

CONTENTS

03 | Welcome to ServiceCare

04 | Exclusions

06 | Scope of Coverage

08 | Terms and Conditions



WELCOME TO SERVICECARE

Welcome to ServiceCare, your trusted guide in the maintenance journey of your cherished Mercedes-Benz. As you hold this booklet, you now have access to a wealth of care and assurance for your vehicle's continued well-being.

The ServiceCare Promise:

- **Exceptional Compliance:** With ServiceCare, you have adopted a service plan that diligently follows the manufacturer's guidelines, ensuring your Mercedes-Benz receives care that meets the highest industry standards.
- **Preserved Performance:** Your investment in ServiceCare guarantees a protected performance up to 4 years or 60,000 km, enhancing the resilience and longevity of your vehicle.
- **Expert Care at Your Disposal:** The expertise of our Mercedes-Benz certified technicians is at your service, offering meticulous care using GenuineParts and approved lubricants, delivering trusted service excellence.
- **Timely Maintenance Schedule:** Your ServiceCare plan is your gateway to scheduled service intervals, ensuring your vehicle receives expert attention every 15,000 km or 12 months, preserving its peak performance and safety.

Embark on the ServiceCare Experience: Congratulations on your ownership of ServiceCare - a testament to your commitment to upholding your Mercedes-Benz in prime condition. Let the pages of this booklet be your companion on a journey of superior maintenance care, supported by SilberArrows' legacy of precision, reliability, and customer satisfaction.

EXCLUSIONS

These exclusions clarify the limitations and instances where additional maintenance or compensation may not be covered under the ServiceCare plan. This information ensures clients are aware of the scope of coverage and what is not included, helping manage expectations and prevent misunderstandings regarding the ServiceCare plan.



1. Any parts outside of the recommended maintenance scope set by the manufacturer.



2. Wear and tear parts as specified by the manufacturer such as, (but not limited to):

- Tyres
- Brake pads, discs, and shoes
- Wiper blades
- Poly-V belts
- Shock absorbers



3. Additional service and maintenance due to reasons such as, (but not limited to):

- Customer or owner request
- Premature service outside defined service intervals
- Overdue service after the expiration of the agreed term
- Damage from external influence or natural disaster
- Modifications not approved by Daimler AG
- Misuse or inappropriate usage of the vehicle, including (but not limited to) motor sports racing or overloading



4. Compensation for service and maintenance work time or vehicle depreciation under the scope of ServiceCare.



5. Compensation for loan/lease vehicle or public transportation costs.



6. Indirect costs unrelated to defined service and maintenance work.



SCOPE OF COVERAGE

Enjoy comprehensive coverage under the ServiceCare plan, ensuring peace of mind and hassle-free maintenance for your vehicle. Explore the detailed scope of coverage in the table below.

DESCRIPTION

Every 15,000 km or 1st year* (Standard)

Every 15,000 km or 1st & 3rd year* (Premium)	Standard	Premium
Perform Service A	✓	✓
Replace engine oil and oil filter	✓	✓
Replace air filter element(s)	✓	✓
Add Mercedes-Benz approved fuel additive	✓	✓
Add windshield washer concentrate	✓	✓

Every 30,000 km or 2nd year* (Standard)

Every 30,000 km or 2nd & 4th year* (Premium)

Perform Service B	✓	✓
Replace engine oil and oil filter	✓	✓
Replace air filter element(s)	✓	✓
Add Mercedes-Benz approved fuel additive	✓	✓
Add windshield washer concentrate	✓	✓
Replace dust filter	✓	✓
Perform A/C system cleaning	✓	✓

*Depending on whether the first service due, within the ServiceCare plan, is Service A or Service B.

Please note that transfer case oil change, front/rear axle differential oil change and differential lock fluid replacement are not covered by the ServiceCare plan.

Every 2 years

	Standard	Premium
Replace brake fluid	✓	✓

Every 45,000 km or 3 years

Panoramic sliding sunroof: Clean and lubricate guide mechanism (equipment specific)		✓
Replace coolant (only valid for selected models, as per manufacturer's guidelines)		✓
Automatic transmission: Change oil and oil filter (only valid for selected models, as per manufacturer's guidelines)		✓

Every 60,000 km or 4 years

Replace spark plugs		✓
Automatic transmission: Change oil and oil filter (only valid for selected models, as per manufacturer's guidelines)		✓

Please be aware that the scope of coverage is subject to change without prior notice.

TERMS AND CONDITIONS

Explore the essential terms and conditions of your ServiceCare plan with clarity and simplicity. These guidelines are designed to provide a clear framework for the maintenance and care of your Mercedes-Benz under the SilberArrows ServiceCare plan, ensuring a seamless and reliable experience.

1. Coverage Duration:

- The maintenance of your vehicle is covered under the terms and conditions of the SilberArrows ServiceCare plan for a specified period.
- Service and maintenance coverage is provided for 2 years / 30,000 km (Standard) or 4 years / 60,000 km (Premium), whichever comes first, from the date of signing the ServiceCare Agreement.

2. Service Intervals:

- Service and maintenance are conducted within defined intervals of every 12 months or 15,000 km, whichever comes first, prioritising the manufacturer's recommendations.

3. Grace Period and Authorised Centers:

- A grace period of 2 months or 2,000 km from the ServiceCare expiration may be granted at SilberArrows' discretion, with no further consideration provided.
- Service and maintenance must be exclusively performed at an Authorised SilberArrows Service Centre.

4. Scope and Guidelines:

- ServiceCare scope aligns with maintenance requirements in the Owner's Manual and Service Booklet supplied with the vehicle.
- Local specific maintenance requirements and adjusted service intervals recommended by the manufacturer are included within the ServiceCare scope.
- The maintenance requirements outlined in the Owner's Manual and Service Booklet take precedence over local guidelines, ensuring compliance with the manufacturer's specifications as specified by the manufacturer tailored to the vehicle's specific operating conditions.

5. Updates and Exclusions:

- Manufacturer-defined service intervals and scope may change without prior notice, with no additional charge or compensation for alterations.
- Excludes maintenance or replacement of wear and tear parts as specified by the manufacturer.
- No refunds will be provided under any circumstance.

6. Ownership and Transfer:

- ServiceCare covers the defined scope of service and maintenance for the vehicle, regardless of ownership changes within the specified period.
- Remaining ServiceCare coverage can be transferred upon ownership change with approval from an Authorised SilberArrows Service Centre.

7. Void Conditions and Recommendations:

- ServiceCare may become void if vehicle ownership details are unclear or if the vehicle is permanently relocated outside the United Arab Emirates.
- If the vehicle is extensively damaged to the extent that it is scrapped, written off, or holds no economic value, the ServiceCare becomes void automatically. No subsequent compensation is provided, and reinstatement of the ServiceCare is not permissible.
- It is recommended to adhere to manufacturer-defined maintenance schedules to avoid limitations on warranty coverage.

By signing below, you acknowledge understanding and acceptance of the outlined terms and conditions of the ServiceCare plan.

Customer's Signature:

SilberArrows

Al Quoz 1

Dubai, UAE

P.O. Box 185095

Tel: 04 380 5515

www.silberarrows.com

SilberArrows

القوز 1

دبي، الإمارات العربية المتحدة

صندوق بريد 185095

هاتف: 04 380 5515

www.silberarrows.com

الشروط والأحكام

تعرف على الشروط والأحكام الأساسية لخطة ServiceCare بوضوح وبساطة. أعدت هذه الإرشادات لتشكّل إطار عمل واضحاً لأعمال صيانة مرسيدس-بنز والعناية بها بموجب خطة ServiceCare من SilberArrows، ما يضمن لك تجربة سلسة وموثوقة.

1. مدة التغطية:

- تُغطي شروط وأحكام خطة ServiceCare من SilberArrows أعمال صيانة سيارتك لفترة زمنية محدّدة.
- يتم تغطية الخدمة والصيانة لمدة سنتين /30,000 كيلومتر (الباقية الأساسية) أو 4 سنوات / 60,000 كيلومتر (الباقية الممتازة)، أيهما يأتي أولاً من تاريخ توقيع اتفاقية ServiceCare.

2. مواعيد الخدمة:

- تُجرى أعمال الخدمة والصيانة حسب الفترات المحدّدة أي كل 12 شهراً أو 15,000 كم، أيهما أقرب، مع إعطاء الأولوية لتوصيات الشركة المصنّعة.

3. فترة السماح والمراكز المعتمدة:

- يُمكن منح فترة سماح تبلغ شهرين أو 2,000 كم بدءاً من انتهاء صلاحية ServiceCare وذلك وفقاً لتقدير SilberArrows، ولا تُقدّم أي اعتبارات أخرى بعد ذلك.
- يُجب إجراء الخدمة والصيانة حصراً في أحد مراكز الخدمة المعتمدة من SilberArrows.

4. النطاق والإرشادات:

- يتوافق نطاق خطة ServiceCare مع مُتطلبات الصيانة الواردة في دليل المالك وكتيّب الخدمة الموجودان مع السيارة.
- ويشمل نطاق ServiceCare متطلبات الصيانة المحدّدة محلياً ومواعيد الخدمة المعدّلة التي توصي بها الشركة المصنّعة.
- مُنح الأسبقية لمتطلبات الصيانة الواردة في دليل المالك وكتيّب الخدمة على الإرشادات المحلية، وذلك بما يضمن الامتثال لمواصفات الشركة المصنّعة على النحو الذي تحدّده الشركة المصنّعة على وجه الخصوص لظروف التشغيل الخاصة بالسيارة.

5. التحديثات والاستثناءات:

- يُمكن أن تتغيّر مواعيد ونطاق الخدمة المحدّدة من جانب الشركة المصنّعة دون إشعار مسبق، ودون تكلفة أو تعويض إضافي مقابل التغييرات.
- يُستثنى من ذلك صيانة أو استبدال القطع المستهلكة وفق ما تحدّده الشركة المصنّعة. لا يتم رد أي مبالغ مدفوعة تحت أي ظرف.

6. الملكية ونقل الملكية:

- تُغطي ServiceCare نطاق أعمال الخدمة والصيانة المحدد للسيارة بغض النظر عن تغيّر ملكيتها مادام ذلك في إطار الفترة الزمنية المحدّدة.
- يُمكن نقل الفترة المتبقية من تغطية ServiceCare عند تغيير ملكية السيارة موافقة من أحد مراكز الخدمة المعتمدة من SilberArrows.
- إن اتفاقية ServiceCare خاصة بالسيارة بعينها، ولا يجوز نقلها إلى سيارات أخرى أو تعويضها بها.

7. الشروط الباطلة والتوصيات:

- يُمكن أن تبطل تغطية ServiceCare في حال كانت تفاصيل ملكية السيارة غير واضحة، أو إذا نُقلت السيارة بصفة دائمة إلى خارج الإمارات العربية المتحدة.
- في حال تعرّضت السيارة لتلف جسيم إلى درجة تخريبها أو شطبها أو انعدام قيمتها الاقتصادية، تبطل تغطية ServiceCare تلقائياً، ولا يترتّب على ذلك تقديم أي تعويض، ولا يجوز استرداد ServiceCare.
- يوصى بالالتزام بجدول الصيانة التي حدّتها الشركة المصنّعة لتجنب أي قيود على تغطية الضمان.

بتوقيعك أدناه، تُقرّ بفهمك لشروط وأحكام اتفاقية ServiceCare المذكورة وموافقتك عليها.

توقيع العميل:

[Blank signature box]

نطاق التغطية

استمتع بتغطية شاملة ضمن خطة ServiceCare التي تضمن لك راحة البال وإجراء أعمال الصيانة اللازمة لسيارتك دون قلق. تعرّف على تفاصيل نطاق التغطية في الجدول أدناه.

الوصف

كل 15,000 كيلومتر أو السنة الأولى (الباقة الأساسية)*

كل 15,000 كم أو السنة الأولى والثالثة (الباقة الممتازة)*

الباقة الممتازة	الباقة الأساسية
✓	✓
✓	✓
✓	✓
✓	✓
✓	✓

إجراء أعمال الخدمة A

تغيير زيت المحرك ومرشح الزيت

تغيير عنصر (عناصر) مرشح الهواء

إضافة مضافات الوقود المعتمدة من مرسيدس-بنز

أضف سائل غسل الزجاج الأمامي المرکز

كل 30,000 كيلومتر أو السنة الثانية (الباقة الأساسية)*

كل 30,000 كم أو السنة الثانية والرابعة (الباقة الممتازة)*

الباقة الممتازة	الباقة الأساسية
✓	✓
✓	✓
✓	✓
✓	✓
✓	✓
✓	✓
✓	✓
✓	✓
✓	✓

إجراء أعمال الخدمة B

تغيير زيت المحرك ومرشح الزيت

تغيير عنصر (عناصر) مرشح الهواء

إضافة مضافات الوقود المعتمدة من مرسيدس-بنز

أضف سائل غسل الزجاج الأمامي المرکز

تغيير مرشح الغبار

نظف نظام التكييف

*بناءً على ما إذا كانت أول أعمال خدمة مستحقة الإجراء -طبقاً لخطة ServiceCare- هي أعمال الخدمة A أو B.

يُرجى ملاحظة أن تغيير زيت علبة النقل وتغيير زيت الترس التفاضلي للمحور الأمامي/الخلفي وتغيير سائل القفل التفاضلي غير مشمول في خطة ServiceCare.

كل سنتين

الباقة الممتازة	الباقة الأساسية
✓	✓
✓	✓
✓	✓
✓	✓
✓	✓
✓	✓
✓	✓
✓	✓
✓	✓

تغيير سائل المكابح

كل 45,000 كم أو 3 سنوات

فتح السقف البانورامية المنزلقة تنظيف آلية التوجيه وتشحيمها (حسب نوع التجهيزات)

تغيير سائل التبريد (يسري فقط على طرازات محددة طبقاً لإرشادات الشركة المصنعة)

ناقل الحركة الأوتوماتيكي: تغيير الزيت ومرشح الزيت (يسري فقط على طرازات محددة طبقاً لإرشادات الشركة المصنعة)

كل 60,000 كم أو 4 سنوات

تغيير شمعة الإشعال

ناقل الحركة الأوتوماتيكي: تغيير الزيت ومرشح الزيت (يسري فقط على طرازات محددة طبقاً لإرشادات الشركة المصنعة)

يُرجى الانتباه إلى أن نطاق التغطية يخضع للتغيير دون إشعار مسبق.



الاستثناءات

توضح هذه الاستثناءات القيود والحالات التي قد لا تغطي فيها خطة ServiceCare أعمال الصيانة الإضافية أو التعويضات. تتضمن هذه المعلومات معرفة العملاء بنطاق التغطية وبما هو غير مشمول فيها، ما يُساعد في تنظيم توقعاتهم من خطة ServiceCare ومنع حدوث سوء تفاهم فيما يخصها.

1. أي قطع غيار ليست ضمن نطاق الصيانة الموصى به تحدده الشركة المصنّعة.



2. القطع المُستهلكة وفق ما تحدده الشركة المصنّعة، مثل (على سبيل المثال لا الحصر):



- الإطارات
- تيل وأقراص وقماشات المكابح
- شفرات مساحات الزجاج
- سبر V المُضلع
- ممتصات الصدمات (المساعد)

3. أعمال خدمة وصيانة إضافية مثل:



- طلب العميل أو المالك
- تقديم الخدمة قبل موعدها خارج نطاق مواعيد الخدمة المحددة
- تأخر الخدمة عن موعدها بعد انتهاء الفترة المُتفق عليها
- التلف الناتج عن مؤثر خارجي أو كارثة طبيعية
- التعديلات غير المُعتمدة من Daimler AG
- إساءة استخدام السيارة أو استخدامها بشكل غير مناسب، بما في ذلك (لكن لا تقتصر على) سباقات السيارات أو فرط التحميل.

4. التعويض عن زمن الخدمة وأعمال الصيانة أو إهلاك السيارة بموجب



نطاق ServiceCare.

5. التعويض عن استعارة/استئجار سيارة أو تكاليف وسائل المواصلات العامة.



6. التكاليف غير المباشرة غير مرتبطة بأعمال الخدمة والصيانة المحددة.



مرحبًا بك في ServiceCare

مرحبًا بك في ServiceCare، دليلك الجدير بثقتك خلال رحلتك لصيانة مرسيدس-بنز. عندما يكون هذا الكتيب معك، فقد أصبح بين يديك الآن مستوى فائق من الرعاية والأمان للحفاظ على رفاهية سيارتك دائمًا.

نلتزم في ServiceCare بأن نُقدم لك:

- امتثالًا استثنائيًا: لقد اخترت مع ServiceCare خطة خدمات تلتزم التزامًا تامًا بإرشادات الشركة المصنعة، ما يضمن حصول سيارتك من مرسيدس-بنز على الرعاية المُدققة لأعلى المعايير المعمول بها في المجال.
 - أداء مستمر: استثمارك في باقة ServiceCare يضمن لك أداءً محمياً لمدة تصل إلى ٤ سنوات أو حتى 60,000 كيلومتر، مما يعزز من متانة وعمر سيارتك.
 - رعاية خبراء رهن إشارتك: ستجد خبرات فنييننا المُعتمدين في صيانة سيارات مرسيدس-بنز بين يديك، ليقدموا لك رعاية تهتم بأدق التفاصيل باستخدام قطع غيار أصلية ومواد تشحيم معتمدة، لتحصل على خدمة متميزة جديرة بثقتك.
 - جدول صيانة وفق المواعيد المُحددة: تمكّنك خطتك من ServiceCare من إجراء أعمال الصيانة حسب الفترات والمواعيد المحددة، ما يضمن حصول سيارتك على دعم واهتمام من الخبراء كل 15,000 كيلومتر أو 12 شهرًا، ما يُحافظ على أداؤها الأمثل وسلامتها الكاملة.
- بدء الاستمتاع بتجربة ServiceCare: ألف مبروك بمناسبة حصولك على خطة في ServiceCare، وهي شهادة لك بالتزامك بالحفاظ على سيارتك من مرسيدس-بنز في حالة مُغلي. دع صفحات هذا الكتيب تصحبك في رحلة خدمات العناية والصيانة الفائقة المدعومة من تراث SilberArrows العريق الذي يتميز بالدقة والموثوقية والحرص على إرضاء العملاء.

المحتويات

03 | مرحبًا بك في ServiceCare

04 | الاستثناءات

06 | نطاق التغطية

08 | الشروط والأحكام

كُتَيْب
معلومات
خدمات الصيانة

SERVICECARE
INFORMATION
BOOKLET