

Veho Baltic Warranty+

NOTEIKUMI | VERSIJA 3.0.2

Papildu garantijas aizsardzība atbilstošiem Mercedes-Benz vieglajiem automobiļiem Igaunijā, Latvijā un Lietuvā.

SVARĪGI: Šie Noteikumi apraksta līgumisko Mercedes-Benz Garantija+ garantijas produktu. Tie neierobežo transportlīdzekļa īpašniekam piemītošās likumīgās tiesības vai tiesiskās aizsardzības līdzekļus.

1. Definīcijas

Šajos Noteikumos:

- “Segtā sastāvdaļa” nozīmē rūpnīcā uzstādītu mehānisku, elektrisku vai elektronisku transportlīdzekļa sastāvdaļu, kas nav tiešā tekstā izslēgta saskaņā ar šiem Noteikumiem.
- “Segtais defekts” nozīmē Segtās sastāvdaļas atteici, ko radījis pašas sastāvdaļas defekts un kuras novēršanai nepieciešams remonts vai nomaiņa, lai atjaunotu tās paredzēto funkciju.
- “Ārēja ietekme” nozīmē notikumu, apstākli, vielu vai situāciju, kas rodas ārpus ietekmētās sastāvdaļas, tostarp triecienu, negadījumu, laikapstākļus, ūdens iekļūšanu ārēja notikuma dēļ, ceļa apdraudējumus, svešķermeņus, dzīvniekus, piesārņojumu, nepareizu degvielu vai šķidrumu, neatbilstošu uzlādes aprīkojumu vai elektroapgādi, ugunsgrēku, zādzību, vandālismu vai citu ārēju cēloni.
- “Transportlīdzeklis” nozīmē Mercedes-Benz transportlīdzekli, kas garantijas sertifikātā identificēts pēc transportlīdzekļa identifikācijas numura.
- “Garantija+” nozīmē līgumisko garantiju, kuru saskaņā ar šiem Noteikumiem piešķir Garantijas devējs.
- “Garantijas periods” nozīmē garantijas sertifikātā norādīto piemērojamo periodu, uz kuru attiecas 2. sadaļā noteiktie maksimālie ierobežojumi.
- “Garantijas devējs” nozīmē VEHO Baltics OÜ uzņēmumu, kas norādīts transportlīdzeklim izsniegtajā garantijas sertifikātā vai citos garantijas dokumentos.

2. Tvērums un darbības ilgums

Mercedes-Benz Garantija+ ir papildu līgumiskā garantija, kas seko ražotāja standartā divu (2) gadu jauna transportlīdzekļa garantijai. Tā pagarina transportlīdzekļa garantijas aizsardzību līdz pieciem (5) gadiem no Transportlīdzekļa pirmās reģistrācijas datuma vai līdz odometra rādījumam sasniedz 150 000 km, atkarībā no tā, kas iestājas agrāk. Mercedes-Benz Garantija+ sākas, kad ir pagājuši 2 gadi kopš transportlīdzekļa pirmās reģistrācijas datuma.

Garantijas perioda laikā Garantijas devējs bez maksas novērsīs Segto defektu, remontējot vai nomainot attiecīgo Segto sastāvdaļu saskaņā ar šiem Noteikumiem. Garantijas devējs nosaka remonta metodi un jaunu, rūpnīciski atjaunotu (pārražotu) vai līdzvērtīgu rezerves daļu izmantošanu, ciktāl Transportlīdzeklis tiek atjaunots pienācīgā darba kārtībā.

Mercedes-Benz Garantija+ paliek spēkā attiecībā uz Transportlīdzekli arī tad, ja mainās īpašumtiesības. Jaunajam īpašniekam pēc Transportlīdzekļa iegādes jāinformē Garantijas devējs par īpašumtiesību maiņu un jāsniedz jaunā īpašnieka kontaktinformācija. Ja tas netiek izdarīts, tas neietekmē garantijas segumu, taču tiek uzskatīts, ka jaunais īpašnieks ir saņēmis paziņojumus, kas publicēti Garantijas devēja tīmekļa vietnē saskaņā ar 13. sadaļu.

3. Atbilstība un sākums

Pirms Mercedes-Benz Garantijas+ sākuma Transportlīdzeklim jāveic sākotnējā pārbaude pilnvarotā VEHO pārdošanas un servisa vietā Igaunijā, Latvijā vai Lietuvā.

Jebkurš defekts, trūkums, nokavēta apkopes darbība vai nepieciešams remonts, kas konstatēts pārbaudes laikā, jānovērš pirms seguma sākuma. Garantijas devējs var atteikties aktivizēt garantiju, līdz konstatētie trūkumi ir apmierinoši novērsti un dokumentēti.

Garantijas sertifikāts ir norādīts sākuma datums, un tas apstiprina, ka Transportlīdzeklis ir pieņemts Mercedes-Benz Garantija+ garantijas segumam.

4. Īpašnieka pienākumi

Lai saglabātu garantijas spēkā esamību, transportlīdzekļa īpašniekam ir pienākums:

- nodrošināt visu plānveida apkopju veikšanu stingrā saskaņā ar Mercedes-Benz prasībām un noteiktajiem laika un nobraukuma intervāliem;
- plānveida apkopēm un remontiem izmantot pilnvarotu Mercedes-Benz servisa partneri;
- saglabāt un pēc pieprasījuma iesniegt pilnīgus apkopes un remonta dokumentus;
- lietot Transportlīdzekli saskaņā ar ražotāja lietošanas instrukcijām;
- veikt saprātīgus pasākumus turpmāku bojājumu novēršanai, ja rodas kļūme, brīdinājums vai neparasts stāvoklis; un
- nekavējoties nodot Transportlīdzekli diagnostikai pēc tam, kad īpašnieks ir uzzinājis par iespējamu defektu.

Šo pienākumu neizpilde ietekmē segumu tādā apmērā, kādā neizpilde izraisīja, veicināja vai palielināja defektu vai no tā izrietošos bojājumus.

5. Teritoriālais tvērums

Garantija+ attiecas uz Transportlīdzekļiem, kas tiek lietoti un pastāvīgi reģistrēti Igaunijā, Latvijā vai Lietuvā. Segums izbeidzas, ja Transportlīdzeklis tiek pastāvīgi reģistrēts ārpus šīm valstīm vai tiek atzīts par pilnīgi bojā gājušu vai norakstīts pēc negadījuma vai cita bojājuma.

6. Segtie defekti

Ja vien 7. sadaļā nav skaidri noteikts izņēmums, garantija sedz rūpnīcā uzstādītās Segtās sastāvdaļas mehānisku, elektrisku vai elektronisku bojājumu, ja pamatcēlonis ir pašas sastāvdaļas nepilnība (defekts).

Defektam nav obligāti jānotiek pēkšņi. Tomēr Segtie defekti nav pakāpeniska nolietojšanās, novecošanās, parastais nolietojums, apkopes nepieciešamība un stāvokļi, kas pakāpeniski attīstās laika gaitā, izņemot, ja no tiem izrietošais defekts ir neatkarīgi radies Segtās sastāvdaļas nepilnības (defekta) dēļ un nav izslēgts no seguma.

7. Izņēmumi

Garantija+ nesedz turpmāk norādītās detaļas, darbus, izmaksas, atteices vai apstākļus, pat ja normālas transportlīdzekļa lietošanas laikā ir ieteicama nomaiņa vai apkope.

7.1 Nolietojums, apkope un patērējami materiāli

- Parastais nolietojums, pakāpeniska nolietojšanās vai normāls jaudas, veikspējas, efektivitātes, elektriskās braukšanas sniedzamības vai citu īpašību samazinājums vecuma, nobraukuma vai lietošanas dēļ.
- Plānveida apkope, pārbaudes un apkopes elementi, tostarp filtri, smērvielas un servisa materiāli.
- Stikla tīrītāju slotiņas; antenu masti; riteņi; riepas; riteņu skrūves; riteņu balansēšana un savirzes regulēšana neatkarīgi no cēloņa.
- Sajūga berzes sastāvdaļas; bremžu kluči, uzlikas, diski un trumuļi; amortizatori.
- Aizdedzes sveces; dīzeļdzinēja kvēlsveces; ķīlsiksnas un citas piedziņas siksnas, kas pakļautas parastajam nolietojumam.
- Izplūdes sistēmas sastāvdaļas leņķveidīgi no turbokompresora, ja bojājums radies nodiluma, korozijas vai ārējās ietekmes rezultātā.
- Tālvadības pults atslēgu baterijas; 12 voltu un citas zemsprieguma baterijas; augstsprieguma vilces akumulatori, tostarp kapacitātes zudums un degradācija.
- Uzlādes kabeļi, adapteri un mājas vai pārnēsājamais uzlādes inventārs.

7.2 Tīrīšana, regulēšana, testēšana un programmatūra

- Regulēšanas darbi, kalibrēšana, kas nepieciešama normālas lietošanas dēļ, tīrīšana, eļļošana, mazgāšana, vaskošana un kosmētiskā apstrāde.

- Funkciju pārbaudes, izmēģinājuma braucieni, diagnostika vai cita testēšana, ja netiek konstatēts Segtais defekts.
- Vadības bloku restartēšana, iestatījumu atjaunošana vai sistēmu atkārtota inicializēšana, ja nav sastāvdaļas defekta.
- Programmatūras, aparātprogrammatūras, navigācijas karšu vai datu atjauninājumi, kas nav nepieciešami Segtā defekta novēršanai.

7.3 Ārēja ietekme un neatbilstoša lietošana

- Jebkura atteice vai bojājums, ko tieši vai netieši izraisījis Ārēja ietekme.
- Nepareiza, piesārņota vai sliktas kvalitātes degviela, šķidrumi, smērvielas vai piedevas, tostarp ar to saistītās testēšanas, noliešanas un tīrīšanas izmaksas.
- Negadījums, trieciens, akmens šķembas, ceļa gruži, sniegs, ledus, applūšana, ugunsgrēks, dzīvnieki, zādzība, vandālisms vai neatbilstoša uzlādes infrastruktūra vai elektroapgāde.
- Nolaidība, nepareiza lietošana, pārslodze, izmantošana sacensībām, neparasta lietošana vai lietošana pretēji ražotāja instrukcijām.
- Saprātīgas rīcības neveikšana pēc brīdinājuma ziņojumiem, šķidrumu noplūdēm, neparasta trokšņa, pārkaršanas vai citiem acīmredzamiem simptomiem, ciktāl tas izraisa vai palielina bojājumus.
- Remonti, apkope vai diagnostika, kas veikta nepareizi vai izmantojot neatbilstošas detaļas, materiālus, instrumentus vai metodes.

7.4 Virsbūve, salons, eksterjers un stikls

- Krāsojums, korozija, aizsardzība pret rūsu un kosmētiski vai virsmas defekti, ja vien tos skaidri nesedz atsevišķa ražotāja garantija.
- Nosmērēšanās, izbalēšana, krāsas atšķirības, traipi, izstaiņšanās, plaisāšana, plīsumi, deformācija vai polsterējuma, apdares un salona virsmu nolietojums.
- Virsmas vai krāsas defekti, oksidācija, plaisāšana, ārējās apdares, blīvējumi, moldingu, lūku, spoguļu korpusu un lukturu korpusu vai lēcu atdalīšanās, deformācija, plīsumi vai nolietojums.
- Transportlīdzekļa stikla bojājumi, ko izraisījis trieciens, skrāpējumi, nošķēlumi, virsmas bojājumi, spriegums, kas radies Ārējās ietekmes vai cita ārēja cēloņa dēļ.

7.5 Šķidrumi un citas izmaksas

- Dzesēšanas šķidruma, AdBlue®, vējstikla mazgāšanas šķidruma, aukstumaģenta, smērvielu vai citu ekspluatācijas šķidrumu papildināšana vai noma, izņemot gadījumu, kad tas ir nepieciešams kā apstiprināta Segtā defekta novēršanas neatņemama daļa.
- Transportlīdzekļa nodoklis, tehniskās apskates maksas, reģistrācijas maksas, administratīvās maksas un citas parastas īpašumtiesību vai ekspluatācijas izmaksas.

8. Pārbūves un modifikācijas

Garantija nesedz atteici, bojājumu vai zaudējumu, ko tieši vai netieši izraisījis pēc ražošanas veikta pārbūve, tūnings vai tehniska modifikācija. Tas ietver alternatīvas degvielas izmantošanai paredzētas pārbūves, dzinēja vai vadības bloka modifikācijas, neapstiprinātu programmatūru, balstiekārtas pazemināšanu un citas atkāpes no rūpnīcas specifikācijas.

Modifikācija automātiski neanulē visu garantiju. Segumu var atteikt tikai tad, ja modifikācija izraisīja, veicināja vai palielināja bojājumu vai no tā izrietošo kaitējumu, vai arī neļauj veikt uzticamu diagnostiku vai remontu.

9. Pretenzijas un remonta procedūra

Īpašniekam pirms garantijas remonta darbu uzsākšanas jāsazinās ar pilnvarotu VEHO vai Mercedes-Benz servisa vietu Igaunijā, Latvijā vai Lietuvā. Transportlīdzeklis jānodod diagnostikai kopā ar garantijas sertifikātu un pieprasītajiem apkopes dokumentiem.

Bez iepriekšējas atļaujas nedrīkst veikt remontu uz Garantijas devēja rēķina, izņemot gadījumus, kad tūlītēja rīcība ir saprātīgi nepieciešama, lai novērstu būtiskus papildu bojājumus vai novērstu drošuma risku, un iepriekšēja sazināšanās nav praktiski iespējama. Šādā gadījumā īpašniekam pēc iespējas ātrāk jāsazinās ar Garantijas devēju un jāsaglabā visi attiecīgie pierādījumi un rēķini.

Garantijas devējs var pārbaudīt Transportlīdzekli, bojātās sastāvdaļas un apkopes vēsturi, pieprasīt diagnostikas informāciju un paturēt nomainītās sastāvdaļas, ja to atļauj normatīvie akti. Lēmums par segumu tiek pieņemts, pamatojoties uz identificēto pamatcēloni un šiem Noteikumiem.

10. Garantijas tiesiskās aizsardzības apjoms

Garantijas sniedzēja pienākums aprobežojas ar saprātīgu diagnostiku un Segtās sastāvdaļas remontu vai noma, izņemot kopā ar citām transportlīdzekļa sastāvdaļām, kuras tieši bojājis tas pats Segtais defekts, ja īpašnieks šādu izrietošu sastāvdaļu bojājumu nevarēja saprātīgi novērst.

Garantija nesedz netiešus, nejausmus vai izrietošus zaudējumus, tostarp lietošanas iespējas zudumu, ienākumu vai peļņas zudumu, aizvietojoša transportlīdzekļa izmaksas, autoevakuatoru, palīdzību uz ceļa, ceļa izdevumus, taksometra, vilciena, prāmja vai aviobiļešu izmaksas, izmitināšanu, sakaru izmaksas, pasta izdevumus, īpašuma bojājumus vai miesas bojājumus, izņemot, kad šādu izņēmumu aizliedz obligātās tiesību normas vai izmaksas atsevišķi sedz cita piemērojama servisa vai mobilitātes programma.

11. Saistība ar likumā noteiktajām tiesībām

Garantija+ tiek sniegta papildus transportlīdzekļa īpašniekam piemītošajām likumīgajām tiesībām vai tiesiskās aizsardzības līdzekļiem un neaizstāj vai neierobežo tos.

12. Sūdzības, strīdi un piemērojamie tiesību akti

Transportlīdzekļa īpašniekam nekavējoties jāinformē Garantijas devējs par jebkādam domstarpībām saistībā ar garantijas segumu vai pretenzijas izskatīšanu. Puses vispirms centīsies atrisināt jautājumu labticīgu pārrunu ceļā. Ja strīdu nav iespējams atrisināt pārrunu ceļā, transportlīdzekļa īpašnieks var nodot lietu kompetentai patērētāju strīdu risināšanas iestādei vai alternatīvai strīdu izšķiršanas institūcijai, kas pieejama saskaņā ar piemērojamajiem normatīvajiem aktiem. Ja Garantijas devējs ir reģistrēts Latvijā, noteiktos gadījumos patērētājiem var būt tiesības vērsties Patērētāju strīdu risināšanas komisijā (<https://www.ptac.gov.lv/lv/pateretaju-stridu-risinanas-komisija>).

Nekas šajos Noteikumos neierobežo transportlīdzekļa īpašnieka tiesības celt prasību piekritīgajā tiesā. Šiem Noteikumiem piemēro tās valsts tiesību aktus, kurā ir reģistrēts Garantijas devējs, kas izsniedz garantiju. Tomēr obligātās patērētāju tiesību aizsardzības normas ir noteicošās, ja to pieprasa piemērojamie normatīvie akti.

Garantijas devēja lēmums par garantijas segumu tiek pieņemts, pamatojoties uz tehniskajiem konstatējumiem, transportlīdzekļa vēsturi, diagnostikas informāciju un šiem Noteikumiem.

13. Noslēguma noteikumi

Ja kāds šo Noteikumu noteikums tiek atzīts par spēkā neesošu vai neizpildāmu, pārējie noteikumi paliek spēkā. Jebkurš spēkā neesošs noteikums interpretējams vai aizstājams minimāli nepieciešamajā apmērā, lai saglabātu tā paredzēto mērķi. Garantijas sertifikāts un šie Noteikumi kopā veido līgumisko Garantiju+. Pretrunu gadījumā noteicošie ir obligātie tiesību akti, pēc tam garantijas sertifikāts un pēc tam šie Noteikumi.

Garantijas devējs var grozīt šos Noteikumus, tostarp Mercedes-Benz Garantijas+ darbības tvērumu, saturu un īpašības, vienīgi pamatota iemesla dēļ, proti, ja grozījums ir saprātīgi nepieciešams: (a) lai ievērotu vai atspoguļotu izmaiņas piemērojamajos tiesību aktos, tiesas vai administratīvajā lēmumā, vai kompetentas iestādes prasībā, ieteikumā, norādījumā vai interpretācijā; (b) lai atspoguļotu izmaiņas Mercedes-Benz ražotāja garantijā, tehniskajās prasībās, apkopes specifikācijās, apstiprinātajās remonta metodēs vai detaļu pieejamībā; (c) lai atspoguļotu tehnoloģiju attīstību transportlīdzekļos, tostarp elektrisko un hibrīdo transportlīdzekļu tehnoloģijās, diagnostikā vai programmatūrā; (d) lai precizētu neskaidrus noteikumus vai labotu acīmredzamas kļūdas, nemainot pušu tiesību un pienākumu būtību; vai (e) lai ieviestu jaunus vai uzlabotus pakalpojumus vai segumu, kas ir transportlīdzekļa īpašnieka labā.

Garantijas devējs publicē grozītos Noteikumus kopā ar grozījuma kopsavilkumu un pamatojumu Garantijas devēja tīmekļa vietnē vismaz trīsdesmit (30) dienas pirms grozījuma spēkā stāšanās un tajā pašā termiņā paziņo transportlīdzekļa īpašniekam rakstveidā vai citā pastāvīgā informācijas nesējā, izmantojot jaunāko Garantijas devējam sniegto kontaktinformāciju. Ja transportlīdzekļa īpašnieks nav sniedzis savu kontaktinformāciju, publicēšana tīmekļa vietnē uzskatāma par paziņošanu par grozījumu. Ja grozījums pasliktina transportlīdzekļa īpašnieka stāvokli, transportlīdzekļa īpašnieks pirms grozījuma spēkā stāšanās var bez maksas izbeigt Mercedes-Benz Garantija+ un saņemt proporcionālu atmaksu par neizmanto to Garantijas periodu. Neviens grozījums nesamazina un nelabvēlīgi neietekmē garantijas aizsardzību, kas jau piešķirta esošam

Garantijas periodam, izņemot gadījumus, kad grozījums ir nepieciešams saskaņā ar obligātajiem tiesību aktiem.