



Mercedes-Benz MobiloVan/Mercedes-Benz Service24h

Zusatzanleitung



Mercedes-Benz

Symbole/Mercedes-Benz Service24h

Symbole

 Nützliche Hinweise oder weitere Informationen, die hilfreich für Sie sein können.

(▷ Seite) Dieses Symbol teilt Ihnen mit, wo Sie weitere Informationen zu einem Thema finden können.

Mercedes-Benz Service24h

Der Mercedes-Benz Service24h ist für Sie an 365 Tagen im Jahr erreichbar, rund um die Uhr.

 In Ihrem neuen Mercedes-Benz Transporter finden Sie einen Aufkleber mit den Telefonnummern des Mercedes-Benz Service24h, z. B. an der B-Säule der Fahrerseite.

Informieren Sie sich alternativ bei einem Mercedes-Benz Servicepartner über die Verfügbarkeit und Erreichbarkeit des Mercedes-Benz Service24h (Mercedes-Benz Roadside Assistance).

Mercedes-Benz MobiloVan	2
Einleitung	2
Voraussetzungen	2
Allgemeine Hinweise	2
Laufzeit und Erneuerung	2
Geltungsbereich	3
Leistungen bei technischen Pannen	3
Leistungen beim Werkstattbesuch im Garantiefall	4
Erstattung Ihrer Auslagen	5
Ausnahmen	5

Mercedes-Benz Service24h	7
Mobilität rund um die Uhr	7
Ansprechpartner	7
Mercedes-Benz Contact	7

Landesvertriebsorganisationen	8
Landesvertriebsorganisationen	8



Einleitung

Sie haben sich für einen Mercedes-Benz unterschieden. Damit fahren Sie auf Nummer sicher, wenn es um ausgereifte Technik und höchsten Komfort geht.

Wir geben Ihnen jedoch noch mehr mit auf den Weg. Jeder neue Mercedes-Benz Transporter ist serienmäßig mit dem Langzeit-Mobilitäts-Paket ausgestattet: Mercedes-Benz MobiloVan, die Garantie für Ihre Mobilität bis zu 30 Jahre¹ lang. Bei technischen Pannen sowie bei Werkstattbesuchen im Zusammenhang mit Neufahrzeuggarantie oder Sachmängelhaftung bietet Ihnen Mercedes-Benz MobiloVan serienmäßig schnelle Hilfe. Darauf können Sie sich verlassen.

Voraussetzungen

Jedes Fahrzeug benötigt regelmäßigen Service, das gilt auch für Ihren Mercedes-Benz. Dadurch ist Ihrem Fahrzeug eine lange Lebensdauer gegeben.

Mercedes-Benz MobiloVan gilt für Ihr Fahrzeug, sofern

- es erstmals ab dem 1. Oktober 2012 durch die Daimler AG oder die Mercedes-Benz Vertriebsorganisation im Geltungsbereich (▷ Seite 3) verkauft und ausgeliefert wurde.
- es zum Zeitpunkt der Inanspruchnahme von Mercedes-Benz MobiloVan im Geltungsbereich (▷ Seite 3) zugelassen ist und betrieben wird.
- keine der auf (▷ Seite 5) genannten Ausnahmen vorliegt.

Für die Inanspruchnahme von Leistungen aus Mercedes-Benz MobiloVan nehmen Sie bitte Kontakt mit der Notruf-Zentrale des Mercedes-Benz Service 24h (▷ Seite 7) auf.

Bitte beachten Sie, dass nur Kosten übernommen werden,

- die in Art und Umfang mit dem autorisierten Mercedes-Benz Servicepartner abgestimmt wurden und
- die den Leistungen von Mercedes-Benz MobiloVan entsprechen.

Allgemeine Hinweise

Neben Mercedes-Benz MobiloVan stehen Ihnen bei Mängeln die gesetzlichen Rechte nach Maßgabe der Regelungen im Kaufvertrag und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu. Diese Rechte werden durch Mercedes-Benz MobiloVan nicht eingeschränkt.

Mercedes-Benz MobiloVan begründet nicht Ansprüche auf Rücktritt, Minderung und Schadenersatz statt der Leistung aus dem Kaufvertrag.

Mercedes-Benz MobiloVan ist ein Produkt der Daimler AG (Hersteller), das Sie über die verkaufende Landesvertriebsorganisation (Garantiegeber) (▷ Seite 8) erhalten. Beachten Sie die Abschnitte Geltungsbereich (▷ Seite 3) und Ausnahmen (▷ Seite 5).

Laufzeit und Erneuerung

Mercedes-Benz MobiloVan gilt für das Neufahrzeug zunächst für 2 Jahre. In den ersten 2 Jahren nach der Erstzulassung erhalten Sie grundsätzlich jede der im Abschnitt Leistungen (▷ Seite 3) aufgeführten Leistungen.

Die Voraussetzung zur Erneuerung der Mobilität ist der nach den Vorgaben der Daimler AG durchgeführte Service bei Ihrem autorisierten Mercedes-Benz Servicepartner im Geltungsbereich. Der Service muss termingerecht und vollumfänglich inkl. Zusatzarbeiten (siehe Serviceheft) erfolgen.

Dies muss zusammen mit dem Nachweis für Mercedes-Benz MobiloVan im Digital Service Booklet (DSB) oder im Serviceheft vermerkt sein. Sie können die Gültigkeitsdauer von Mercedes-Benz MobiloVan somit vom Service bis zum nächsten fälligen Service unter den oben genannten Bedingungen erneuern, bis zu 30 Jahre lang.

Auch wenn Sie Ihren Mercedes-Benz als Gebrauchtfahrzeug erworben haben, können Sie die Leistungen von Mercedes-Benz MobiloVan in Anspruch nehmen. Mit einem Service bei Ihrem autorisierten Mercedes-Benz Servicepartner können Sie Mercedes-Benz MobiloVan unter den oben genannten Bedingungen erneuern bzw. wieder einsteigen.

¹ Bei regelmäßigem Service bei einem autorisierten Mercedes-Benz Servicepartner

Geltungsbereich

Mercedes-Benz MobiloVan gilt in den folgenden Ländern², etwa 3000 Mercedes-Benz Servicepartner sind für Sie da:

Albanien	Italien ³	Polen
Andorra	Kosovo	Portugal
Belgien	Kroatien	Rumänien
Bosnien-Herzegowina	Lettland	Schweden
Bulgarien	Liechtenstein	Schweiz
Dänemark	Litauen	Serbien
Deutschland	Luxemburg	Slowakische Republik
Estland	Malta	Slowenien
Finnland	Mazedonien	Spanien ⁴
Frankreich	Moldawien	Tschechische Republik
Gibraltar	Monaco	Türkei ⁵
Griechenland	Montenegro	Ukraine
Großbritannien	Niederlande	Ungarn
Irland	Norwegen	Zypern (Nord- und Südzypern)
Island	Österreich	

Bei den Landesvertriebsorganisationen (> Seite 8) der Daimler AG können Sie Ihre aus Mercedes-Benz MobiloVan resultierenden Ansprüche geltend machen.

Leistungen bei technischen Pannen

Mercedes-Benz MobiloVan bietet Ihnen bei technischen Pannen schnelle Hilfe. Wir kümmern uns darum, dass Sie schnellstens wieder mobil sind. Einzelheiten entnehmen Sie der nachfolgenden Liste:

An- und Abfahrt zum Pannenort	Fahrtkosten des Technikers zum Pannenort und zurück.
Hilfe vor Ort	Kleinreparaturen vor Ort bis zu € 150,- inkl. MwSt. (weitere Materialkosten für Reifen, Batterien, Schlüssel sowie Betriebsstoffe und Verbrauchsmaterialien sind von der Kostenübernahme ausgeschlossen).

² Gilt nicht in Überseedepartements und -territorien

³ inklusive San Marino und Vatikanstadt

⁴ inklusive Kanarische Inseln und Melilla

⁵ Mercedes-Benz MobiloVan verfügbar seit 01.09.2013

Abschleppen	Abschleppen zum nächstgelegenen autorisierten Mercedes-Benz Servicepartner.
Taxi/Fahrservice/öffentliche Verkehrsmittel	Taxi, Fahrservice oder die Verkehrsmittel des öffentlichen Nahverkehrs bis zu € 75,- inkl. MwSt.
Fahrzeug-Bringservice	Fahrzeug-Bringservice im Umkreis von 50 km des autorisierten Mercedes-Benz Servicepartners bis zu € 75,- inkl. MwSt.
Ersatzfahrzeug	Ersatzfahrzeug für die Dauer der Reparatur, maximal für 3 Werktage. Dies erfolgt zu marktüblichen Bedingungen (z.B. Selbstbehalt bei Mietwagen). Der Typ des Ersatzfahrzeugs bestimmt sich nach Verfügbarkeit. Nicht übernommen werden sonstige Kosten wie Betriebsstoffe etc.
Flug/Bahn	Alternativ zum Ersatzfahrzeug: Für die Weiterreise mit Flugzeug oder Bahn tragen wir die Kosten für eine Hin- und Rückreise bis zu € 400,- inkl. MwSt. für Sie und Ihre Fahrzeuginsassen.
Hotel	Übernachtung im Hotelzimmer mit Frühstück für die Dauer der Reparatur, maximal für 3 Werktage und € 400,- inkl. MwSt. für Sie und Ihre Fahrzeuginsassen.
Fahrzeugrückführung	Wenn die Fahrbereitschaft Ihres Mercedes-Benz nicht innerhalb von 3 Werktagen wieder hergestellt werden kann, organisieren wir auf Wunsch die Rückführung Ihres Mercedes-Benz zu Ihrem autorisierten Mercedes-Benz Servicepartner. Wir übernehmen die Kosten dafür. Die Rückführung erfolgt mit Sammeltransporten. Je nach Distanz und Schadensort kann die dafür benötigte Zeitspanne variieren.

Leistungen beim Werkstattbesuch im Garantiefall

Sollten an Ihrem Fahrzeug Reparaturen im Zusammenhang mit Neufahrzeuggarantie oder Sachmängelhaftung durchgeführt werden, die länger als zwei Stunden dauern, wird Ihre Mobilität aufrechterhalten.

Dieses Versprechen gilt für das Neufahrzeug für zwei Jahre. Die genauen Leistungen entnehmen Sie der Leistungsübersicht in der folgenden Tabelle.

Neben dieser Mobilität bei Neufahrzeuggarantie oder Sachmängelhaftung stehen Ihnen bei Mängeln die gesetzlichen Rechte nach Maßgabe der Regelungen im Kaufvertrag und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu. Diese Rechte werden durch die oben beschriebene Mobilität nicht eingeschränkt. Diese Mobilitätsleistungen begründen nicht Ansprüche auf Rücktritt, Minderung und Schadenersatz statt der Leistungen aus dem Kaufvertrag.

Die Leistungen bei Reparaturen aufgrund von Neufahrzeuggarantie oder Sachmängelhaftung werden Ihnen von der Daimler AG (Hersteller) über die verkaufende Landesvertriebsorganisation

(Garantiegeber) (▷ Seite 8) garantiert. Ihr autorisierter Mercedes-Benz Service-Partner legt mit Ihnen in diesen Fällen die geeignete Mobilität aus den folgenden Leistungen fest:

Taxi/Fahrservice/öffentliche Verkehrsmittel	Taxi, Fahrservice oder die Verkehrsmittel des öffentlichen Nahverkehrs zu Kosten von bis zu € 75,- inkl. MwSt.
Fahrzeug-Abholservice/-Bringservice	Fahrzeug-Abholservice und -Bringservice im Umkreis von 50 km des autorisierten Mercedes-Benz Servicepartners zu Kosten von bis zu € 75,- inkl. MwSt.
Ersatzfahrzeug⁶	Ersatzfahrzeug für die Dauer der Reparatur, maximal für 3 Werktage. Dies erfolgt zu marktüblichen Bedingungen (z.B. Selbstbehalt bei Mietwagen). Der Typ des Ersatzfahrzeugs bestimmt sich nach Verfügbarkeit. Nicht übernommen werden sonstige Kosten wie Betriebsstoffe etc.

Bitte beachten Sie, dass diese Leistungen nur innerhalb des Geltungsbereichs (▷ Seite 3) von Mercedes-Benz MobiloVan in Anspruch genommen werden können.

Erstattung Ihrer Auslagen

Sollten Sie in Ausnahmefällen nach Abstimmung mit dem autorisierten Mercedes-Benz Servicepartner in Vorleistung gehen müssen, werden Ihnen die Kosten nach Vorlage der Originalrechnungen umgehend erstattet.

Bitte wenden Sie sich hierzu an Ihren autorisierten Mercedes-Benz Servicepartner, der Ihnen bei der weiteren Abwicklung gern behilflich ist.

Ausnahmen

Mercedes-Benz MobiloVan gilt nicht, wenn Schäden

- auf Unfall, äußere Einwirkung (z.B. Diebstahl, Kollision, Steinschlag), Vandalismus oder kleines Missgeschick (z.B. Falschbetankung, Bedienfehler) zurückzuführen sind.
- auf mangelnde Pflege und Umwelteinflüsse zurückzuführen sind.
- durch vorsätzliches oder fahrlässiges Verhalten des Halters, des Fahrers oder durch Dritte entstanden sind.

- durch Verletzung geltenden Rechts auftreten. Dies betrifft insbesondere
 - das Führen des Fahrzeugs durch einen unberechtigten Fahrer.
 - die Beförderung von mehr Personen oder mehr Auflastung als zugelassen.
 - das Überschreiten des zulässigen Gesamtgewichts oder der zulässigen Achslasten des Fahrzeugs.
- durch Veränderungen am Fahrzeug oder den Einbau von Fahrzeugteilen verursacht wurden, die die Daimler AG nicht genehmigt hat.
- durch nicht nach Hersteller-Vorgaben durchgeführte Reparaturen entstanden sind.
- darauf zurückzuführen sind, dass die Reparaturempfehlungen des autorisierten Mercedes-Benz Servicepartners anlässlich des Service nicht befolgt wurden.
- auf nachträgliche Auf-/Umbauten zurückzuführen sind, die nicht ab Werk bestellt wurden.
- durch die Beteiligung an motorsportlichen Wettbewerben, Manövern, Katastropheneinsätzen oder ähnliche Ereignisse entstanden sind.
- auf Kriegsereignisse, innere Unruhen, Erdbeben oder andere Fälle höherer Gewalt zurückzuführen sind.

⁶ Alternativ zu den anderen Leistungen

- durch Mängel entstanden sind, die dem Käufer bekannt waren.
- durch Mängel entstanden sind, die durch das Ziehen eines defekten Anhängers oder Wohnwagens verursacht wurden.

Zudem gilt Mercedes-Benz MobiloVan nicht für Fahrzeuge ohne Zulassung oder mit Überführungs-/Werkstattkennzeichen.

Mobilität rund um die Uhr

Eines fährt in Ihrem neuen Fahrzeug immer mit: das Gefühl, sicher unterwegs zu sein. Sollte Ihr Fahrzeug doch einmal nicht fahrbereit sein, unterstützt Sie der professionelle Mercedes-Benz Service, Ihr Ziel zu erreichen.

Ansprechpartner

Wir sind rund um die Uhr europaweit für Sie da unter der kostenlosen Rufnummer:

- 00800 3 777 7777⁷ (Deutschland/Schweiz/Österreich/Belgien/Luxemburg)
- 02 31 81 373⁷ (Mazedonien)
- 033 776 725⁷ (Bosnien-Herzegowina)
- alternativ +49 699 530 741 6 (Deutschland)
- alternativ +41 22 567 53 34 (Schweiz)
- alternativ +43 136 027 730 21 (Österreich)
- alternativ +32 2 620 03 06 (Belgien)
- alternativ +352 27 30 22 63 (Luxemburg)
- alternativ +389 2 31 81 373 (Mazedonien)
- alternativ +387 33 263 680 (Bosnien-Herzegowina)

Bitte halten Sie folgende Informationen bereit, damit wir schnellstmöglich Hilfe veranlassen können:

- persönliche Daten
- Telefonnummer, unter der Sie erreichbar sind
- Fahrzeug-Identifizierungsnummer
- Fahrzeugmodell und polizeiliches Kennzeichen
- Tag der Erstzulassung
- aktuelle Fahrzeugposition
- Art des Schadenfalls

Mercedes-Benz Contact

Sie erreichen den Mercedes-Benz Service ebenfalls via Mercedes-Benz Contact, der Telematikfunktion Ihres Fahrzeugs. Wählen Sie dazu den ab Werk vorinstallierten (ersten) Eintrag „Mercedes-Benz Contact“ im Telefonbuch Ihres Multimediasystems⁸.

Bei Aufruf dieser Funktion erfolgt eine Sprachverbindung mit unserem Call-Center und es werden, mit Ihrer Zustimmung, gleichzeitig alle relevanten Fahrzeugdaten an den Mercedes-Benz Service übermittelt. Sie brauchen sich bei Kontaktaufnahme über Mercedes-Benz Contact nicht um die genannten Fahrzeuginformationen kümmern.

Mercedes-Benz Contact basiert auf einer länderübergreifenden Telematikinfrastruktur für einen europaweiten Zugang zur Service-Hotline. Weitere Details zu den Leistungen von Mercedes-Benz Contact finden Sie in der Bedienungsanleitung.

⁷ In Ausnahmefällen können bei einigen Mobilfunknetz-Anbietern Kosten entstehen.

⁸ Sie können diese Funktion über ein betriebsbereites Mobiltelefon nutzen, das über Bluetooth® Schnittstelle oder über die Komfort-Telefonie mit Ihrem Multimediasystem verbunden ist. Die Freisprecheinrichtung ist in allen Multimediasystemen ab Werk mit Mercedes-Benz Contact ausgestattet.

Landesvertriebsorganisationen

Bei folgenden Landesvertriebsorganisationen der Daimler AG (Garantiegeber) können Sie Ihre aus Mercedes-Benz MobiloVan resultierenden Ansprüche geltend machen⁹.

Albanien

Auto Star Albania shpk

Autostrada Tirane-Durres km 7 Kashar
AL-1051 Tirana

Belgien

Mercedes-Benz Belgium Luxembourg S.A./N.V.

Av. du Péage 68
B-1200 Bruxelles

Bosnien-Herzegowina

siehe Landesvertriebsorganisation Serbien

Bulgarien

Balkan Star Automotive Ltd.

Resbarska N°5
BG-1510 Sofia

Dänemark

Mercedes-Benz Danmark AS

Digevej 114
DK-2300 København S

Deutschland

Mercedes-Benz Vertrieb Deutschland

Mühlenstraße 30
D-10243 Berlin

Estland

AS Silberauto

Järvevana tee 11
EST-11314 Tallinn

Finnland

Veho Group Oy AB

Lommilanrinne 3
FIN-02770 Espoo

Frankreich

Mercedes-Benz France

Service 24h / International Billing (AS Trucks)

(auch für **Monaco** zuständig)
7, avenue Nicéphore Niepce, CS 30 100
F-78 077 Saint-Quentin-en-Yvelines Cedex

⁹ Weitere Landesvertriebsorganisationen werden folgen.

Griechenland**Mercedes-Benz Hellas S.A.**

20, Odos Thivaidos

GR-14564 Kifissia

Großbritannien**Mercedes-Benz (United Kingdom) Ltd.**

Delaware Drive Tongwell

GB-Milton Keynes MK 15 8BA

Irland**Motor Distributors Ltd.**

Naas Road

IRL-Dublin 12

Island**Askja ehf**

Bilaumbodid

Krókhálsi 11

IS-110 Reykjavik

Italien**Mercedes-Benz Italia S.p.A.**(auch für **San Marino** und **Vatikan** zuständig)

Via Giulio Vincenzo Bona 110

I-00156 Roma

Kroatien**Star Import d.o.o.**

Kovinska 5

HR-10090 Zagreb

Lettland**SIA Domenikss**

Abrenes iela 5

LV-1003 Riga

Litauen**UAB Silberauto**

Pirkliu g. 9

LT-2053 Vilnius

Luxemburg**Mercedes-Benz Luxembourg S.A.**

45, Rue de Bouillon

L-1248 Luxembourg-Hollerich

Malta**Auto Sales Ltd.**

Mosta Road

MA-Lija LJA 9011

Mazedonien/Kosovo**MAK AUTOSTAR d.o.o.e.l.**

Industriska 2

MK-1000 Skopje

Moldawien**Grand Premium SRL**

Str. Varnita 8

MD-2028 Chisinau

Niederlande**Mercedes-Benz Nederland B.V.**

Van Deventerlaan 50

NL-3528 AE Utrecht

Norwegen**Bertel O Steen A/S**

Solheimveien 7

N-1473 Lorenskog

Österreich**Mercedes-Benz Österreich Vertriebsgesellschaft mbH**

Fasaneriestr. 35

A-5020 Salzburg

Polen**Mercedes-Benz Polska Sp. z o.o**

ul. Gottlieba Daimlera 1

PL-02-460 Warszawa

Portugal**Mercedes-Benz Portugal Comercio de Automoveis S.A.**

Abrunheira Apartado 1

P-2726-901 Mem Martins Codex

Rumänien**Mercedes-Benz Romania S.R.L**

15-23 București Nord Street, 4th Floor, Swan Office and Technology Park, Henley Building

RO-077 190 Voluntari

Serbien/Montenegro**Star Import d. o. o.**

Omladinskih brigada 33

RS-11070 Novi Beograd

Schweden**Mercedes-Benz Sverige AB**

Dockgatan 1

S-211 12 Malmö

Schweiz**Mercedes-Benz Schweiz AG**

(auch für **Liechtenstein** zuständig)

Bernstr. 55

CH-8952 Schlieren-Zürich

Slowakische Republik**Mercedes-Benz Slovakia s.r.o.**

Tuhovska 5

SK-83105 Bratislava

Slowenien**Autocommerce d.o.o.**

Baragova ul. 5

SI-1000 Ljubljana

Spanien**Mercedes-Benz España, S.A.**

(auch für **Andorra**, **Gibraltar** und **Kanarische Inseln** zuständig)

Avenida de Bruselas, 30

Polígono Arroyo de la Vega

E-28108 Alcobendas (Madrid)

Tschechische Republik**Mercedes-Benz Česká republika s.r.o.**

Daimlerova 2296/2

CZ-149 45 Praha 4

Türkei**Mercedes-Benz Türk A. Ş.**

Mercedes Cd. No. 2 Akcaburgaz Mah. Esenyurt

TR-34500 Istanbul

Ukraine**PJSC AutoCapital**

15/2 Chervonoarmijska

UA-01004 Kiev

Ungarn**Mercedes-Benz Hungária Kft.**

Kárpát u. 21

H-1133 Budapest

Zypern (Nord)
Serhan Kombos Otomotiv Ltd.
 via Mersin 10
 TRNC-Lefkoşa
Dünya Oto Ltd
 Ataturk Street No. 246
 Gonyeli
 CY-1511 Nicosia

Zypern (Süd)
Cyprus Import Corporation Ltd
 65/67 Kantara Ave.
 P.O. Box 21632
 CY-1511 Nicosia

Impressum

Internet

Weitere Informationen zu Mercedes-Benz Fahrzeugen und zu Daimler erhalten Sie im Internet unter

<http://www.mercedes-benz.com>

<http://www.daimler.com>

Redaktion

Bei Fragen oder Anregungen zu dieser Zusatzanleitung erreichen Sie die Technische Redaktion unter folgender Adresse:

Daimler AG, HPC: CAC, Customer Service,
D-70546 Stuttgart, Deutschland

© Daimler AG: Nachdruck, Übersetzung und Vervielfältigung, auch auszugsweise, sind ohne schriftliche Genehmigung der Daimler AG nicht erlaubt.

Fahrzeughersteller

Daimler AG
Mercedesstraße 137
70327 Stuttgart
Deutschland



0005841108

Bestellnummer 6462 7740 00 Teilenummer 000 584 11 08 Ausgabe 12-15



990612489R

T6