



كُتَيْبُ الْعَمَلَاءِ  
ضمان السيارات الكهربائية بالكامل.



Mercedes-Benz

## جدول المحتويات

### القسم I: مقدمة

- 1 • مقدمة .....
- 1 • تعريف الضمان .....
- 1 • فترة الضمان .....

### القسم II: شروط وأحكام الضمان

- 2 • الخدمة والصيانة الدورية .....
- 2 • حملات الاستدعاء .....
- 3 • تغطية الضمان خلال فترة السنة الثالثة.....
- 3 • الاستثناءات العامة من برنامج الضمان من مشاريع قرقاش .....
- 3 • حدود تغطية ضمان البطاريات ذات الجهد العالي .....
- 3 • استثناء حالات التلف الكامل .....

# دليل العملاء (السيارات الكهربائية بالكامل المعززة بالذكاء الكهربائي)

## 1. مقدمة

شكراً لاختيارك شراء سيارة مرسيدس-بنز من مشاريع قرقاش، إننا نُقدِّم برنامج تغطية ضمان حصري لجميع سيارات مرسيدس-بنز الكهربائية بالكامل الجديدة التي يتم تسليمها إلى العملاء داخل دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث يغطي برنامج الضمان السنوات الثلاث الأولى التي تبدأ من تاريخ تسليم السيارة أو التسجيل الأولي، أيهما أسبق، دون تحديد للمسافة المقطوعة\* وفقاً لشروط وأحكام الضمان من الشركة المُصنِّعة.

\*تُقدِّم الشركة المُصنِّعة الضمان على البطارية. للحصول على مزيد من التفاصيل، يُرجى الاطلاع على شهادة البطارية.

## 2. تعريف الضمان

تغطية الضمان تشمل أي عطل فني في السيارة ينتج أو ينجم عن خطأ في الإنتاج أو خطأ أو عيب مادي يظهر خلال فترة الضمان المحددة، ولا يُغطي برنامج الضمان أي أضرار بسبب المؤثرات الخارجية أو التلف الناتج عن الاستعمال الطبيعي.

يحق للعميل إصلاح العيوب والأضرار الناجمة عنها مجاناً، فيما يتعلق بشروط وأحكام برنامج الضمان من مشاريع قرقاش.

لا يترتب على استبدال أو تركيب الأجزاء والمكونات ضمن نطاق ضمان السيارة تمديد ضمان السيارة الحالي ولا بدء سريان ضمان قطع الغيار.

## 3. فترة برنامج الضمان

ضمان لمدة ثلاث سنوات (36 شهراً) على سيارات مرسيدس-بنز دون تحديد للمسافة المقطوعة\* يبدأ من تاريخ تسليم السيارة أو التسجيل الأولي، أيهما أسبق، وتهدف تغطية برنامج الضمان إلى حماية سيارات عملاء مرسيدس-بنز من أي أعطال فنية غير متوقعة، وفقاً لشروط وأحكام الضمان من الشركة المُصنِّعة الواردة في الفصل الأخير.

\*تُقدِّم الشركة المُصنِّعة الضمان على البطارية. للحصول على مزيد من التفاصيل، يُرجى الاطلاع على شهادة البطارية.

## شروط وأحكام الضمان

يوافق العميل تمامًا على الالتزام بالمعلومات والتوصيات الواردة في دليل المالك وكُتِبَت الخدمات اللذين يردان في شكل ورقي أو رقمي وتوفرهما مرسيدس-بنز ايه جي مع السيارة عند التسليم.

تنطبق الشروط والأحكام التالية على أي حالة أو مطالبة تدرج ضمن نطاق برنامج الضمان، وقد يترتب على عدم الوفاء بأي من المتطلبات والإرشادات الموضحة في إلغاء برنامج الضمان والتغطية التي يوفرها.

### 1. متطلبات الصيانة الدورية

يتحمل العميل مسؤولية إجراء جميع خدمات الصيانة الدورية بانتظام كل 20,000/25,000 كم\* أو كل عام (12 شهرًا)، أيهما أسبق، وفقًا لتوصيات الشركة المُصنعة بالنسبة لدولة الإمارات العربية المتحدة.

ينبغي إجراء الصيانة الدورية في أحد مراكز خدمة العملاء المعتمدة من مرسيدس-بنز. كما يجب تنفيذ نطاق خدمات الصيانة الإضافية\*، التي تحددها الشركة المُصنعة أو ممثلها، على النحو المُوصى به.

تقع على عاتق العميل مسؤولية تقديم الفاتورة/الوثيقة التي تثبت إجراء الصيانة لدى أحد مراكز خدمة عملاء مرسيدس-بنز المعتمدة، عند الطلب.

قد يترتب على عدم الامتثال لمتطلبات الصيانة المذكورة أعلاه إلغاء تغطية برنامج الضمان على السيارة.

\*قد تخضع الفترة الزمنية للصيانة ونطاق خدمات الصيانة للتغيير فيما يتعلق بالمتطلبات الفنية للشركة المُصنعة دون إشعار مسبق، تتحدد الفترة الزمنية للصيانة بحسب طراز السيارة وفقًا لإرشادات الشركة المُصنعة.

### 2. حملات الاستدعاء

يقع على عاتق العميل، عند إطلاق أي حملة استدعاء رسمية، مسؤولية التوجه إلى أقرب موزع عام معتمد لسيارات مرسيدس-بنز في أقرب وقت ممكن من أجل تنفيذ أعمال حملة الاستدعاء التي تم الإبلاغ عنها.

### 3. تغطية الضمان خلال فترة السنة الثالثة

يسري ضمان السنة الثالثة على السيارات التي تبيعها مشاريع قرقاش وعلى غير سيارات مشاريع قرقاش التي قامت بتفعيل ضمان السنة الثالثة بشكل منفصل. يجب إجراء الصيانة الدورية في أحد مراكز خدمة عملاء مرسيدس-بنز المعتمدة التي تديرها مشاريع قرقاش في دبي والشارقة والإمارات الشمالية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

### 4. الاستثناءات العامة من برنامج الضمان من مشاريع قرقاش

يتم استثناء العيوب أو الأضرار التي تحدث بسبب ما يلي وأي أجزاء ومكونات متضررة بسببها من تغطية برنامج الضمان:

- العيب بالسيارات أو إدخال تعديلات عليها أو استخدامها أو تخزينها بشكل غير سليم.
- استخدام قطع غيار مرسيدس-بنز غير أصلية أو زيوت غير معتمدة.
- العيوب أو الأضرار الناجمة بسبب التأثيرات الخارجية.
- تلف واهتراء الأجزاء المعرضة للتلف الناجم عن الاستخدام الطبيعي أو بسبب التشغيل العام وفقاً لما تحدده الشركة المُصنّعة.
- عدم إبلاغ العميل فوراً عن أي عطل أو رفضه إصلاح أي عطل أو عيب تم تحديده أثناء زيارة ورشة الصيانة، وفي هذه الحالة، يصبح الضمان ملغياً بالنسبة للمكونات ذات الصلة والأضرار اللاحقة.
- عطل البطارية والأضرار الناجمة عنه بسبب وقوف السيارة أو عمليات الصيانة غير الملائمة.
- جميع أعمال التعديل التي لا تتعلق على وجه التحديد بحالة الضمان.
- العيوب أو الأضرار الناجمة عن عمليات إصلاح أضرار الحوادث والتي يتم إجراؤها في مركز إصلاح هياكل غير معتمد من مرسيدس- بنز.

### 5. حدود تغطية ضمان البطاريات ذات الجهد العالي

تقدّم الشركة المُصنّعة الضمان على البطارية. للحصول على مزيد من التفاصيل، يُرجى الاطلاع على شهادة البطارية.

### 6. استثناء السيارات التالفة بالكامل والسيارات

تصبح تغطية برنامج الضمان ملغية وباطلة في حالة وصف السيارة وتصنيفها على أنها سيارة تالفة بالكامل أو مسروقة.

## التعويض والتكلفة غير المباشرة

تقتصر تغطية برنامج الضمان بشكل محدد على تكلفة إصلاح العيوب والأضرار الناجمة عنها والتي تلحق بسيارات مرسيدس-بنز، وفقاً للشروط والأحكام. حيث لا يمكن دفع أي نوع من التعويض عن انخفاض قيمة السيارة ، وفقدان الدخل، ووقت التوقف بسبب إجراء الإصلاحات المطلوبة، وضمان التنقل، والتكاليف غير المباشرة، وأي تكاليف أخرى لا تتعلق مباشرة بأعمال الإصلاح، وتشمل التكاليف غير المباشرة تكاليف الهاتف وتكاليف الشحن ومصاريف السفر وقروض السيارات، ورسوم الطرق، وما إلى ذلك.

## التعديلات

لا يمكن لأي شخص تغيير شروط وأحكام هذا الضمان أو تعديلها إلا بموافقة خطية محددة.

## بند إضافي

يُحال أي نزاع ينشأ عن هذه الاتفاقية أو فيما يتعلق بها إلى التحكيم وفقاً للأحكام المنصوص عليها في قواعد التوفيق والتحكيم التجاري لغرفة تجارة وصناعة دبي.

نتمنى لك الاستمتاع بتجربة قيادة آمنة وممتعة لسيارة مرسيدس-بنز الكهربائية بالكامل.



800-BENZ (2369) | [www.gargash.ae](http://www.gargash.ae)