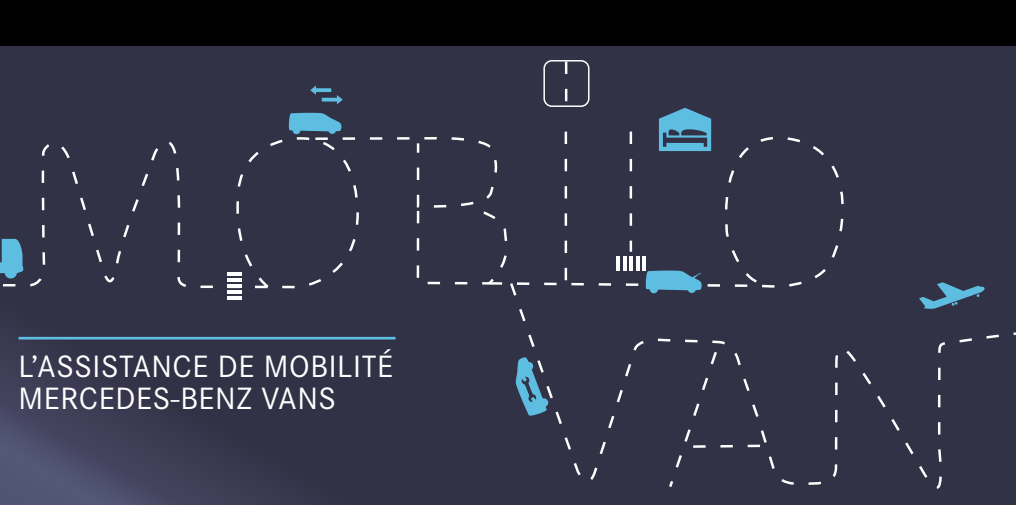




L'ASSISTANCE DE MOBILITÉ
MERCEDES-BENZ VANS



POUR QUE VOTRE ACTIVITÉ
NE CESSE D'AVANCER, SUIVEZ LE GUIDE !

Mercedes-Benz

Vans. Born to run.*

*Des utilitaires conçus pour durer.



MERCEDES-BENZ MOBILOVAN/MOBILLO, LE PACK DE MOBILITÉ LE PLUS COMPLET QUI SOIT.

Valable partout en Europe, 365 jours par an et 24 heures sur 24, les assistances Mercedes-Benz MobiloVan et Mobilo offrent la garantie d'arriver à destination quoi qu'il arrive aux utilisateurs d'un véhicule Mercedes-Benz.

Plus que le dépannage et la réparation du véhicule en cas d'immobilisation, les assistances MobiloVan et Mobilo proposent de nombreuses prestations assurant la mobilité des conducteurs et des passagers en toutes circonstances.

Vous trouverez dans ce guide un récapitulatif des prestations de dépannage et des solutions de mobilité MobiloVan/Mobilo ainsi que la marche à suivre pour prendre en charge vos déplacements.

SOMMAIRE

4

TOUTES LES RÉPONSES
À VOS QUESTIONS : C'EST PAR ICI !
QU'EST-CE QUE L'ASSISTANCE MOBILOVAN/MOBILLO ?
QUELLES SONT LES CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ ?
COMMENT CELA FONCTIONNE ?
QUELLES SONT LES PRESTATIONS ?

10

LE PROCESS DE REMBOURSEMENT :
EN ROUTE VERS LA SIMPLICITÉ !

11

DES SOLUTIONS DE MOBILITÉ
UNIQUES : DIRECTION
LA SÉRÉNITÉ !

TOUTES LES RÉPONSES À VOS QUESTIONS : C'EST PAR ICI !

À QUOI SERT L'ASSISTANCE MERCEDES-BENZ MOBILOVAN/MOBILO ?

• Mercedes-Benz MobiloVan

Les prestations de dépannage et mobilité s'appliquent à tous les véhicules utilitaires tels que le Citan, Sprinter, Vito et Marco Polo Activity immatriculés depuis le 01/10/2012.

• Mercedes-Benz Mobilo

Le champ d'application s'étend également aux véhicules particuliers tels que le Viano, Classe V, Marco Polo (hors Activity) et la Classe X, immatriculés depuis le 01/01/2012.

QUELLES SONT LES CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ AUX PRESTATIONS MOBILOVAN/MOBILO ?

Que le véhicule soit encore sous garantie ou non, il peut prétendre à la mobilité Mercedes-Benz.

- Pendant les 2 années de garantie constructeur, l'assistance MobiloVan/Mobilo est automatiquement appliquée en cas de panne immobilisant le véhicule.
- En dehors de la garantie constructeur, si le véhicule est entretenu d'année en année dans le réseau agréé Mercedes-Benz, le service de mobilité sera activé quel que soit son âge ou son kilométrage.
- Même si vous n'avez pas entretenu votre véhicule dans le réseau agréé Mercedes-Benz depuis plusieurs années, la prestation MobiloVan/Mobilo sera réactivée automatiquement et gratuitement si vous faites réaliser un entretien complet dans l'un de nos nombreux ateliers Mercedes-Benz agréés en Europe.

En faisant confiance aux professionnels de la marque Mercedes-Benz, profitez des services de mobilité jusqu'à 30 ans !

	MOBILOVAN	MOBILO
		
	Citan, Vito, Sprinter Marco Polo (hors activity), Camping-car	Classe V, Viano, Marco Polo, Classe X
VALIDITÉ À PARTIR DE LA 1 ^{ÈRE} DATE DE MISE EN CIRCULATION	Véhicules immatriculés depuis le 01/10/2012	Véhicules immatriculés depuis le 01/01/2012
DURÉE DE VALIDITÉ À PARTIR DE LA DATE DE 1 ^{ÈRE} MISE EN CIRCULATION SANS OBLIGATION D'ENTRETIEN	2 ans	
PROLONGEMENT DE PRESTATION	Chaque nouvel entretien dans le réseau agréé Mercedes-Benz renouvelle l'assistance jusqu'à la suivante, pendant 30 ans maximum	
RÉINTÉGRATION AU PROGRAMME DE MOBILITÉ	Si visite d'entretien dans le réseau agréé Mercedes-Benz quel que soit l'âge ou le kilométrage du véhicule	
ÉTENDUE DES PRESTATIONS	Pannes techniques	
	-	Accident, acte de vandalisme, petites mésaventures

SONT COUVERTS PAR MOBILOVAN / MOBILO

- Les voitures de location.
- Les taxis.
- Les véhicules d'auto-école.
- Les véhicules avec équipement spécial pour compenser les handicaps physiques.
- Les véhicules de secours/à usage spécial (exemple : véhicules de police avec gyrophare).
- Les véhicules avec une carrosserie/conversion pouvant être commandés en usine (exemple : Viano Marco Polo ou un véhicule réfrigéré).
- Les véhicules blindés Mercedes-Benz.
- Les véhicules réservés aux membres des diplomaties/ambassades.
- Les remorques/caravanes liées au véhicule.

NE SONT PAS COUVERTS PAR MOBILOVAN / MOBILO

- Les véhicules sans immatriculation.
- Les véhicules de présérie.
- Les véhicules sans la marque déposée Mercedes-Benz (exemple : BINZ, HYMER, BRABUS).
- Les véhicules dont les modifications réalisées sont non conformes aux directives de Mercedes-Benz (carrossage non conforme, poids brut dépassé, charge autorisée dépassée).
- Les véhicules Canter.

COMMENT FONCTIONNE LA PRESTATION MOBILITÉ MERCEDES-BENZ MOBILOVAN/MOBILO ?

Nos équipes spécialisées organiseront une assistance rapide et professionnelle en prenant en charge le dépannage soit directement sur le lieu de la panne, soit jusqu'à l'atelier Mercedes-Benz agréé le plus proche après avoir vérifié que la panne soit bien couverte par un des services de mobilité Mercedes-Benz.

Lorsque le véhicule, une fois remorqué jusqu'à l'atelier agréé, est expertisé et déclaré immobilisé pour une durée indéterminée, le service de mobilité est déclenché. En fonction de votre situation (déplacement personnel ou professionnel, distance du lieu de la panne de votre domicile et ou de la destination programmée...), votre interlocuteur vous proposera la meilleure solution pour que votre activité continue.



Notre ligne directe d'assistance est joignable 7j/7 et 24h/24. Sachez que les dossiers d'assistance sont prioritaires afin de répondre à votre demande au plus vite.

QUELLES SONT LES PRESTATIONS MOBILOVAN/MOBILO PROPOSÉES PAR MERCEDES-BENZ ?

Que ce soit dans le cadre de MobiloVan ou de Mobilo, vous allez pouvoir profiter d'un accompagnement des plus complets en cas d'immobilisation totale du véhicule.



ALLER / RETOUR SUR LE LIEU DE PANNE

Aucune prise en charge des frais de déplacement du technicien.



ASSISTANCE SUR PLACE

Prise en charge Mercedes-Benz des petites réparations jusqu'à 150 € TTC.



REMORQUAGE

Jusqu'au partenaire agréé le plus proche dans un rayon de 50 km.



TAXI, CHAUFFEUR, TRANSPORTS PUBLICS / SERVICE DE DÉPOT

Le trajet jusqu'à l'aéroport, la gare ou le domicile est assuré par nos soins avec une prise en charge jusqu'à 75 € TTC maximum.



VÉHICULE DE REMPLACEMENT

Le type de véhicule de remplacement de catégorie inférieure ou égale au véhicule immobilisé sera sélectionné en fonction des disponibilités pour une durée maximum de 3 jours.



MOBILO PIÈCE DE RECHANGE

Prolongation du véhicule de remplacement jusqu'à la réception de la pièce de rechange défectueuse.



RAPATRIEMENT DU VÉHICULE RÉPARÉ

Le véhicule réparé est rapatrié jusqu'à votre atelier agréé Mercedes-Benz. Mercedes-Benz prend en charge jusqu'à 250 € TTC pour la France et 550 € pour l'étranger.



VOYAGE EN TRAIN OU AVION

En alternative au véhicule de remplacement, un billet d'avion ou de train d'une valeur de 400 € TTC maximum par passager sera pris en charge par Mercedes-Benz pour le conducteur et les passagers.



HÉBERGEMENT ET HÔTEL

Frais de la chambre d'hôtel et du petit déjeuner jusqu'à 400 € TTC par personne pris en charge pour le conducteur et les passagers pour une durée maximum de 3 jours.

Les prestations de Mercedes-Benz MobiloVan / Mobilo sont valables dans tous les pays européens (hors DOM TOM) ainsi que les pays tels que la Turquie, l'Ukraine et Chypre. Pour la Biélorussie / Russie, seule la prestation Mercedes-Benz Mobilo est valable.



DANS QUELS CAS LES PRESTATIONS MOBILOVAN ET MOBILO SONT-ELLES ACTIVÉES ?

Les prestations MobiloVan couvrent uniquement les causes liées à une panne technique. En plus des pannes techniques, les prestations Mobilo, plus étendues, couvrent les pannes liées à un incident mineur et à un accident/acte de vandalisme/vol de pièces.

	MOBILOVAN 	MOBILO 
PANNES TECHNIQUES • Défauts mécaniques • Défauts électriques • Défauts liés à des composants ayant une incidence sur la sécurité • Crevaison d'un pneu sans dommage supplémentaire (hors accident) • Défaillance/problèmes de la batterie de secours (12 V/48 V) (également par négligence) • Panne technique de la batterie de traction (BEV) (non due à la négligence) • Carburant gelé • Dégâts provoqués par des rongeurs		
INCIDENTS MINEURS • Véhicule verrouillé avec la clé à l'intérieur ou clé perdue • Niveau insuffisant d'huile ou de liquide de refroidissement • Erreur de carburant et erreur du conducteur • Niveau insuffisant de carburant (valable également pour l'AdBlue®) • Immobilisation due à l'utilisation de chaînes inadaptées ou à un blocage du véhicule dans la neige/boue sur la route		
ACCIDENT/VANDALISME/VOL DE PIÈCES • Crevaison d'un pneu associée à un(e) jante/suspension/essieu abîmé(e) • Crevaison de plusieurs pneus • Pièces du véhicule endommagées (par ex. essieux, jantes) • Vol de pièces du véhicule (par ex. roues, airbag, essuie-glaces) • Pièces de véhicule cassées (par ex. fenêtres arrière/avant/latérales)		

 : Non couvert

 : Couvert

Pour les pannes ne relevant pas des prestations MobiloVan/Mobilo ci-dessus catégorisées, les interventions du Réparateur Agréé Mercedes-Benz seront à votre charge.

LE PROCESS DE REMBOURSEMENT : EN ROUTE VERS LA SIMPLICITÉ !

LE SAVIEZ-VOUS ?

- Si une remorque/caravane est attelée au véhicule en panne, elle est remorquée gratuitement.
- Si le véhicule est remorqué jusqu'à un Réparateur Agréé, par un représentant de l'autorité (ex. Police), vous bénéficiez tout de même des services inclus dans les produits d'assistance routière.
- Même si le véhicule de remplacement n'est pas obligatoirement similaire au vôtre, il doit répondre à vos besoins concernant le nombre de passagers et bagages.
- Si vous achetez un véhicule d'occasion dont l'entretien n'a pas été réalisé, vous avez la possibilité de bénéficier à nouveau de l'intégralité des services d'assistance. Il suffit de faire réaliser les services d'entretien requis par Mercedes-Benz ainsi que toutes réparations supplémentaires nécessaires (changement du liquide de frein, de filtres, des bougies, etc...) par un Réparateur Agréé Mercedes-Benz. La couverture est valable à partir du moment où elle est confirmée et jusqu'au prochain entretien prévu.

REMBOURSEMENT DES FRAIS :

Les montants remboursés, sous certaines conditions*, sont toujours TVA incluse. Les frais engagés pour une course en taxi, un véhicule de remplacement, un hébergement à l'hôtel, un billet d'avion/de train, etc., seront remboursés dès lors que les services correspondants ont été préalablement autorisés par le Réparateur Agréé et que le client est en mesure de fournir les factures d'origine.

DES SOLUTIONS DE MOBILITÉ UNIQUES : DIRECTION LA SÉRÉNITÉ !

LES ATOUTS DE MOBILOVAN/MOBILLO :

Grâce à ses multiples produits d'assistance routière, Mercedes-Benz occupe la position de leader dans un secteur très compétitif. Avec MobiloVan et Mobilo, vous bénéficiez d'un service de mobilité hors-pair :

- Une gamme de services extensible en cas de panne avec des solutions avantageuses.
- Des services de mobilité systématiques les 2 premières années** après la mise en circulation, dans le cadre de la garantie constructeur pour les véhicules utilitaires éligibles.

- Une reconduite automatique et gratuite à chaque nouvelle visite en atelier agréé Mercedes-Benz.

- Une période de validité de 30 ans à partir de la 1^{ère} date d'immatriculation du véhicule.

- Une gamme de services normalisée dans la quasi-totalité de l'Europe auprès d'environ 3000 Réparateurs Agréés.

- Des procédures de remboursement de frais simplifiées.



*Pour tout savoir sur les conditions de remboursement des prestations MobiloVan ou Mobilo, rapprochez-vous de votre Réparateur Agréé Mercedes-Benz.

**Dans le cadre de Mobilo : 4 ans pour les véhicules immatriculés avant le 01/01/2015.

