

Zusatzanleitung

Mercedes-Benz Mobilo, Garantieleistungen und Mercedes-Benz Service24h

Mercedes-Benz

Willkommen in der Welt von Mercedes-Benz

Wir beglückwünschen Sie zu Ihrem Mercedes-Benz und geben Ihnen das Beste mit auf den Weg: unser Versprechen, immer für Sie da zu sein. Wir wollen Sie mit unserem weltweiten Servicenetz, unseren Produkten, Leistungen und Garantien ein Autoleben lang begleiten. Für eine dauerhaft gesicherte und sorglose Mobilität.

Diese Zusatzanleitung beinhaltet die Informationen zu Mercedes-Benz Mobilo, Garantieleistungen und dem Mercedes-Benz Service24h.

Gute Fahrt wünscht Ihnen die Technische Redaktion der Daimler AG.

Mercedes-Benz Service24h

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

ⓘ In Ihrem Fahrzeug finden Sie auch einen Aufkleber mit der Telefonnummer des Mercedes-Benz Service24h, z. B. an der B-Säule der Fahrerseite.

Symbole

In dieser Zusatzanleitung finden Sie die folgenden 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 Mobilo **3**
Einleitung 4
Voraussetzungen 4
Allgemeine Hinweise 4
Laufzeit und Erneuerung 5
Geltungsbereich 6
Die Leistungen 7
Erstattung Ihrer Auslagen 8
Ausnahmen 8

Mercedes-Benz Service24h **11**
Hilfe rund um die Uhr 12
Ansprechpartner 12
Mercedes-Benz Contact 12

Garantieleistungen **13**
Hinweise zur Garantie 14
Neufahrzeuggarantie 14
Geltungsbereiche der Garantie 17
Neufahrzeuggarantie 17
Mercedes-Benz Garantie gegen Durchrostung 17
Leistungen beim Werkstattbesuch im Garantie- und Kulanzfall 20

Landesvertriebsorganisationen **21**
Landesvertriebsorganisationen 22

Einleitung 4
Voraussetzungen 4
Allgemeine Hinweise 4
Laufzeit und Erneuerung 5
Geltungsbereich 6
Die Leistungen 7
Erstattung Ihrer Auslagen 8
Ausnahmen 8

Einleitung

Sie haben sich für einen Mercedes-Benz entschieden. 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 Pkw ist serienmäßig mit dem Langzeit-Mobilitäts-Paket ausgestattet: Mercedes-Benz Mobilo, die Garantie für Ihre Mobilität, bis zu 30 Jahre lang.

Bei technischen Pannen sowie bei Werkstattbesuchen im Zusammenhang mit Neufahrzeuggarantie, Sachmängelhaftung oder Kulanz bietet Ihnen Mercedes-Benz Mobilo serienmäßig schnelle Hilfe. Darauf können Sie sich verlassen.

- Bei kleinen Missgeschicken

  Auch wenn Ihnen versehentlich ein kleines Missgeschick passiert, durch das Ihr Fahrzeug nicht mehr fahrbereit ist, lässt Sie Mercedes-Benz Mobilo nicht im Stich. Kleine Missgeschicke sind:
  - Schlüsselverlust
  - Öl- oder Kühlmittelmangel
  - Falschbetankung
  - Kraftstoffmangel
- Bei Unfällen/Vandalismus/Teilediebstahl

  Mercedes-Benz Mobilo hilft Ihnen auch bei Unfällen und im Fall von Vandalismus. Ein Unfall oder Fall von Vandalismus liegt vor, wenn ein Ereignis unmittelbar von außen plötzlich mit mechanischer Gewalt auf das Fahrzeug eingewirkt hat und das Fahrzeug infolgedessen nicht mehr fahrbereit ist. Teilediebstahl liegt vor, wenn Fahrzeugteile, z. B. Räder, entwendet werden und Ihr Fahrzeug infolgedessen nicht mehr fahrbereit ist.

Voraussetzungen

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

Mercedes-Benz Mobilo gilt für Ihr Fahrzeug, sofern

- es erstmals ab dem 1. April 2008 durch die Daimler AG oder die Mercedes-Benz Vertriebsorganisation im Geltungsbereich (▷ Seite 6) verkauft und ausgeliefert wurde
- es zum Zeitpunkt der Inanspruchnahme von Mercedes-Benz Mobilo im Geltungsbereich (▷ Seite 6) zugelassen ist und betrieben wird
- keine der auf (▷ Seite 8) genannten Ausnahmen vorliegt.

Für die Inanspruchnahme von Leistungen aus Mercedes-Benz Mobilo nehmen Sie bitte Kontakt mit der Notrufzentrale des Mercedes-Benz Service24h (▷ Seite 12) 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 Mobilo entsprechen.

Allgemeine Hinweise

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

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

Mercedes-Benz Mobilo ist ein Produkt der Daimler AG (Hersteller), das Sie über die verkaufende Landesvertriebsorganisation (Garantiegeber) (▷ Seite 22) erhalten.

Beachten Sie die Abschnitte Geltungsbereich (▷ Seite 6) und Ausnahmen (▷ Seite 8).

Laufzeit und Erneuerung

Mercedes-Benz Mobilo gilt für das Neufahrzeug zunächst für zwei Jahre. In den ersten zwei Jahren nach der Erstzulassung erhalten Sie grundsätzlich jede der im Abschnitt „Leistungen“ (▷ Seite 7) 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 Mobilo im Digital Service Booklet (DSB) oder im Serviceheft vermerkt sein. Sie können die Gültigkeitsdauer von Mercedes-Benz Mobilo 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 Mobilo in Anspruch nehmen. Mit einem Service bei Ihrem autorisierten Mercedes-Benz Servicepartner können Sie Mercedes-Benz Mobilo unter den oben genannten Bedingungen erneuern bzw. wieder einsteigen.

Geltungsbereich

Mercedes-Benz Mobilo gilt in den folgenden Ländern[1], etwa 3000 Mercedes-Benz Servicestützpunkte sind für Sie da:

Albanien	Italien[2]	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[3]
Frankreich	Moldawien	Tschechische Republik
Gibraltar	Monaco	Türkei
Griechenland	Montenegro	Ukraine
Großbritannien	Niederlande	Ungarn
Irland	Norwegen	Zypern (Nord- und Südzypern)
Island	Österreich	

Bei den Landesvertriebsorganisationen (▷ Seite 22) der Daimler AG können Sie Ihre aus Mercedes-Benz Mobilo resultierenden Ansprüche geltend machen.

1 Gilt nicht in Überseedepartements und -territorien
2 inklusive San Marino und Vatikanstadt
3 inklusive Kanarische Inseln und Melilla

Die Leistungen

Mercedes-Benz Mobilo bietet Ihnen 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).
Abschleppen	Abschleppen zum nächstgelegenen autorisierten Mercedes-Benz Servicepartner. Alternativ zu einem vom Kunden bevorzugten autorisierten Mercedes-Benz Servicepartner innerhalb von 50 km Entfernung.
Taxi, Fahrservice oder öffentliche Verkehrsmittel	Taxi, Fahrservice oder die Verkehrsmittel des öffentlichen Nahverkehrs bis zu € 75,- inkl. MwSt.
Ersatzfahrzeug	Ersatzfahrzeug für die Dauer der Reparatur, maximal für drei 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. pro Person und Fall für Sie und Ihre Fahrzeuginsassen.
Hotel	Übernachtung im Hotelzimmer mit Frühstück für die Dauer der Reparatur, maximal für drei Werktage bis zu € 400,- inkl. MwSt. pro Person und Fall für Sie und Ihre Fahrzeuginsassen.

Fahrzeugrückführung	Die Rückführung erfolgt mit Sammeltransporten. Je nach Distanz und Schadensort kann die dafür benötigte Zeitspanne variieren. Wenn die Fahrbereitschaft Ihres Mercedes-Benz nicht innerhalb von drei 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.
Organisatorische Hilfe	Falls erforderlich bietet Ihnen das Mercedes-Benz Kundencenter organisatorische Hilfe, z. B. durch Vermittlung eines Übersetzers oder Rechtsbeistands.
Fahrzeug-Bringservice	Fahrzeug-Bringservice im Umkreis von 50 km des autorisierten Mercedes-Benz Servicepartners.

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 Mobilo gilt nicht, wenn Schäden

- 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 als zugelassen
  - 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 Herstellervorgaben durchgeführte Reparaturen entstanden sind

- darauf zurückzuführen sind, dass die Reparaturempfehlungen des autorisierten Mercedes-Benz Servicepartners anlässlich des Service nicht befolgt 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
- durch Mängel entstanden sind, die dem Käufer bekannt waren.

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

Hilfe rund um die Uhr 12

Hilfe rund um die Uhr

Sollte Ihr Fahrzeug nicht starten oder sollten Sie unterwegs eine technische Panne haben, hilft Ihnen europaweit der Mercedes-Benz Service24h an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr.

Ansprechpartner

Unsere Notrufzentrale des Mercedes-Benz Service24h erreichen Sie unter der Rufnummer:

- **00800 1 777 7777**[4]
- alternativ +49 69 95307277 (Deutschland)
  alternativ +352 29 69 69 56 17 (Luxemburg)
  alternativ +43 1 50 222 1 777 (Österreich)
  alternativ +41 44 439 15 67 (Schweiz, Liechtenstein)

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

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

Mercedes-Benz Contact

Sie erreichen das Mercedes-Benz Kundencenter ebenfalls via Mercedes-Benz Contact, der Telematikfunktion Ihres Fahrzeugs. Wählen Sie dazu den ab Werk vorinstallierten (ersten) Eintrag „MB Contact“ im Telefonbuch Ihres Audiosystems oder COMAND[5]. Bei Aufruf dieser Funktion erfolgt eine Sprachverbindung mit Mercedes-Benz Kundencenter und es werden mit Ihrer Zustimmung gleichzeitig alle relevanten Fahrzeugdaten an den Mitarbeiter des Kundencenters übermittelt. Sie brauchen sich bei Kontaktaufnahme über Mercedes-Benz Contact nicht um die genannten Fahrzeuginformationen (▷ Seite 12) zu kümmern.

4 Kostenfrei, in Ausnahmefällen können bei einigen Mobilfunknetz-Anbietern Kosten entstehen.

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

Hinweise zur Garantie 14
Geltungsbereiche der Garantie 17
Mercedes-Benz Garantie gegen Durchrostung 17
Leistungen beim Werkstattbesuch im Garantie- und Kulanzfall 20

Hinweise zur Garantie

Neufahrzeuggarantie[6]

Die Daimler AG (Hersteller) garantiert über die verkaufenden Mercedes-Benz Landesvertriebsorganisationen (Garantiegeber) (▷ Seite 22) dem Käufer eines Mercedes-Benz Pkw (Garantienehmer) nach Maßgabe der folgenden Bedingungen für fabrikneue Mercedes-Benz Pkw eine dem jeweiligen Stand der Technik entsprechende fehlerfreie Funktion des Kraftfahrzeugs.

Die Mercedes-Benz Neufahrzeuggarantie gilt für die Dauer von zwei Jahren ab Auslieferung oder Tag der ersten Zulassung (es gilt das frühere Datum). Sie gilt nur für Fahrzeuge, die innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (Länder der Europäischen Union sowie Norwegen, Island und Liechtenstein) sowie in der Schweiz ausgeliefert wurden oder dort ihre Erstzulassung erhielten.

Garantiefall ist jede technische Fehlfunktion des Fahrzeugs, die auf einem Produktions- oder Materialfehler oder auf natürlichem Verschleiß beruht und während der Garantiedauer unmittelbar zu einer Funktionsunfähigkeit des betreffenden Teils führt und für die eine Garantieleistung nach diesen Bedingungen nicht ausgeschlossen ist.

Der natürliche Verschleiß als solcher ist, ohne die genannten Voraussetzungen, nicht Gegenstand der Garantie.

Voraussetzung für die Inanspruchnahme einer Leistung aus der Garantie ist, dass alle Wartungsvoraussetzungen entsprechend den Vorgaben des Herstellers erfüllt sind und am Fahrzeug nachträglich kein Chip-Tuning durchgeführt worden ist.

Der Käufer hat Anspruch auf kostenlose Beseitigung der Fehlfunktion und der dadurch an anderen Teilen des Fahrzeugs verursachten Schäden (Reparatur). Weitergehende Ansprüche bestehen aus dieser Garantie nicht. Der kostenmäßige Umfang des Garantieanspruchs auf Reparatur wird begrenzt durch den Zeitwert des Kraftfahrzeugs zum Zeitpunkt des Eintritts des garantiepflichtigen Schadens.

ⓘ Achten Sie darauf, dass die Erneuerung der Mobilität von Ihrer qualifizierten Fachwerkstatt in Ihrem Servicebericht vermerkt wird. Der Servicebericht dient als Nachweis der durchgeführten Service- und Wartungsarbeiten. Bei Inanspruchnahme der Garantie wird der aktuelle Servicebericht herangezogen.

- **Fahrzeuge mit digitalem Servicebericht:** Der aktuelle digitale Servicebericht dient als Nachweis der durchgeführten Service- und Wartungsarbeiten. Ein Ausdruck des Serviceberichts wird Ihnen ausgehändigt.
- **Fahrzeuge ohne digitalen Servicebericht:** Der aktuelle Servicebericht als Nachweis der durchgeführten Service- und Wartungsarbeiten wird im Serviceheft bestätigt.

Ausgenommen von der Garantie sind Teile, die bei Wartungs- und Pflegearbeiten regelmäßig ausgetauscht wurden.

Ferner gilt die Garantie nicht für:

- Scheibenwischer, Aerowischer
- Antennenstab
- Batterien für Funkfernbedienung
- Räder und Reifen
- Kupplungsteile
- Bremsklötze, -beläge, -scheiben, -trommeln
- Stoßdämpfer
- Auspuffschalldämpfer
- Zündkerzen

Zudem umfasst die Garantie nicht:

- sämtliche Einstellarbeiten
- Nachladen und Pflege von Starterbatterien
- Resets, ohne dass ein Teil defekt ist

6 Gilt nicht für folgende Länder: Bosnien-Herzegowina, Montenegro, Serbien, Türkei, Ukraine

- Verschmutzungen, Verstellungen von Scheinwerferreinigungsdüsen und der Scheibenwaschanlage
- Materialverfärbungen
- Abnutzungserscheinungen des Fahrzeuginnenraums
- Abnutzungserscheinungen an Lack und Verdeck
- Glasbruch

Mängel an nachträglichen An-, Auf-, Ein- und Umbauten sowie an Zubehör sind von der Garantie ausgeschlossen. Gleiches gilt für Mängel am Fahrzeug, die durch diese Maßnahmen verursacht wurden.

Die Garantieverpflichtung entfällt auch, wenn Fehlfunktionen und Schäden durch eine der folgenden Ursachen entstanden sind:

- Der Käufer hat eine Fehlfunktion oder einen Schaden nicht unverzüglich angezeigt oder nicht aufnehmen lassen oder nicht unverzüglich Gelegenheit zur Reparatur gegeben.
- Der Kaufgegenstand wurde unsachgemäß behandelt oder überbeansprucht (z. B. bei motorsportlichen Wettbewerben, Überladung, Fahrzeug-Tuning).
- In das Fahrzeug wurden Teile eingebaut, deren Verwendung der Hersteller nicht genehmigt hat, oder das Fahrzeug ist in einer vom Hersteller nicht genehmigten Weise verändert worden.
- Der Käufer hat die Vorschriften über die Behandlung, Wartung und Pflege des Fahrzeugs (z. B. Betriebsanleitung) nicht befolgt. Hierzu zählt auch die Verwendung ungeeigneter Schmier- und Betriebsstoffe.
- Das Fahrzeug wurde nicht nach den Vorgaben der Daimler AG repariert. Das umfasst auch die Verwendung ungeeigneter Ersatzteile. Mercedes-Benz empfiehlt die Verwendung von Mercedes-Benz Original-Teilen.
- Von außen auf das Fahrzeug einwirkende Einflüsse, z. B. mechanischer oder chemischer Art (etwa Lack-, Kunststoff- oder Karosserieschäden, durch Steinschlag, Flugrost, Industrieabgase, Vogelkot) oder andere fremde Ereignisse, eingeschlossen Unfälle, mut- oder böswillige Handlungen Dritter, insbesondere Diebstahl und unbefugten Gebrauch.
- Unsachgemäße Lagerung oder Beschädigung beim Transport.

Die Abwicklung der Ansprüche aus dieser Garantiezusage erfolgt ausschließlich über autorisierte Mercedes-Benz Servicepartner im Gebiet des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) sowie in der Schweiz.

Im Falle der Reparatur kann der Garantiegeber nach eigenem Ermessen das mangelhafte Teil entweder ersetzen oder in Stand setzen. Die Reparatur beschränkt sich auf die Wiederherstellung des Zustands, der einer normalen Abnutzung des Fahrzeugs entsprechend dem Alter, Kilometer- oder Meilenstand und Pflegezustand zum Zeitpunkt der Inanspruchnahme entspricht. Ersetzte Teile werden Eigentum des Garantiegebers. Für die im Rahmen der Reparatur eingebauten, lackierten oder reparierten Teile kann der Garantienehmer bis zum Ablauf der Garantiefrist des Fahrzeugs Garantieansprüche aufgrund der Mercedes-Benz Garantie geltend machen.

Sämtliche Ansprüche aus einem Garantiefall verjähren sechs Monate nach Eingang der Schadensanzeige bei dem Garantiegeber oder bei dem jeweiligen autorisierten Mercedes-Benz Servicepartner (es gilt das frühere Datum), spätestens jedoch einen Monat nach Ablauf der Garantiefrist.

Die Abschnitte I. Ziffer 2. (Übertragung von Rechten und Pflichten des Käufers), VIII. (Haftung) sowie IX. (Erfüllungsort, Gerichtsstand und anwendbares Recht) der dem Kaufvertrag des Fahrzeugs zu Grunde liegenden Neufahrzeug-Verkaufsbedingungen finden auf die Garantie entsprechende Anwendung.

ⓘ Mögliche Ansprüche aus den Leistungen von Mercedes-Benz Mobilo bleiben durch die Mercedes-Benz Neufahrzeuggarantie

unberührt. Gesetzliche Rechte, insbesondere Sachmängelansprüche und Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz werden durch die Garantie nicht eingeschränkt.

Geltungsbereiche der Garantie

Neufahrzeuggarantie

Andorra	Island	Portugal
Belgien	Italien	Rumänien
Bulgarien	Lettland	San Marino
Dänemark	Liechtenstein	Schweden
Deutschland	Litauen	Schweiz
Estland	Luxemburg	Slowakische Republik
Finnland	Malta	Slowenien
Frankreich	Monaco	Spanien
Gibraltar	Niederlande	Tschechische Republik
Griechenland	Norwegen	Ungarn
Großbritannien	Österreich	Vatikan
Irland	Polen	Zypern (EU-Gebiet)

Die Adresse der zuständigen Landesvertriebsorganisation der Daimler AG finden Sie im Abschnitt „Landesvertriebsorganisationen“ (▷ Seite 22).

Mercedes-Benz Garantie gegen Durchrostung[7, 8, 9, 10]

1 Die Garantie gegen Durchrostung gilt in Ergänzung zur Neufahrzeuggarantie (▷ Seite 14) und zur gesetzlichen Sachmängelhaftung (siehe Abschnitt „Hinweise zur Sachmängelhaftung“ im Serviceheft), wie sie in den Neufahrzeug-Verkaufsbedingungen für Ihren Pkw geregelt ist.

Neben der Garantie gegen Durchrostung stehen Ihnen bei Mängeln die gesetzlichen Rechte nach Maßgabe der Regelung im Kaufvertrag und den allgemeinen Geschäftsbedingungen zu. Diese Rechte werden durch die Garantie gegen Durchrostung nicht eingeschränkt.

2 Die Garantie gegen Durchrostung der Karosserie gilt für Rohbau Karosserie, Türen, Kotflügel, Motorhaube und Kofferraumdeckel oder Heckklappe.

Der Ausgangspunkt der Durchrostung muss sich an der Innenseite des betroffenen Karosserieteils befinden. Das

7 Gilt nicht für folgende Länder: Albanien, Bosnien-Herzegowina, Kosovo, Mazedonien, Moldawien, Montenegro, Serbien, Türkei, Ukraine

8 Gilt nicht für SLS AMG, Mercedes-AMG GT, Mercedes-AMG GT S und Sonderschutzfahrzeuge. Weitere Informationen erhalten Sie in einem Mercedes-Benz Servicestützpunkt.

9 Gilt nicht für Viano und V-Klasse. Die Informationen zur Mercedes-Benz Garantie gegen Durchrostung finden Sie im Serviceheft des Fahrzeugs.

10 Nur für SL (Typ R231): Der Begriff „Durchrostung“ ist sinngemäß mit „Karosserieperforation durch Korrosion“ zu ersetzen.

bedeutet, dass die Korrosion[11] in einem Innenraum, Hohlraum oder Falz beginnt, sich nach außen fortsetzt und zu einer Perforation des Blechs geführt hat.

Flugrost, Anrostungen und Kantenrost sind dagegen ausgeschlossen.[12]

3 Die Garantie gegen Durchrostung beschränkt sich darauf, das Fahrzeug durch eine Mercedes-Benz Niederlassung, eine Mercedes-Benz Vertragswerkstatt oder einen autorisierten Mercedes-Benz Servicepartner in einen Zustand zu versetzen, der einer normalen Abnutzung des Fahrzeugs entsprechend dem Alter, Kilometer- oder Meilenstand und Pflegezustand zum Zeitpunkt der Inanspruchnahme der Garantie entspricht.

Die Garantie gegen Durchrostung umfasst die kostenlose Reparatur und/oder den Austausch korrodierter[13] Teile, sofern es sich um Mercedes-Benz Original-Teile handelt. Ebenso umfasst die Garantie gegen Durchrostung die für die Reparatur oder den Austausch anfallenden Lohnkosten.

Der kostenmäßige Umfang des Garantieanspruchs wird begrenzt durch den Zeitwert des Pkw im Zeitpunkt der Inanspruchnahme der Garantie.

Die Garantie gegen Durchrostung ist auf die hier genannten Leistungen beschränkt. Anspruch auf ein Ersatzfahrzeug während der Reparatur besteht nicht und weitere Ansprüche werden ebenfalls ausgeschlossen.

4 Die Garantie gegen Durchrostung gilt zunächst für 2 Jahre, beginnend mit der Auslieferung oder mit dem Tag der Erstzulassung des Pkw (ohne Kilometer- oder Meilenbegrenzung). Es gilt das frühere Datum. Schäden, die aufgrund äußerer Einwirkungen an Karosserie oder Unterboden des Pkw entstanden sind, müssen von einer Mercedes-Benz Niederlassung, einer Mercedes-Benz Vertragswerkstatt oder einem autorisierten Mercedes-Benz Servicepartner beseitigt werden. Nach Ablauf des in Satz 1 dieser Ziffer 4 genannten Zeitraums kann die Garantie gegen Durchrostung bis zu einer Gesamtlaufzeit von 30 Jahren erneuert werden. Die Voraussetzung zur Erneuerung der Garantie gegen Durchrostung ist der nach den Vorgaben der Daimler AG durchgeführte Service bei einer Mercedes-Benz Niederlassung, einer Mercedes-Benz Vertragswerkstatt oder einem autorisierten Mercedes-Benz Servicepartner. Der Service muss termingerecht und vollumfänglich inkl. Zusatzarbeiten erfolgen. Dies wird im Servicebericht vermerkt. Durch den nach den Vorgaben der Daimler AG durchgeführten Service erneuert sich die Garantie gegen Durchrostung bis zum nächsten im Servicebericht dokumentierten Service, maximal jedoch um ein Jahr.

5 In Ihrem Servicebericht vermerkt die Mercedes-Benz Niederlassung, die Mercedes-Benz Vertragswerkstatt oder der autorisierten Mercedes-Benz Servicepartner alle Schäden, die aufgrund äußerer Einwirkungen entstanden sind und die Korrosionsschäden[14] bewirken können. Um den Anspruch auf die Garantie gegen Durchrostung nicht zu verlieren, muss der Fahrzeughalter die durch äußere Einwirkung entstandenen Schäden binnen drei Monaten nach der Kontrolle von einer Mercedes-Benz Niederlassung, einer Mercedes-Benz Vertragswerkstatt oder einem autorisierten Mercedes-Benz Servicepartner auf seine Kosten beseitigen lassen. Sonst erlischt die Garantie gegen Durchrostung für das betroffene Teil. Die

11 Nur für SL (Typ R231): Der Begriff „Korrosion“ ist sinngemäß mit „Oxidation“ zu ersetzen.

12 Zu Ziffer 2, Satz 4: Gilt nicht für SL (Typ R231).

13 Nur für SL (Typ R231): Der Begriff „korrodiert“ ist sinngemäß mit „oxidiert“ zu ersetzen.

14 Nur für SL (Typ R231): Der Begriff „Korrosionsschäden“ ist sinngemäß mit „Oxidationsschäden“ zu ersetzen.

Durchführung dieser Reparaturen muss im Servicebericht dokumentiert werden.

Der Nachweis der durchgeführten Reparaturen ist bei jeder Inanspruchnahme der Garantie gegen Durchrostung zu erbringen.

6 Die Garantie gegen Durchrostung gilt nicht für Schäden, die durch äußere Einwirkung wie z. B. Unfall, Steinschlag, Kratzer, Schrammen, Niederschlag, pflanzliche oder tierische Absonderungen, durch mangelhafte Wartung oder unsachgemäßen Gebrauch des Pkw entstanden sind. Sie gilt auch nicht für Schäden, die auf den Gebrauch von nicht durch den Hersteller frei gegebenen Teilen oder die auf die Missachtung der vom Hersteller vorgeschriebenen Reparaturmethoden zurückzuführen sind.

7 Sofern die vorgeschriebenen Service- und Wartungsarbeiten nicht lückenlos durchgeführt wurden, besteht die Möglichkeit des Wiedereinstiegs. Über die Voraussetzungen und erforderlichen Maßnahmen informiert die Mercedes-Benz Vertriebsorganisation.

8 Die Garantie gegen Durchrostung gilt für neue Pkw, die erstmals durch die Daimler AG oder Mercedes-Benz Vertriebsorganisation im Geltungsbereich dieser Garantie (▷ Seite 17) verkauft und ausgeliefert wurden und im Zeitpunkt der Inanspruchnahme in diesen Ländern zugelassen sind und betrieben werden.

Garantiegeber ist die jeweilige verkaufende Landesvertriebsorganisation.

Leistungen beim Werkstattbesuch im Garantie- und Kulanzfall

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

Dieses Versprechen gilt für das Neufahrzeug zunächst für zwei Jahre. Danach erneuert sich dieses Mobilitätsversprechen mit jedem bei einem Mercedes-Benz Servicepartner durchgeführten Service und gilt bis zum nächsten fälligen Service (max. ein Jahr). Die Maximallaufzeit beträgt vier Jahre ab Erstzulassung. Die genauen Leistungen entnehmen Sie der Leistungsübersicht in der folgenden Tabelle.

Neben dieser Mobilität bei Neufahrzeuggarantie, Sachmängelhaftung oder Kulanz 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, Sachmängelhaftung oder Kulanz werden Ihnen von der Daimler AG (Hersteller) über die verkaufende Landesvertriebsorganisation (Garantiegeber) (▷ Seite 22) garantiert.

Ihr autorisierter Mercedes-Benz Servicepartner legt mit Ihnen in diesen Fällen die geeignete Mobilität aus den folgenden Leistungen fest:

Taxi, Fahrservice oder öffentliche Verkehrsmittel	Taxi, Fahrservice oder die Verkehrsmittel des öffentlichen Nahverkehrs zu Kosten von bis zu € 75,- inkl. MwSt.
Fahrzeug-Abholservice und Fahrzeug-Bringservice	Fahrzeug-Abholservice und -Bringservice im Umkreis von 50 km des autorisierten Mercedes-Benz Servicepartners zu Kosten von bis zu € 75,- inkl. MwSt.
Ersatzfahrzeug[15]	Ersatzfahrzeug für die Dauer der Reparatur, maximal für drei Werktage zu Kosten von bis zu € 90,- inkl. MwSt. 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 6) von Mercedes-Benz Mobilo in Anspruch genommen werden können.

[15] Alternativ zu den anderen Leistungen

Landesvertriebsorganisationen 22

Landesvertriebsorganisationen

Albanien
Auto Star Albania
Autostrada Tirane–Durres, Km 7
AL-1051 Tirana

Andorra
siehe Landesvertriebsorganisation Spanien

Belgien
Mercedes-Benz Belgium Luxembourg S.A./N.V
Av. du Péage 68
B-1200 Bruxelles

Bosnien-Herzegowina
STARline d.o.o.
Muje Šejte 7
BIH-71320 Vogošća

Bulgarien
Balkan Star Automotive E00D
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 S.A.S
(auch für **Monaco** zuständig)
Parc De Rocquencourt BP 100
F-78153 Le Chesnay Cedex

Gibraltar
siehe Landesvertriebsorganisation Spanien

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

Kosovo
siehe Landesvertriebsorganisation Mazedonien

Kroatien
Star Import d.o.o.
Kovinska 5
HR-10090 Zagreb, Croatia

Lettland
SIA Domenikss
Abrenes iela 5
LV-1003 Riga

Liechtenstein
siehe Landesvertriebsorganisation Schweiz

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-BZN 09 Lija

Mazedonien
Mak Autostar dooel
(auch für **Kosovo** zuständig)
Industriska 2
MK-1000 Skopje

Moldawien
Grand Premium Srl
Str. Varnita 8
MD-2028 Chisinau

Monaco
siehe Landesvertriebsorganisation Frankreich

Montenegro
siehe Landesvertriebsorganisation Serbien

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 Bucureşti Nord Street
Swan Office and Technology Park
Henley Building, 4. Stockwerk
RO-077190 Voluntari, Ilfov

San Marino
siehe Landesvertriebsorganisation Italien

Schweden
Mercedes-Benz Sverige AB
Dockgatan 1
S-21112 Malmö

Schweiz
Mercedes-Benz Schweiz AG
(auch für **Liechtenstein** zuständig)
Bernstr. 55
CH-8952 Schlieren-Zuerich

Serbien/Montenegro
Star Import d.o.o.
Omladinskih Brigada 33
SCG-11070 Beograd, Srbija

Slowakische Republik
Mercedes-Benz Slovakia s.r.o.
Tuhovska 5
SK-83105 Bratislava

Slowenien
AC Intercar, 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
Poligono Arroyo de la Vega
E-28108 Alcobendas (Madrid)

Tschechische Republik
Mercedes-Benz Ceská republika s.r.o.
Daimlerova 2296/2
CZ-149 45 Praha 4

Türkei
Mercedes-Benz Türk A.S.
Mercedes Cd. No. 2
Akçaburgaz Mah. Esenyurt
TR-34500 Istanbul

Ukraine
PJSC AutoCapital
15/2 Chervonoarmiyska
UA-01004 Kiew

Ungarn
Mercedes-Benz Hungária Kft.
Kárpát u. 21
H-1133 Budapest

Vatikan
siehe Landesvertriebsorganisation Italien

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

Zypern (Nord)
Serhan Kombos Otomotiv Ltd.
Dr. Fazil Küçük Bulvari,
3. Cadde Organize Sanayi Bölgesi
Lefkoşa
oder
Dünya Oto Ltd.
Mercedes-Benz North Cyprus
Ataturk Street No. 246
Gönyeli, Lefkoşa

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 diesem Serviceheft 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 nicht erlaubt.

Fahrzeughersteller

Daimler AG
Mercedesstraße 137
70327 Stuttgart
Deutschland

Redaktionsschluss 20.08.2014



Bestellnummer 6515 8656 00 Teilenummer 205 584 45 03 Z100 Ausgabe 2014-12a