm được căn cứ theo ngày giờ của Biên bản xác định nguyên nhân lỗi bộ phận hư hỏng được cung cấp bởi Nhà phân phối ủy quyền.

The insured event occurring time is determined on the time and date of Minutes of determining the cause of the failure of the damaged part which provided by Authorized Dealers.

Tuy nhiên, nếu các hư hỏng gây ra do Lỗi kỹ thuật Cơ khí & Điện được xác nhận là phát sinh trong thời gian Bảo hành tiêu chuẩn, thì Công ty bảo hiểm không chịu trách nhiệm bồi thường, bất kể thời điểm xảy ra sự kiện bảo hiểm được thông báo nằm trong thời gian gia hạn bảo hành mở rộng.

However, in the cases where the damage due to the Mechanical & Electrical failure is confirmed as having happened during the Manufacturer's Warranty, the Insurance Company is not responsible for this damage, even though the damage is reported during the Extended Warranty period.

Điều 4. Chuyển nhượng quyền/ *Article 4. Transferability*

Chỉ có Người được bảo hiểm được làm giấy yêu cầu và hưởng quyền lợi bảo hiểm theo Quy tắc bảo hiểm này. Công ty bảo hiểm chấp thuận cho Người được bảo hiểm chuyển nhượng quyền lợi bảo hiểm khi bán Xe cho cá nhân, tổ chức khác và phải thông báo đến Công ty bảo hiểm trong thời gian 30 ngày kể từ ngày bán.

No one is entitled to make a claim or receive a benefit from this warranty except the Owner following this Policy Wording. At the Company's sole discretion, the Company may permit transfer to a new owner if the Owner sells the Vehicle to other individuals/ organizations provided the Company is notified within 30 days of the Vehicle sale.

Việc chuyển nhượng quyền lợi gia hạn bảo hành sẽ không được chấp nhận nếu Xe được bán cho cá nhân, tổ chức hoạt động mua bán xe, trừ trường hợp xe được bán cho các Nhà phân phối ủy quyền của MBV.

Transfer will not be accepted if the Vehicle is sold to the individual or organization engaged in vehicle trading, except in cases where the Vehicle is sold to MBV's Authorized Dealers.

Nếu Người được bảo hiểm mua Xe dưới dạng hợp đồng theo điều kiện, Xe bị thu hồi, mang ra bán đấu giá hay bị hủy vì Người được bảo hiểm không chi trả hay vi phạm điều khoản thể hiện trong hợp đồng dẫn đến bị tước đi quyền sở hữu và sử dụng Xe, thì những quyền lợi trong Hợp đồng bảo hiểm sẽ không còn hiệu lực và Công ty bảo hiểm sẽ không chấp nhận bất cứ yêu cầu chuyển nhượng nào từ Người được bảo hiểm.

If the Owner purchased the Vehicle under a conditional sale contract, the Vehicle is taken back, auctioned or otherwise disposed of due to the Owner's failure to make any installment payment or his breach of any other terms and conditions under the contract, which results in foreclosure of the Owner's procession, ownership or the right of use over the Vehicle, the Owner shall be deprived of all the benefits under this Insurance Contract and shall not be entitled to transfer this Insurance Contract in any manner whatsoever and the Company will not accept any request made by the Owner for transfer.

Điều 5. Điều khoản bổ sung/ *Article 5. Additional Terms*

Nếu có bất kỳ sửa đổi hay bổ sung nào đối với Hợp đồng bảo hiểm này, Công ty bảo hiểm sẽ cấp các điều khoản bổ sung trong đó ghi rõ nội dung sửa đổi hay bổ sung.

If there are any amendments or supplements to this Insurance Contract, the Insurance Company will issue additional terms stating the amendment or supplement.

Điều 6. Chấm dứt hợp đồng bảo hiểm/ *Article 6. Termination of insurance contract*

6.1. Hợp đồng này sẽ được chấm dứt và các yêu cầu bảo hiểm sẽ bị từ chối trong các trường hợp sau:

This insurance contract will be terminated, and claims will be denied in the following cases:

- Xe không được vận hành theo hướng dẫn của nhà sản xuất trong mọi thời điểm.

  The vehicle is not operated at all times in accordance with the manufacturer's instructions.

- Các chiến dịch thu hồi sản phẩm của nhà sản xuất và các hành động khác do nhà sản xuất quy định không được tuân thủ.

  Manufacturer's recall campaigns and other manufacturer prescribed actions not be complied with.

- Nếu đồng hồ công tơ mét được thay thế hoặc bị lỗi mà không được ghi nhận lại bằng văn bản với thông tin số ki lô mét chính xác tại thời điểm đó.

  Should the odometer be replaced or be defect, this not be documented with a statement of the correct mileage at that time.

6.2. Trường hợp Người được bảo hiểm chấm dứt Hợp đồng bảo hiểm trước thời hạn phải thông báo cho Công ty bảo hiểm. Trong thời hạn mười lăm (15) ngày kể từ ngày nhận được thông báo của Người được bảo hiểm, Công ty bảo hiểm phải hoàn lại cho Người được bảo hiểm bảy mươi phần trăm (70%) Phí bảo hiểm tương ứng với thời gian còn lại của Hợp đồng bảo hiểm. Công ty bảo hiểm không phải hoàn phí bảo hiểm trong trường hợp đã xảy ra sự kiện bảo hiểm và phát sinh trách nhiệm bồi thường bảo hiểm trước khi Hợp đồng bảo hiểm chấm dứt.

In case the Insured Person terminates the Insurance Contract before the expiration date, he/she must notify the Insurance Company. Within fifteen (15) days from the date of receipt of notice from the Insured, the Insurance Company must refund to the Insured seventy percent (70%) of the Insurance Premium corresponding to the remaining period of the Insurance Contract. The insurance company is not required to refund the insurance premium in case an insured event has occurred, and insurance liability arises before the Insurance Contract terminates.

Điều 7. Bảo hiểm trùng/ *Article 7. Duplicate insurance*

Bảo hiểm trùng là trường hợp Người được bảo hiểm giao kết hợp đồng bảo hiểm với hai Công ty bảo hiểm trở

lên hoặc từ hai hợp đồng bảo hiểm của cùng một Công ty để bảo hiểm cho cùng một chiếc Xe, với cùng điều kiện và sự kiện bảo hiểm. Tổng số tiền bồi thường cho các hư hỏng bộ phận do Lỗi kỹ thuật Cơ khí & Điện của chiếc xe đó từ các Công ty bảo hiểm không vượt quá giá trị thiệt hại thực tế của xe và được tính theo tỉ lệ tương ứng với số tiền bảo hiểm mà Người được bảo hiểm tham gia với từng Công ty bảo hiểm.

Duplicate insurance is the case where the Insured enters into an insurance contract with two or more insurance companies or from two insurance policies of the same company to cover the same vehicle, with the same conditions and insured events. The total amount of compensation for parts damage due to Mechanical & electrical failure of that vehicle from the Insurance Companies does not exceed the actual damage value of the vehicle and is calculated according to the proportion premiums that the Insured engages with each Insurance Company.

PHẦN 2. QUY ĐỊNH CỤ THỂ/ *PART 2. SPECIFIC REGULATIONS*

Điều 8. Phạm vi bảo hiểm/ *Article 8. Insurance Coverage*

Theo điều kiện và điều khoản của Quy tắc này, Công ty bảo hiểm sẽ chi trả cho trách nhiệm tương ứng của Người được bảo hiểm đối với chi phí thay thế và sửa chữa khắc phục hợp lý cho những bộ phận của xe nếu chúng bị hỏng hóc do Lỗi kỹ thuật Cơ khí & Điện và được thông báo đến Công ty bảo hiểm trong thời hạn bảo hiểm. Các bộ phận không được bảo hiểm quy định tại Điều 9.

Subject to the terms and conditions of this Policy Wording, the Insurance Company will pay for the respective responsibilities of the Insured with the reasonable cost of replacement and repair for the parts of the vehicle if they are damaged as a result of a Mechanical & Electrical failure and notified to the Insurance Company during the insurance period. Parts not covered ar specified in Article 9.

Trong mọi trường hợp, tổng chi phí khắc phục sửa chữa và thay thế các bộ phận được bảo hiểm trong toàn bộ thời hạn bảo hiểm không vượt quá Hạn mức bồi thường tối đa được ghi trên Giấy chứng nhận bảo hành.

In any event, the total cost of repair and replacement of the insured parts during the entire period of insurance shall not exceed the limit of liability as specified in an Extended Warranty Certificate.

Công ty bảo hiểm không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với bất kỳ thiệt hại hoặc chi phí phát sinh thêm gây ra do việc sửa chữa được thực hiện không đúng theo tiêu chuẩn của hãng.

The Insurance Company does not accept any responsibility for any additional damage or costs caused by improperly repairs in accordance with the manufacturer's standard.

Bảo hiểm gia hạn bảo hành này không bảo hiểm cho các chi phí và/ hoặc các biện pháp sửa chữa không liên quan trực tiếp đến việc sửa chữa bộ phận/ thành phần bị lỗi. Điều này bao gồm, ví dụ, chi phí phục hồi / kéo xe, chi phí chỗ ở và ăn uống, chi phí xe ô tô miễn phí và bồi thường cho việc mất khả năng sử dụng hoặc hoặc chậm trễ.

This insurance does not cover costs and/or repair measures that are not directly related to the repair of the defective part/component. This includes, for example, recovery/towing costs, the costs of accommodation and meals, courtesy car costs and compensation for loss of use or delays.

Hơn nữa, Công ty bảo hiểm sẽ không thanh toán hoàn trả chi phí cho các bộ phận, linh kiện hoặc chất lỏng vận hành mà theo hướng dẫn của nhà sản xuất, sẽ được lên lịch thay thế do tuổi thọ, thời gian phục vụ hoặc quãng đường đi tại thời điểm xảy ra sự kiện được bảo hiểm, hoặc cho các chi phí căn chỉnh bánh xe hoặc chi phí cập nhật phần mềm hoặc phát hành hệ thống.

Furthermore, there will be no reimbursement of costs for parts, components or operating fluids that, according to the manufacturer's guidelines, would have been scheduled for replacement due to their age, service life or mileage at the time when the insured event occurred, or for costs of wheel alignment, or for costs for software updates or system releases.

Điều 9. Những bộ phận không được bảo hiểm/ *Excluded parts and components*

Những bộ phận, chi tiết sau đây sẽ không được bảo hiểm/ *The following part and details wil not be covered:*

- Thân xe, các gioăng/đệm làm kín thân xe, vỏ ngoài của mui trần bằng vật liệu mềm và các bộ phận liên quan;

Bodywork, body seals, the outer skin of the convertible soft top and associated parts;

- Khung gầm;
  Chassis;
- Trang thiết bị ngoại thất, các tấm ốp và phụ kiện ngoại thất;
  Exterior equipment and exterior panelling and fittings;
- Vành (mâm) xe và lốp xe;
  Rims, tyres;
- Các linh kiện bằng kính và gương, nếu hư hỏng không do lỗi điện hoặc cơ;
  Glass components and mirror glass, if non-electrical or mechanical damages;
- Linh kiện bộ ly hợp: đĩa truyền động/ đĩa ma sát;
  Clutch element: driven plate/friction disk;
- Bọc nội thất bao gồm bọc ghế, trần, mui và bất kỳ chỗ nào khác có bọc;
  Upholstery;
- Đĩa phanh, má phanh, trống phanh, tất cả các loại lọc, các loại bugi;
  Brake disc, brake pads, brake drum, filters, spark plug;
- Tất cả các loại ắc quy, pin điện;
  Battery of all kinds;
- Dây điện cao áp từ 48V trở lên (Áp dụng riêng cho xe điện và xe lai điện).
  High voltage cables from 48 V or higher (applicable for electrical and hybrid vehicles.

Điều 10. Các điểm loại trừ/ *Article 10. Exclusions*

Công ty Bảo hiểm sẽ không bồi thường cho những trường hợp sau đây:

The Insurance Company will not compensate for the following cases:

10.1. Các hư hỏng xảy ra do việc xe hoặc phụ tùng không được sửa chữa đúng cách hoặc xe được sửa chữa ở Xưởng không được ủy quyền. Xe không được bảo trì, bảo dưỡng định kỳ theo đúng lịch trình do Mercedes-Benz Việt Nam quy định tại các Xưởng dịch vụ ủy quyền của Mercedes-Benz Việt Nam.

Damage caused by the vehicle or parts which are not being repaired properly or the vehicle being repaired at an unauthorized Workshops. The vehicle is not regularly maintained and serviced according to the schedule prescribed by Mercedes-Benz Vietnam at Mercedes-Benz Vietnam's authorized service workshops.

10.2. Các hư hỏng xảy ra do việc xe hoặc phụ tùng không được vận hành và bảo quản đúng cách (bao gồm, nhưng không giới hạn việc sử dụng xe vào mục đích xe đua thể thao, sự kiện thử nghiệm xe, vận hành xe ở các địa hình không phù hợp như: lái xe vào khu vực ngập nước, khu vực có nước biển, đường lầy lội, địa hình gồ ghề, đường cát, chở vượt quá tải trọng cho phép của trục xe, vận hành xe vượt quá công suất cho phép, ắc-quy không được sạc hoặc bảo quản đúng hướng dẫn của nhà sản xuất,…).

Damage caused by the vehicle or accessories not being properly operated and maintained (including, but not limited to, use of the vehicle for motorsport purposes, vehicle testing events, vehicle operation in unsuitable terrain such as: driving into flooded areas, seawater areas, muddy roads, rough terrain, sandy roads, carrying more than the allowable axle load, operating the vehicle in excess allowed capacity, the battery is not charged or stored according to the manufacturer's instructions, etc.).

10.3. Các hư hỏng xảy ra do việc sử dụng nhiên liệu không thích hợp hoặc sử dụng dầu nhớt, mỡ bôi trơn không có trong danh mục khuyến nghị của Mercedes-Benz Việt Nam.

Damage due to the use of inappropriate fuel or the use of lubricants and greases that are not in the recommended list of Mercedes-Benz Vietnam.

10.4. Các hư hỏng gây ra do rò rỉ hoặc mất mát chất bôi trơn hoặc chất lỏng vận hành, khi bỏ qua các cảnh báo trên bảng điều khiển. do chăm sóc xe không đúng cách hoặc bỏ qua bất kỳ yêu cầu bảo dưỡng xe

nào, hoặc cảnh báo trên bảng điều khiển.

Leakage or loss of lubricants or operating fluids, or incorrect fuels due to improper vehicle care or missing any vehicle service requirement, negligence of taking actions as per warning messages, light indicator.

10.5. Các hư hỏng do sử dụng phụ tùng không chính hãng và/hoặc không do Mercedes-Benz Việt Nam cung cấp.

Damage caused by using non-genuine parts and/or not provided by Mercedes-Benz Vietnam.

10.6. Thay đổi các đặc điểm kỹ thuật ban đầu hoặc lắp đặt thiết bị mang tính thử nghiệm trên xe.

Changing the original specifications or install experimental equipment on the vehicle.

10.7. Sửa đổi các hệ thống và các thành phần của xe mà không có ủy quyền hoặc chấp thuận của Mercedes-Ben Việt Nam.

Modifying vehicle systems and components without authorization or approval from Mercedes-Ben Vietnam.

10.8. Các hư hỏng đối với kính xe như nứt, vỡ, trầy xước do các tác nhân bên ngoài.

Damage to vehicle glass such as cracks, breaks, scratches due to external factors.

10.9. Các hư hỏng do việc tiếp tục vận hành xe khi các đèn báo lỗi hiển thị trên hệ thống cảnh báo của xe, các hư hỏng do không tuân thủ hướng dẫn sử dụng xe.

Damage caused by continuing to operate the vehicle when error lights are displayed on the vehicle's warning system, damages caused by failure to comply with the vehicle's operating instructions.

10.10. Các hao mòn tự nhiên của phụ tùng trong quá trình sử dụng xe và các phụ tùng hao mòn yêu cầu kiểm tra, điều chỉnh và/hoặc thay thế định kỳ tại số km hoặc thời gian sử dụng/vận hành nhất định như dầu nhờn và các chất lỏng, bugi, bóng đèn, cầu chì, bộ xử lý khí thải, pin cho bộ điều khiển từ xa, bộ ly hợp, thảm lót sàn, đĩa phanh, má phanh, dây curoa, vệ sinh hệ thống nhiên liệu, cân chỉnh góc đặt bánh xe, các bộ lọc (lọc gió động cơ, lọc gió điều hòa, lọc dầu động cơ…), cao su gạt nước, lốp và những chi tiết khác.

Natural wear and tear of spare parts during vehicle use and wear parts that require periodic inspection, adjustment and/or replacement at certain kilometers or periods of use/operation such as lubricants and fluids, spark plugs, light bulbs, fuses, emissions control units, remote control batteries, clutches, floor mats, brake discs, brake pads, belts, fuel system cleaning , align wheel angle, filters (engine air filter, air conditioner filter, engine oil filter...), wiper rubber, tires and other details.

10.11. Các hư hỏng gây ra bởi việc sử dụng bất kỳ linh kiện/ bộ phận nào mà rõ ràng cần được sửa chữa, trừ khi trước khi xảy ra hư hỏng, linh kiện/ bộ phận đó tối thiểu đã được sửa chữa tạm thời bởi một chuyên gia có đủ trình độ chuyên môn với sự chấp thuận của công ty chúng tôi.

Damage caused by the use of any component/part which clearly requires repair, unless before the damage occurred the component/part has been at least temporarily repaired by a qualified professional with our company's approval.

10.12. Chi phí gián tiếp trong khi chờ sửa chữa, bảo hành: điện thoại, vận chuyển, đi lại, mất thu nhập, lãi vay ngân hàng, phí bảo hiểm, thuê xe, phí cầu đường,…

Indirect costs while waiting for repair or warranty such as telephone, transportation, travel, loss of income, bank loan interest, insurance fees, car rental, road tolls, etc.

10.13. Sự đọng sương ở mặt kính bên trong đèn chiếu sáng phía trước và các đèn phụ vì các lý do vật lý và trong điều kiện không có bám bụi bẩn hình thành không phải là dấu hiệu của đèn bị hư hỏng (*).

Condensation on the glass inside the front lights and auxiliary lights due to physical reasons and in the absence of dust and dirt is not a sign of damaged lights (*).

10.14. Chính sách bảo hành, các hạng mục không thuộc phạm vi bảo hành liên quan đến bình ắc-quy (pin) điện áp cao cho xe lai và xe thuần điện; xem chi tiết trong "Chứng nhận về bình ắc-quy Mercedes-Benz" (được đính kèm khi bàn giao xe mới).

Warranty policy, items not covered by the warranty related to high voltage batteries for hybrid and pure electric vehicles; See details in the "Mercedes-Benz battery certificate" (attached when handing over

the new car).

10.15. Bất kỳ tiếng ồn hoặc lỗi quang học, do hao mòn tự nhiên, mà không ảnh hưởng đến chức năng hoạt động của linh kiện/bộ phận của phương tiện đều không thuộc đối tượng được bảo hiểm.

Noises of any kind or optical faults, as a result of wear and tear, which do not affect the functionality of a covered part/component, are not insured.

10.16. Thiệt hại gây ra do tiếp tục vận hành xe khi đèn báo lỗi hiển thị trên hệ thống báo hiệu của xe không được bảo hiểm.

Damage caused by continuing to operate the vehicle when error lights are displayed on the vehicle's warning system are not covered.

(*) Ghi chú về đọng sương trong đèn chiếu sáng phía trước hoặc các đèn phụ.

(*) Note about condensation in the front lights or auxiliary lights.

Sự đọng sương ở mặt kính bên trong đèn chiếu sáng phía trước và các đèn phụ vì các lý do vật lý và trong điều kiện không có bám bụi bẩn hình thành trong đèn không phải là dấu hiệu của đèn bị hư hỏng. Do đó, yêu cầu bảo hành cho hiện tượng này sẽ không được chấp thuận.

Condensation on the glass inside the front lights and auxiliary lights due to physical reasons and in the absence of dirt forming in the lights is not a sign of damaged lights. Therefore, warranty claims for this phenomenon will not be accepted.

Độ ẩm hoặc sự thay đổi nhiệt độ có thể khiến đèn chiếu sáng đọng sương trong các tình huống sau:

Humidity or temperature changes can cause lights to fog in the following situations:

- Lái xe khi bật đèn sáng, sau đó đèn được làm mát bên trong môi trường ấm và ẩm (ví dụ: xe trong nhà giữ xe), do vận hành xe ở nhiệt độ môi trường thấp. Do đó, các đèn chiếu sáng phía trước có thể đọng sương cả hai bên khi xe đứng yên cũng như lúc bắt đầu hành trình.

  Driving with the lights on, then the lights are cooled inside a warm and humid environment (e.g. vehicle in a garage), due to operating the vehicle at low ambient temperatures. As a result, the front lights may condense on both sides when the vehicle is stationary as well as at the start of the journey.

- Các đèn chiếu sáng được làm mát một cách nhanh chóng (sự thay đổi nhiệt độ đáng kể so với trước đó, ví dụ: khi rửa xe, trời mưa). Do đó, các đèn chiếu sáng phía trước có thể đọng sương cả hai bên khi xe đứng yên.

  The lights are cooled quickly (significant temperature change compared to the previous one, e.g. when washing the car, in the rain). As a result, the front lights may fog up on both sides when the vehicle is stationary.

- Sự thay đổi lớn của các điều kiện thời tiết khi xe đứng yên. Do đó, các đèn có thể đọng sương cũng như khi bắt đầu hành trình.

  Large changes in weather conditions when the vehicle is stationary. As a result, the lights may condense as well at the start of the journey.

- Khi tia nắng mặt trời mạnh kết hợp với nhiệt độ môi trường thấp, xe hoạt động trước đó trong điều kiện khí hậu ấm áp và ẩm ướt thì đèn chiếu sáng có thể đọng sương khi xe đứng yên.

  When strong sun rays are combined with low ambient temperatures, and the vehicle has been operated in warm and humid climates, the lights may condense when the vehicle is stationary.

Trong tất cả các trường hợp trên, khi xe được sử dụng (xe được chạy hoặc đậu và nổ máy) sự lưu thông không khí của đèn chiếu sáng sẽ làm cho sự đọng sương bên trong đèn tan biến đi sau một thời gian nhất định. Khi chúng ta bật đèn chiếu sáng thì sẽ làm tăng tốc quá trình tan sương này.

In all of the above cases, when the vehicle is used (the vehicle is driven or parked and the engine is started), the air circulation of the lights will cause the dew inside the lights to disappear after a certain period of time. When we turn on the lights, it will speed up this dew dissolving process.

Điều 11. Quy định về yêu cầu bồi thường/ *Regulations on compensation claim*

11.1. Trong trường hợp xảy ra sự cố, nếu Xe không thể tiếp tục hoạt động hoặc vận hành không an toàn,

Khách hàng cần ngay lập tức thực hiện tất cả các bước cần thiết để giảm thiểu mức độ tổn thất.

In the event of an accident, if the Vehicle cannot continue to operate or operate unsafely, the Customer should immediately take all necessary steps to minimize the extent of damage.

11.2. Mang Xe kèm theo Giấy chứng nhận gia hạn bảo hành đến Nhà phân phối ủy quyền.

Bring the Vehicle with the Extended Warranty Certificate to the Authorized Dealer.

11.3. Cam kết thanh toán chi phí tháo dỡ và sửa chữa nếu nguyên nhân hỏng hóc không thuộc diện được Bảo hiểm gia hạn bảo hành. Người được bảo hiểm có trách nhiệm trả tiền cho bất kỳ công việc nào khác, mà Người được bảo hiểm yêu cầu người sửa chữa thực hiện.

Commitment to pay the cost of dismantling and repairing if the cause of the failure is not covered by the Extended Warranty. The Insured is liable to pay for any other work, which the Insured requests the repairman to perform.

11.4. Khách hàng phải ký vào hóa đơn sửa chữa và các chứng từ khác theo hướng dẫn của Nhà phân phối ủy quyền khi nhận Xe để xác nhận công việc sửa chữa hoàn tất.

The Customer must sign the repair invoice and other documents as instructed by the Authorized Dealer upon receipt of the Vehicle to confirm the completion of the repair work.

11.5. Hồ sơ dịch vụ và các hóa đơn dịch vụ phải được cung cấp cho Công ty bảo hiểm hoặc đại diện ủy quyền của Công ty bảo hiểm khi họ yêu cầu.

Service records and service invoices must be made available to the Insurance Company or its authorized representative upon request.

Việc không tuân thủ các thủ tục và điều kiện này có thể dẫn đến việc bị từ chối thanh toán yêu cầu bồi thường.

Failure to comply with these procedures and conditions may result in denial of claim payment.

11.6. Giám định hư hỏng

Damage inspection

Mọi hỏng hóc kỹ thuật của bộ phận được bảo hiểm do Lỗi kỹ thuật Cơ khí & Điện liên quan đến Xe sẽ được Công ty bảo hiểm hoặc đại diện của Công ty bảo hiểm tiến hành kiểm tra, giám định với sự có mặt của Người được bảo hiểm hoặc Người đại diện hợp pháp của Người được bảo hiểm để xác định nguyên nhân và mức độ hư hỏng. Chi phí giám định hư hỏng sẽ do Công ty bảo hiểm chịu.

Any technical failure of the insured part due to a Mechanical & electrical failure in relation to the Vehicle shall be inspected and inspected by the Insurance Company or its representative in the presence of the Insured or Legal Representative of the Insured to determine the cause and extent of the damage. Damage inspection costs will be borne by the Insurance Company.

Trong trường hợp các bên không thống nhất được về nguyên nhân và mức độ hư hỏng thì sẽ trưng cầu giám định viên độc lập được các bên thống nhất lựa chọn để tiến hành giám định. Kết luận của giám định viên độc lập sẽ có giá trị bắt buộc đối với các bên. Nếu kết quả giám định của giám định viên độc lập trùng với kết quả giám định của Công ty Bảo hiểm thì Người được bảo hiểm/Người thụ hưởng sẽ phải thanh toán chi phí giám định.

In case the parties cannot agree on the cause and extent of the damage, an independent assessor selected by the parties will be agreed upon to conduct the inspection. The conclusion of the independent assessor will be binding on the parties. If the independent assessor's assessment results coincide with that of the Insurance Company, the Insured/Beneficiary will have to pay the cost of the assessment.

Trong trường hợp Công ty bảo hiểm không giám định được thiệt hại, Công ty bảo hiểm có trách nhiệm hướng dẫn Người được bảo hiểm xác định nguyên nhân, mức độ hư hỏng, ảnh chụp thiệt hại và các tài liệu liên quan để làm cơ sở xác định bồi thường.

In the event that the Insurance Company fails to inspect the damage, the Insurance Company is responsible for guiding the Insured to determine the cause, extent of damage, photos of the damage and related documents as a basis for determining compensation.

Điều 12. Giải quyết yêu cầu bồi thường/ *Settlement of compensation claim*

12.1. Khi xảy ra sự kiện bảo hiểm, sau khi được Công ty bảo hiểm/ Đại diện ủy quyền của Công ty bảo hiểm giám định và xác nhận thiệt hại thuộc phạm vi bảo hiểm, khách hàng đã thực hiện đầy đủ các điều kiện bảo hành, các thiết bị hư hỏng do hỏng hóc kỹ thuật của Xe được bảo hiểm sẽ được sửa chữa/thay thế, Công ty bảo hiểm sẽ thanh toán chi phí sửa chữa, chi phí thay thế phụ tùng.

When the insured event occurs, after being inspected and confirmed by the Insurance Company / Authorized representative of the Insurance Company, the damage is covered by insurance, the customer has fully fulfilled the insurance conditions. During the warranty period, the equipment damaged due to technical failure of the Insured Vehicle will be repaired/replaced, the Insurance Company will pay the cost of repair and replacement of spare parts.

12.2. Công ty bảo hiểm không chịu trách nhiệm thanh toán các chi phí tháo dỡ và chi phí sửa chữa nếu hỏng hóc không phải do Lỗi kỹ thuật Cơ khí & Điện và không thuộc phạm vi bảo hiểm gia hạn bảo hành.

The Insurance Company is not responsible for dismantling and repair costs if the damage is not caused by a Mechanical & Electrical Failure and is not covered by the extended warranty insurance.

12.3. Tất cả các thiết bị hư hỏng do hỏng hóc kỹ thuât của Xe được thay thế bởi Nhà phân phối ủy quyền sẽ bị tiêu hủy theo quy trình của nhà sản xuất. Bảo Việt không thu hồi các thiết bị hư hỏng này. MBV hoặc Nhà phân phối ủy quyền cam kết không tái sử dụng hay bán thanh lý các thiết bị nêu trên và phải tiến hành tiêu hủy trong vòng 3 tháng kể từ ngày thay thế. Chi phí hủy của các thiết bị này được chi trả bởi Công ty bảo hiểm, căn cứ vào danh sách kê khai phụ tùng được thay thế thuộc phạm vi bảo hiểm.

All the damged equipment due to technical failure of the Insured Vehicle replaced by Authorized Dealers will be destroyed according to the manufacturer's procedures. MBV or its Dealers commit not to reuse or salvage sale the above equipment and shall dispose them within 3 months from the date of replacement. The cost of those damaged equipments is to be born by Insurance Company, as informed in a List of destroyed equipment as a result of a repair of a damage insured in an Extended Warranty Insurance.

12.4. Hồ sơ yêu cầu bồi thường:

Compensation claim file:

Hồ sơ yêu cầu bồi thường bao gồm các giấy tờ sau:

The claim file includes the following documents:

a. Thông báo sự kiện bảo hiểm và yêu cầu bồi thường (theo mẫu của Công ty bảo hiểm);

Notice of insured event and claim (according to the form of the Insurance Company);

b. Bằng chứng về lịch sử bảo trì, bảo dưỡng của Xe (khi được yêu cầu);

Proof of vehicle's maintenance history (when requested);

c. Giấy đăng ký xe (bản gốc để đối chiếu) – giấy tờ mua bán liên quan đến chuyển nhượng;

Vehicle registration certificate (original for comparison) – purchase and sale documents related to the transfer;

d. Biên bản xác định nguyên nhân lỗi bộ phận hư hỏng được các bên thống nhất;

Minutes of determining the cause of the failure of the damaged part to be agreed upon by the parties;

e. Chứng từ hợp lệ sửa chữa, thay mới tài sản;

Valid documents for property repair or replacement;

f. Các giấy tờ khác theo yêu cầu hợp lý của Công ty bảo hiểm (như CMTND chủ xe, …).

Other documents as reasonably required by the Insurance Company (such as the ID card of the car owner, ...).

Điều 13. Chính sách bảo mật thông tin/ *Article 13. Data protection*

Vì mục đích thực hiện nghĩa vụ theo cam kết trong Quy tắc bảo hiểm gia hạn bảo hành này, Công ty bảo hiểm và Nhà phân phối ủy quyền có thể chia sẻ thông tin của Người được bảo hiểm/ khách hàng cho bên thứ ba

hoặc nhà thầu phụ có liên kết.

For the purposes of performing the obligations under this Extended Warranty Insurance Policy Wording, the Insurance Company and its Authorized Dealers may share the Insured/Customer's information with third parties or affiliated subcontractor.

Công ty bảo hiểm và Nhà phân phối ủy quyền cùng với bên thứ ba hoặc nhà thầu phụ có liên kết cam kết giữ kín thông tin Người được bảo hiểm/Khách hàng. Những thông tin về quyền riêng tư hoặc bí mật cá nhân của Người được bảo hiểm/Khách hàng sẽ không được dùng cho mục đích bất kì nào khác ngoài nghĩa vụ thể hiện trong Quy tắc bảo hiểm gia hạn bảo hành.

The Insurance Company and its Authorized Dealers, together with a third party or affiliated subcontractor, undertake to keep the Insured/Customer's information confidential. The Insured/Customer's privacy or personal information will not be used for any purpose other than the obligations set forth in the Extended Warranty Insurance Policy Wording.

Điều 14. Giải quyết tranh chấp/ *Article 14. Dispute settlement*

Bất kỳ tranh chấp hoặc khiếu nại nào giữa Người được bảo hiểm và Công ty bảo hiểm theo Hợp đồng bảo hiểm này trước hết sẽ được giải quyết bằng thương lượng, đàm phán giữa các bên theo tinh thần thiện chí, trung thực. Trong trường hợp thương lượng, đàm phán không đạt được kết quả mong muốn, các Bên đồng ý đưa tranh chấp giải quyết tại cơ quan Trọng tài hoặc Tòa án có thẩm quyền.

Any dispute or claim between the Insured and the Insurance Company under this Insurance Contract shall first be resolved by negotiation and negotiation between the parties in the spirit of good faith and honesty. In the event that negotiations or negotiations fail to achieve the desired results, the Parties agree to submit the dispute to arbitration or a competent court.

TỔNG GIÁM ĐỐC/ *CEO*

Nguyễn Xuân Việt

Dịch vụ cứu hộ toàn diện dành cho Chương trình Bảo hiểm Gia hạn Bảo hành

Mercedes-Benz

DỊCH VỤ CỨU HỘ TOÀN DIỆN DÀNH CHO CHƯƠNG TRÌNH BẢO HIỂM GIA HẠN BẢO HÀNH

ROADSIDE ASSISTANCE SERVICE FOR EXTENDED WARRANTY

Mercedes-Benz Star Assist 24h – Đồng hành trên mọi cung đường.
Dịch vụ Star Assist trước đây chỉ áp dụng cho xe trong hạn bảo hành, nay tiếp tục áp dụng cho khách hàng khi mua Bảo hiểm Gia hạn Bảo hành, đem lại sự an tâm toàn diện cho khách hàng trong quá trình vận hành xe.

Mercedes-Benz Star Assist 24h, now extended to out-of-warranty cars that is complementary to a subscription of Extended Warranty.

Hotline: 1800 400 110
Hotline: 1800 400 110

Các bên đồng ý rằng Phạm Vi Dịch Vụ theo Hợp Đồng này sẽ như sau:
The Parties agree that the Scope of Service under this Agreement shall be as follows:

Lãnh thổ: Tại Việt Nam
Territory: In Vietnam

1. **Dịch Vụ Cứu Hộ Giao Thông và Sửa Chữa Ô Tô Khẩn Cấp bao gồm:**
Roadside Assistance Service includes:

1.1 Không giới hạn số lượng yêu cầu dịch vụ Cứu Hộ Giao Thông và Sửa Chữa Ô Tô Khẩn Cấp cho mỗi năm;
An unlimited number of Emergency Roadside Assistance service request per year;

1.2 Miễn phí tổng đài tư vấn kỹ thuật 24 (Hai Mươi Bốn) giờ trong trường hợp xảy ra tai nạn hoặc hư xe;
Twenty-Four (24) hours access to free technical advice in the event of an accident or breakdown;

1.3 Không hạn chế Số lượng yêu cầu kéo xe mỗi năm;
An unlimited number of towing requests per year;

1.4 Miễn phí kéo xe đến các Nhà phân phối được Ủy Quyền của Mercedes theo yêu cầu của khách hàng, không giới hạn khoảng cách di chuyển;

Free towing to the preferred Authorized Mercedes Distributors within Ho Chi Minh City and Hanoi for an unlimited distance;

1.5 Với các tỉnh thành ngoài Hà Nội và Hồ Chí Minh, miễn phí cẩu kéo tới các Nhà phân phối được ủy quyền gần nhất, không giới hạn khoảng cách di chuyển;
For Upcountry (Outside of HCMC & Hanoi), free towing to the nearest Authorized Mercedes Distributors for an unlimited distance;

1.6 Riêng với trường hợp bể bánh, miễn phí cẩu kéo tới địa điểm sửa chữa bất kỳ trong bán kính tối đa là 15 (Mười Lăm) kilômét. Trong tất cả các trường hợp còn lại, xe sẽ được cẩu kéo tới Nhà phân phối ủy quyền của Mercedes-Benz. Nếu khách hàng quyết định kéo xe của mình tới một địa điểm khác, không phải Nhà phân phối ủy quyền, khách hàng sẽ tự chủ động sắp xếp dịch vụ kéo xe và chi trả các chi phí liên quan;
Free towing up to a distance of 15 (Fifteen) Kilometers only in the case of tire puncture/ flat tire where vehicle is towed to non-authorized tire shop. In all other events, only a towing to an authorized Mercedes Distributors is allowed. If customer decides to tow a vehicle to different destination, he/ she is responsible to organize towing service him-/herself and the cost of towing will be responsible by the customer;

1.7 Dịch vụ xe Limousine hoặc Taxi ("di chuyển tức thời"). Trong trường hợp xe của Khách hàng được kéo đi khỏi địa điểm xảy ra sự cố, dịch vụ xe limousine sẽ được thu xếp để đưa khách hàng đến bất kỳ địa điểm nào trong phạm vi 50km, hoặc dịch vụ taxi với tổng cước phí không quá 1 (một) triệu đồng;
Limousine service or Taxi ("immediate mobility"). In the event that customer's vehicle is towed away from a breakdown location, a limousine will be made available to take the Customer to any onward destination up to 50 km, or taxi fare up to 1,000,000 dong (One Million Dong);

1.8 "Vô Tình Khóa Xe" - Nếu chìa khóa dự phòng nằm trong bán kính 15 (Mười Lăm) Kilômét, thì nhà cung cấp sẽ sắp xếp lấy chìa khóa dự phòng và mang đến vị trí của Xe. Nếu quãng đường vượt quá 15 (Mười Lăm) Kilômét thì sẽ áp dụng mức phí là 25.000 đồng (Hai Mươi Lăm Ngàn Đồng) cho mỗi Kilômét. Khách hàng sẽ chịu trách nhiệm trả phí cho số Kilomét yêu cầu thêm. Ngoài ra, các dịch vụ của thợ khóa, nếu được yêu cầu, có thể được bố trí, nhưng chi phí của các dịch vụ đó sẽ được tính trực tiếp cho (các) Khách Hàng;
"Mistakenly Locked" – If a spare key is located within a 15 (Fifteen) kilometers radius, Service Provider will organize for the spare key to be collected and brought to the vehicle location. If the distance is beyond 15 (Fifteen) kilometers, a charge of 25,000 VND (Twenty Five Thousand VND only) per kilometer will be applied. Charges for additional kilometers shall be the customer's responsibility. Alternatively, the services of a locksmith, if required, may be arranged, but the cost of such services shall be directly charged to the Customer(s);

1.9 Miễn phí tối đa 10 (Mười) lít nhiên liệu để Khách Hàng có thể đến Trạm Dịch Vụ gần nhất trong trường hợp hết xăng. Khách hàng chỉ được sử dụng dịch vụ 2 lần/năm cho các lần tiếp theo trong cùng năm, phí nhiên liệu sẽ được tính cho Khách Hàng;

Up to 10 liters of free fuel per incident of a vehicle running out of fuel. This benefit is only available up to two times per year. On any subsequent occasions within the same year, assistance will be provided, but the MBV customer shall be responsible for the associated fuel costs;

2. **Hỗ trợ y tế** (trong trường hợp tai nạn)

Medical Assistance (In the event of an accident)

2.1 Khi có yêu cầu, Nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ/chăm sóc y tế thực hiện bởi các bác sỹ chuyên môn sẽ được chỉ định tới địa điểm xảy ra sự cố trong thời gian sớm nhất;

Medical care/assistance will be provided by qualified doctors appointed by Suppliers in the incident location without delay, if required;

2.2 Trong trường hợp bác sỹ điều trị đưa ra chỉ định cấp cứu y tế khẩn cấp, Nhà cung cấp sẽ thu xếp hỗ trợ tới bệnh viện/cơ sở y tế gần nhất, trừ trường hợp khách hàng chỉ định địa điểm khác và theo xác nhận bằng văn bản.

In case of the emergency evacuation is needed as expertise diagnosis from the doctor, Supplier shall arrange the evacuation to suitable medical facility/hospital nearest the incident location, except for the case Customers indicate other location and confirm in writing.

2.3 Trong trường hợp khách hàng qua đời, AWP sẽ giải quyết việc hồi hương thi hài của khách hàng về địa chỉ được gia đình của khách hàng xác nhận trong lãnh thổ Việt Nam.

In the event of customer's death, Suppliers will handle the repatriation to the place confirmed by Customer's family in the Territory.

Ghi chú:

Remark:

Các chi phí liên quan đến việc Cấp cứu y tế và Hồi Hương thi hài được giới hạn ở mức tối đa là **140.000.000 VND**. Phạm vi dịch vụ chỉ áp dụng trong phạm vi địa giới của Việt Nam.

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

EXCLUSIONS:

Nhà cung cấp sẽ không có trách nhiệm chi trả cho các chi phí liên quan trong các trường hợp sau:

Supplier shall not pay and responsible for the following:

5.1 Bất kỳ vấn đề nào do tai nạn và thiên tai không thuộc phạm vi của dịch vụ này

Any problem resulting from an accident and natural disaster is not covered under this program;

5.2 Mọi chi phí phát sinh mà không có sự cho phép trước của MBV và AWP

Any expenses incurred without the prior agreement between MBV and AWP

5.3 Các chi phí mà Khách Hàng thường phải trả, như chi phí xăng dầu và phí cầu đường; (ngoại trừ trường hợp khách hàng đưa ra yêu cầu hợp lệ theo quyền lợi "hết nhiên liệu");
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);

5.4 Bất kỳ chi phí nào phát sinh từ việc tham gia các cuộc đua xe mô tô, tập hợp đua xe và kiểm tra tốc độ hoặc thời lượng;
Any costs resulting from participation in motor racing, rallies, and speed or duration tests;

5.5 Bất kỳ chi phí nào phát sinh từ Xe của Khách Hàng bị lưu giữ trong tình trạng không đủ điều kiện an toàn để chạy trên đường. Nếu Khách Hàng liên tục không giữ cho Xe của mình trong điều kiện an toàn để chạy trên đường, thì gói quyền lợi của của Khách Hàng sẽ bị chấm dứt;
Any cost resulting from the Customer's Vehicle being kept in a roadworthy condition. If the Customer continually fails to keep its Vehicle in a roadworthy condition according to the instruction/alert from vehicles, then the Customer's coverage will be revoked;

5.6 Mọi chi phí phát sinh từ việc Khách Hàng bị ảnh hưởng bởi tình trạng say rượu, sử dụng chất dung môi hoặc ma túy;
Any costs resulting from the Customer being under the influence of intoxicating liquor, solvent abuse or drugs;

5.7 Bất kỳ tổn thất do hậu quả để lại nào phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp từ việc xe không di chuyển;
Any consequential losses arising directly or indirectly from the immobilization;

5.8 Việc xe của khách hàng bị hỏng hẳn đã xảy ra trên đường công cộng, đường phố, đường cao tốc, đường bộ, bãi đậu xe công cộng hoặc tư nhân. Dịch vụ trên đường khai thác gỗ, bãi biển, khu vực có rào chắn hoặc xây dựng, đường đua và đường cấm vận chuyển không thuộc Dịch Vụ Cứu Hộ Giao Thông Và Sửa Chữa Ô Tô Khẩn Cấp;
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 Emergency Roadside Service;

5.9 Phạm vi bảo hiểm sẽ được cung cấp cho các phương tiện đã không di chuyểnđược. Chi phí cho bất kỳ phụ tùng thay thế nào không được bảo hiểm theo Dịch Vụ Cứu Hộ Giao Thông và Sửa Chữa Ô Tô Khẩn Cấp;
Coverage will be provided for vehicles that have become immobilized. Costs for any spare parts are not covered under Emergency Roadside Service;

5.10 Chi phí cho việc sử dụng nhiều hơn hai người hoặc phương tiện phục vụ (ví dụ để thực hiện dịch vụ kéo xe) không được bao gồm trong Dịch Vụ Cứu Hộ Giao Thông và Sửa Chữa Ô Tô Khẩn Cấp;

The cost for the use of more than two service persons or vehicles (i.e to implement a towing service) is not covered under Emergency Roadside Service.

5.11 Dịch vụ kéo xe được cung cấp cho các phương tiện đủ điều kiện nhưng không thể khởi động hoặc không thể lái một cách an toàn theo công suất của chính phương tiện;
Towing service is provided to eligible vehicles that cannot be started or driven safely under the vehicles' own power;

5.12 Khách hàng sẽ chịu trách nhiệm trả phí bổ sung cho việc kéo xe mà đã được thay đổi đến mức chúng cần đến các thủ tục đặc biệt và/hoặc thiết bị vượt quá mức thường được yêu cầu để kéo chiếc xe ở trạng thái nguyên bản.
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;

LƯU Ý: 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 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 trên.

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 above services.