

Libretto di Garanzia

Valido per garanzie attivate dal 01.07.2026

Il passato è certificato.
Il futuro è garantito.

Mercedes-Benz

Introduzione

Gentile Cliente,

Grazie per aver scelto una vettura Mercedes-Benz Certified. Mercedes-Benz vanta uno dei portafogli prodotto più ampi del mercato ed il programma Certified seleziona, all'interno di esso, le migliori auto usate per offrirti tutta la qualità della stella.
Solo le vetture Mercedes-Benz e Mercedes-AMG con meno di 150.000 km e meno di 6 anni, in grado di superare scrupolosi controlli, possono fregiarsi del titolo di Mercedes-Benz Certified. Il concessionario Certified a cui ti sei rivolto ha soddisfatto i nostri standard più elevati per diventare garante, nei tuoi confronti, delle 12 promesse Certified. La copertura Certified è, in particolare, una garanzia commerciale che inizia al momento della consegna della vettura al cliente e termina alla data di scadenza della copertura riportata nel certificato di garanzia (d'ora in poi: "Garanzia Certified"), lasciando impregiudicati i diritti riconosciuti ai consumatori in tema di garanzia legale di conformità per la vendita di beni usati, conformemente a quanto stabilito dal codice del consumo.

Per beneficiare della copertura guasti è indispensabile rispettare, secondo gli intervalli previsti, la manutenzione programmata.
A tal proposito, ti invitiamo a recarti preferibilmente presso il Concessionario Certified dove hai acquistato la vettura o presso una delle Officine Autorizzate Mercedes-Benz.
Con Mercedes-Benz Certified potrai godere dell'Assistenza Stradale Mobilo, garantita 365 giorni l'anno, 24h su 24h. Ovunque e in qualunque situazione ti trovi, un tecnico Mercedes-Benz interverrà fornendo la migliore soluzione sia in termini di riparazione che di mobilità.
Nel caso in cui la proprietà della vettura venga trasferita ad un nuovo cliente, quest'ultimo potrà fruire della Garanzia Certified per la durata rimanente della stessa.

In questo caso chiediamo all'eventuale nuovo proprietario, per comunicare l'avvenuto passaggio di proprietà, di contattare il Customer Assistance Center al numero:
(+39) 06 1886 1886.

Ti auguriamo una splendida esperienza con la tua nuova vettura Mercedes-Benz Certified!

Indice

Le promesse certified

Le condizioni di copertura

La certificazione del chilometraggio

I controlli

La consegna della vettura

In caso di guasto

Appendice. Termini e condizioni di garanzia

Confidential - Not for Public Consumption or Distribution

Le promesse Certified

Solo l’usato Mercedes-Benz Certified ti fa 12 promesse per offrirti un servizio personalizzato e completo in grado di assicurarti il meglio in termini di efficienza, sicurezza e qualità.

Confidential - Not for Public Consumption or Distribution



Garanzia fino a 48 mesi

Ogni vettura Certified è coperta da garanzia commerciale, per una durata che varia da 12 a 48 mesi in base alle sue caratteristiche (ad esempio anzianità e chilometraggio). Se si verifica un guasto, puoi rivolgerti al tuo dealer Certified di fiducia o al Customer Service al numero (+39) 06 1886 1886, che ti indicherà l'officina autorizzata Mercedes-Benz più vicina a cui rivolgerti.



Digital Extrasi

Il mondo della tecnologia corre veloce e con esso le nostre Mercedes-Benz Certified. Scopri i Digital Extras, i servizi che ti consentono di accedere ai dati della tua vettura e di interagire con essa ovunque tu sia, o MBUX, l'interfaccia vocale per chiedere alla tua Mercedes di ultima generazione tutto ciò che potrà fare per te.



Permuta

Si chiude un ciclo, ne ha inizio un altro. Se lo desideri, possiamo ritirare noi la tua vettura usata, per ridurre i tuoi pensieri e valorizzare al meglio il tuo ingresso nel Programma Certified.



Prodotti Finanziari

Nel programma Certified rientrano solo le vetture migliori. E desideriamo che i nostri Clienti possano accedervi nel modo che preferiscono, offrendo la possibilità di scegliere la soluzione più adatta alle proprie esigenze. Proprio per questo, oltre all'acquisto in contanti, abbiamo pensato anche a formule di finanziamento, leasing e noleggio personalizzate.



Assistenza stradale Mobilo

In caso di panne, con il Programma Certified hai diritto all'assistenza stradale in tutta Europa grazie a Mercedes-Benz Mobilo.

Per continuare ad usufruirne, è necessario effettuare la manutenzione programmata sulla vettura, secondo le scadenze prescritte dalla Casa costruttrice.



Auto sostitutiva

Il Programma Certified segue i migliori standard Mercedes-Benz, anche per l'assistenza. In caso di guasti, incidenti, piccoli contrattempi, atti di vandalismo o furto di componenti, grazie a Mercedes-Benz Mobilo puoi proseguire il viaggio in tutta Europa, ove non sia possibile riparare la vettura sul luogo del guasto, con un'auto sostitutiva o in aereo/treno



Chilometraggio certificato

Con noi, puoi stare sereno. Il chilo-metraggio di ogni vettura Certified viene incrociato con la sua storia manutentiva presente nei database Mercedes-Benz, per garantirti che non vi siano sorprese. E, qualora i precedenti utilizzatori abbiano effettuato interventi di manutenzione altrove, il tuo dealer Certified verificherà la documentazione a supporto prima di rendere disponibile la vettura all'interno del Programma.



Digital store

Dal sito vetrina mercedes-benz-certified.it, su cui puoi scegliere in totale autonomia la tua prossima vettura Certified, fino agli strumenti digitali presenti in concessionaria, oggi l'esperienza d'acquisto è sempre più digitale.



Manutenzione

Che sia per mantenere i benefici di Mercedes-Benz Mobilo o per garantire ogni giorno la piena efficienza della vettura, la manutenzione è importante. Scopri con il tuo dealer Certified di fiducia tutte le formule di accesso ai piani di manutenzione per la tua vettura Mercedes-Benz Certified.



Certified Check

Scegliamo le auto migliori e le sottoponiamo a minuziosi controlli, dalla carrozzeria, dagli interni all'elettronica, fino ai dispositivi di sicurezza. Ripristiniamo i sistemi di infotainment allo stato iniziale, in conformità il GDPR, per garantire che nessun dato personale rimanga accessibile al Cliente successivo. E per consegnarti una vettura in perfette condizioni, che sia tua in ogni dettaglio.



Consulenza personalizzata

È usato, è garantito, è premium. Per questo vogliamo offrirti un'esperienza d'acquisto di primo livello mettendo a tua disposizione più figure professionali, ciascuna specializzata in un'area differente. Per poter rispondere in modo più completo possibile su temi quali scelta della vettura, permuta, multimedia, sicurezza, formule d'acquisto o di utilizzo. Il tutto su misura per te.



Manutenzione pre-consegna

La manutenzione programmata è importante per garantire la piena efficienza di ogni vettura. Ogni auto Mercedes-Benz Certified viene consegnata con la manutenzione già effettuata entro 6 mesi o 7.500 km prima della consegna. Altrimenti sarà eseguita di nuovo.

Le condizioni di copertura

La vettura usata che hai acquistato viene venduta dal Concessionario Mercedes-Benz Certified alle seguenti condizioni di garanzia commerciale, che lasciano comunque impregiudicati tutti i diritti riconosciuti al consumatore dalla normativa applicabile in vigore.

Potrai beneficiare sulla tua vettura di assistenza e servizi Mercedes-Benz Certified, che coprono determinati guasti che possono prodursi successivamente alla consegna della vettura usata, dei quali si fa carico il Concessionario Mercedes-Benz Certified.

Sono espressamente esclusi tutti quei guasti o difetti riportati nel Documento di Trasparenza (che comprende la scheda di attestazione dello stato d'uso della vettura) che il Concessionario Mercedes-Benz Certified ti ha rilasciato all'atto della consegna della vettura stessa. La Garanzia Certified può essere trasferita ad un nuovo cliente per la durata rimanente della stessa.

In caso di trasferimento della proprietà della vettura ad un cliente che ne faccia uso per finalità diverse da quelle proprie del contratto Certified oppure che lo destini alla vendita (es. concessionario, rivenditore ecc.), la Garanzia Certified diventerà inefficace con effetto immediato. La Garanzia Certified ha per finalità la riparazione di tutti i pezzi e parti componenti nonché i relativi materiali necessari ad eccezione di quelle componenti della vettura riportati nella «Appendice. Termini e condizioni di garanzia» del presente opuscolo. La copertura delle batterie ad alta tensione (HV) presenti su veicoli elettrici è garantita fino alla scadenza della Garanzia Certified, senza alcun massimale specifico di indennizzo. Resta fermo che per ogni intervento il limite massimo indennizzabile non potrà mai eccedere il valore commerciale della vettura al momento del guasto, come risultante dal listino Eurotax Blu o da altre banche dati di settore equivalenti.

Tranne nella circostanza di cui al precedente capoverso, nessun contributo ti sarà richiesto per la riparazione della vettura, sia che si tratti di componenti da sostituire che di costi di manodopera.

La rumorosità, le vibrazioni o il sibilo non causati da un reale e oggettivamente verificabile malfunzionamento o rottura non sono considerati guasto e non sono coperti da Certified.

Al superamento dei 250.000 km di percorrenza con la tua vettura Certified, la Garanzia Certified si intenderà decaduta a prescindere dalla durata iniziale.

La certificazione del chilometraggio

Tra le 12 promesse Certified, il Concessionario Mercedes-Benz verifica che il chilometraggio della vettura che si appresta a vendere sia attendibile e che non vi siano anomalie di sorta. Come avviene la certificazione del chilometraggio di una vettura Certified?

I concessionari e le officine autorizzate Mercedes-Benz hanno a disposizione una serie di strumentazioni informatiche dalle quali è possibile, se presente, osservare la storia manutentiva della vettura mediante il libretto di assistenza digitale (DSB). Tale storia registra, tra gli altri dati, il chilometraggio della vettura in occasione degli interventi effettuati presso le nostre officine autorizzate. Inoltre, le vetture più recenti dotate di servizi Digital Extras - qualora attivati dagli utilizzatori dell'autoveicolo – trasmettono ulteriori dati di diagnosi rispetto a quelli suddetti (a titolo esemplificativo e non esaustivo: accensione spie, errori e/o malfunzionamenti, chilometraggio) a cadenze prestabilite e comunque in occasione del verificarsi di eventuali anomalie.

Questi dati contribuiscono così ad elaborare e mantenere ulteriormente aggiornata la storia della vettura. All'atto della certificazione del chilometraggio di una vettura Certified, l'Officina autorizzata Mercedes-Benz effettua un controllo di coerenza con i dati sopra illustrati. Qualora i suddetti dati non fossero presenti all'interno degli strumenti informatici Mercedes-Benz - ad esempio nel caso di modelli più datati che non prevedevano il Libretto di assistenza digitale (DSB) o qualora i precedenti utilizzatori abbiano effettuato interventi di manutenzione presso officine esterne alla rete Mercedes-Benz che non abbiano trasmesso, in seguito alla manutenzione, tutta la relativa documentazione – l'Officina autorizzata Mercedes- Benz potrà, a sua discrezione, certificare la vettura sulla base di riscontri oggettivi e ritenuti dal concessionario stesso attendibili e sufficienti, quali ad esempio ogni documentazione cartacea attestante interventi di manutenzione, chilometraggio ad una certa data, check-up o analoghi effettuati in precedenza sulla vettura.

Confidential - Not for Public Consumption or Distribution

I controlli

Sottoponiamo le vetture certified ad un check-up completo: un accurato processo di verifica tecnica volto a garantire elevati standard di qualità, affidabilità e sicurezza.

Le verifiche vengono definite in modo dinamico, in funzione delle specifiche caratteristiche del veicolo – esempio modello, motorizzazione, tecnologia e dotazioni – al fine di assicurare un controllo mirato e coerente.

Si tratta di un impegno concreto che riflette la filosofia Mercedes-Benz Certified: offrire massima trasparenza, sicurezza e un'esperienza di guida pienamente in linea con gli standard Mercedes-Benz.

Di seguito una sintesi esemplificativa ma non esaustiva delle principali voci controllate.

Motorizzazione convenzionale o elettrificata
Vano motore
Circuito di raffreddamento
Livello dell'olio

Motorizzazione Elettrica o Plug-In
Certificazione stato di salute della batteria EV
Parte inferiore della batteria HV
Presa di corrente e cavo di ricarica

Equipaggiamento di sicurezza
Freni Sistemi elettrici e meccanici
Livello dell'olio
Pneumatici e illuminazione

Interni ed esterni
Parabrezza e tergicristalli
Condizioni dell'equipaggiamento e degli esterni
Plausibilità dell'indicazione del contachilometri

Trasparenza

Corrispondenza numero identificativo veicolo con carta di circolazione
Integrità punzonatura numero identificativo veicolo
Presenza e corrispondenza seconda chiave parte meccanica
Scadenza revisione
Presenza manuale uso e manutenzione
Esecuzione Test breve
Esecuzione Check veicolo usato
Esecuzione Check SoH per vetture elettriche o plug-in
Esecuzione azioni di servizio e di richiamo
Esecuzione e registrazione manutenzione
Storia assistenza veicolo

Confidential - Not for Public Consumption or Distribution

La consegna della vettura

Per garantirti una trasparenza senza pari, in fase di consegna della vettura il concessionario ti fornirà i seguenti documenti:

- Certificato di garanzia
- Documento di trasparenza, che include

a. Attestazione ripristini carrozzeria
b. Stato esecuzione manutenzione
c. Abstract sintesi controlli e stato d'uso della vettura, al quale sarà allegata copia del libretto di assistenza digitale (DSB), riportante la storia manutentiva del veicolo;

- Attestazione percorrenza chilometrica
- Checklist controlli veicolo usato
- Certificato dello stato di salute della batteria per vetture BEV o ibride plug-in

Confidential - Not for Public Consumption or Distribution

In caso di guasto

Avendo acquistato una vettura usata garantita dal marchio Mercedes-Benz Certified, hai la possibilità di usufruire dell'assistenza più completa offerta dalla nostra rete di Officine Autorizzate in tutta Europa. Requisito per la regolare prosecuzione del nostro rapporto contrattuale è la regolare esecuzione degli interventi di manutenzione presso uno dei nostri Mercedes-Benz Service. La registrazione della manutenzione vale come certificazione che dà diritto alle prestazioni previste dal pacchetto Mercedes-Benz Mobilo. Maggiori dettagli sono riportati nel Libretto Service in dotazione alla tua vettura.

Il Servizio di Assistenza Stradale Mobilo è disponibile 24h su 24, al numero verde:

Customer Assistance Center

(+39) 06 1886 1886

Confidential - Not for Public Consumption or Distribution

Appendice.
Termini e condizioni di garanzia

1. Parti coperte dalla Garanzia Certified

La Garanzia Certified copre il costo delle riparazioni (manodopera e pezzi di ricambio) per l'eliminazione del guasto occorso al veicolo e per il ripristino della sua precedente funzionalità, purché ricorrano congiuntamente le seguenti condizioni:

a. Il guasto avviene in modo fortuito, imprevisto e ha come origine una causa interna al veicolo;
b. Non ricorre nessuna delle cause di esclusione della copertura della Garanzia;
c. Il guasto avviene in seguito o durante l'utilizzo normale ed appropriato del veicolo, come risulta dalle istruzioni di utilizzo fornite dal costruttore.

La Garanzia copre ogni difetto di funzionalità di tutte le parti meccaniche ed elettriche (comprese quelle elettroniche) del veicolo, fatte salve le esclusioni e le disposizioni relative alle batterie ad alta tensione di cui all'articolo 2.
Resta fermo che il rimborso di ogni guasto non potrà mai eccedere il valore commerciale del veicolo al momento del sinistro, come risultante dal listino Eurotax Blu o, in caso di mancata reperibilità, da altre banche dati di settore equivalenti.

2. Esclusioni / Copertura per batterie ad alta tensione

a. Parti e componenti escluse.
La Garanzia opera esclusivamente per i guasti occorsi alle parti componenti, con esclusione specifica di quanto segue:

i. Carrozzeria, incluse guarnizioni e parti associate, oltre al tessuto del tetto per versioni cabrio o con tetto apribile;
ii. Telaio, inclusi tamponi di fine corsa. Ammortizzatori (con esclusione delle componenti elettroniche);
iii. Equipaggiamento esterno, pannelli esterni e accessori;
iv. Impianto di scarico, con esclusione del meccanismo di regolazione con esclusione del meccanismo di regolazione FAP oppure regolatore di apertura rumore;
v. Cerchi e pneumatici;
vi. Componenti in vetro e specchi;
vii. Componenti in gomma per sospensioni e supporti, inclusi soffietti semiassi e scatola sterzo, boccole fisse (silent block), supporti motore (esclusi quelli idraulici o elettronici), boccole barra stabilizzatrice, bracci oscillanti e relativi supporti;
Viii. Interni: tappezzerie, sedili e imbottiture, finiture interne, tasche portaoggetti, portabicchieri, coperchi dei braccioli, bocchette di aerazione;
ix. Kit frizione (per vetture con cambio manuale o automatico), disco condotto, dischi e pastiglie freno, cuscinetti mozzo, filtri, candele e candelette spazzole tergicristallo, fusibili;
x. Guarnizioni statiche (carta, gomma, silicone). Sono incluse quelle del sistema di raffreddamento: radiatore, tubi e manicotti, guarnizione testa, sistema raffreddamento turbocompressore e climatizzatore;
xii. Parti non permanentemente collegate al veicolo, come cavi di ricarica e kit riparazione pneumatici;
xiii. Batterie 12 volt;
xiv. La ricarica, cura e sostituzione della batteria di avviamento e di servizio;
xv. La sostituzione della cinghia trapezoidale e della cinghia trapezoidale segmentata.

b. Batterie ad alta tensione.

La copertura della garanzia relativa alle batterie ad alta tensione è valida anche qualora la certificazione sulla batteria del costruttore sia decaduta al momento della vendita, fermo restando che il rimborso per le batterie non potrà mai eccedere il valore commerciale del veicolo al momento del sinistro come risultante dal listino Eurotax blu o in caso di mancata reperibilità da altre banche dati di settore equivalenti.

3. Evento garantito

Una richiesta di Garanzia Certified deriva dalla perdita delle relative funzionalità (difetto) di una componente coperta dalla presente garanzia. Eventuali reclami quanto a rumori di qualsiasi tipo oppure a difetti ottici delle componenti coperte dalla presente Garanzia Certified non rientrano nelle condizioni della garanzia stessa, a meno che la funzionalità di tali componenti non ne risente.

2. **Oggetto del servizio di Garanzia Certified**

a. Un evento garantito costituisce una richiesta di esecuzione di una riparazione professionale diretta al Concessionario Certified o ad un'Officina Autorizzata appartenete a un Concessionario della Rete Mercedes-Benz Certified (elenco disponibile al Customer Assistance Center (+39) 06 1886 1886 e sul sito).

b. Riparazione presso un'Officina Autorizzata Mercedes-Benz non appartenete a un Concessionario della Rete Mercedes-Benz Certified, stabilita in Italia.

Nel caso in cui la riparazione venga eseguita presso un'Officina Autorizzata Mercedes-Benz non appartenete a un Concessionario della Rete Mercedes-Benz Certified e stabilita in Italia, il cliente Certified, titolare della relativa garanzia, dovrà richiedere al riparatore di redigere un preventivo analitico intestato direttamente alla Concessionaria Certified Garante, intendendosi per Concessionaria Certified Garante, la concessionaria Mercedes-Benz presso la quale il cliente ha acquistato la propria vettura e come tale garante della relativa garanzia commerciale. Qualsiasi intervento sul veicolo deve essere, in ogni caso, preventivamente autorizzato dalla Concessionaria Certified Garante.

c. Riparazione presso un'Officina Autorizzata Mercedes-Benz, stabilita all'estero.

Nel caso in cui la riparazione venga eseguita presso un'Officina Autorizzata Mercedes-Benz stabilita all'estero, è prevista una procedura a rimborso:

- Diagnosi e autorizzazione allo smontaggio:

Il Cliente deve condurre il veicolo presso un'officina autorizzata Mercedes-Benz in loco e fornire all'officina stessa l'autorizzazione allo smontaggio del veicolo. Questo passaggio è necessario per effettuare la ricerca del danno e ottenere una diagnosi certa del guasto.

- Raccolta dei dati per il preventivo:

Il Cliente deve assicurarsi che l'officina estera rilasci un preventivo dettagliato a diagnosi certa che contenga le seguenti informazioni fondamentali da trasmettere alla Concessionaria Garante:

- Data del guasto e chilometraggio del veicolo in quel momento;
- Dati del veicolo (marca, modello, targa);
- Dati dell'officina riparatrice (Ragione Sociale, Partita IVA/equivalente estero, telefono e referente);
- Causa del guasto;
- Dettaglio della manodopera e dei ricambi (con relativo numero categorico, marca e numeri rilevati sul corpo dei componenti difettosi).

- Anticipo delle spese: Il Cliente è tenuto, in ogni caso, ad anticipare il costo della riparazione effettuata dall'officina estera, richiedendo il rilascio della relativa fattura e dell'ordine di lavoro.
- Procedura di rimborso: Al rientro in Italia, il Cliente presenterà la richiesta di rimborso alla propria Concessionaria Garante, consegnando la copia della fattura debitamente quietanzata (comprovante l'avvenuto pagamento) e l'ordine di lavoro. La Concessionaria Garante provvederà a rimborsare il Cliente delle spese sostenute rientranti nella copertura della Garanzia Certified.

d. I costi di manodopera vengono rimborsati secondo le tariffe orarie concordate con l'officina riparatrice e secondo i tempari del Costruttore.

e. In caso di riparazione effettuata all'estero, l'imposta sul valore aggiunto sarà rimborsata solo s effettivamente sostenuta e solo se il destinatario della fattura non ha diritto alla detrazione dell'imposta a monte

f. Il costo della diagnosi degli smontaggi e montaggi del veicolo finalizzati alla ricerca del guasto sarà rimborsato unicamente nel caso in cui la riparazione rientri tra le coperture previste. Le spese di diagnosi e ricerca del guasto sono determinate in base alle tariffe previste dal Costruttore.

g. Spese e guasti esclusi

La presente garanzia ha l'unica finalità di ripristinare il veicolo al suo stato di funzionalità anteriore al guasto secondo le condizioni descritte nel presente documento.

Non sono quindi presi in carico:

1.guasti diretti o indiretti derivanti dall'immobilizzo del veicolo, le conseguenze professionali, le spese di locazione di un veicolo sostitutivo (salvo diverso accordo);

2.Le spese di custodia, di parcheggio o le contravvenzioni;

3.Guasti conseguenti a normale usura o di deprezzamento del veicolo a seguito del decorso del tempo;

4.le perdite di gestione, i danni commerciali diretti o indiretti;

5.le sostituzioni di pezzi per raccomandazioni o dettate da ragioni di comfort;

6.eventuali guasti o danni diversi da quelli subiti dal veicolo risultanti da un'avaria sia prima sia dopo la riparazione del veicolo;

7.le spese relative a campagne di richiamo previste dal Costruttore.

f. Limiti di copertura

L'ammontare complessivo delle riparazioni effettuate a seguito di un guasto incluso nella presente garanzia non potrà in ogni caso superare il valore commerciale del veicolo al momento del sinistro, rilevato dal listino Eurotax Blu o, in caso di mancata reperibilità, da altre banche dati di settore equivalenti. Qualora i costi di riparazione previsti superino tale limite di copertura, il Cliente si impegna a corrispondere direttamente all'officina riparatrice l'importo a suo carico dovuto all'applicazione di tale limite. La Garanzia Certified terminerà anticipatamente qualora il veicolo raggiunga 250.000 km in vigenza della garanzia. Pertanto, la garanzia terminerà verificarsi della prima delle due condizioni (tempo o chilometraggio) in conformità all'art. 8 (Inizio e fine della Garanzia).

5. Esclusioni della Garanzia Certified

La Garanzia Certified non si applica per:

a. le c.d. riparazioni di buona pratica che si manifesti opportuno effettuare in occasione della riparazione;

b. circolazione "fuori strada", ovvero su strade non asfaltate e non aperte al normale traffico degli autoveicoli privati;

c. guasti a componenti lubrificate in rotazione all'interno del blocco motore e del cambio-differenziale derivanti dall'inosservanza delle norme di manutenzione previste dal Piano di Revisione e Manutenzione;

d. guasti a veicoli modificati, riparati o smontati in difformità dagli standard di modifica, riparazione o smontaggio riportati nelle Istruzioni del Costruttore;

e. guasti alle parti meccaniche, elettriche ed elettroniche subiti in occasione di incidente stradale, incendio, corto-circuito, urto, collisione, furto, rapina;

f. guasti imputabili a negligenza, imperizia da parte del cliente, ovvero a precedenti errate o inadeguate riparazioni;

g. guasti per mancata o insufficiente lubrificazione;

h. guasti a parti che, pur se coperte dalla presente Garanzia, derivino da guasti a parti non coperte dalla stessa;

i. guasti a parti non coperte dalla presente Garanzia anche se il loro guasto è originato dalla rottura di una parte coperta;

j. guasti cagionati da scoppio o da agenti atmosferici;

k. guasti subiti a seguito della conversione del veicolo con impianto GPL o metano;

l. guasti derivanti da una causa esterna, da un corpo estraneo e/o non riconducibili ad un guasto accidentale (a solo titolo di esempio: ruggine, corrosione, ecc.);

m. guasti cagionati da mancata e/o insufficiente quantità di liquido di raffreddamento o perdita efficienza dello stesso;

n. guasti derivanti da eccesso di calore o freddo, immersione o immobilizzo prolungato del veicolo;

o. guasti derivanti da una causa esterna, da un evento climatico naturale, degli atti vandalici;

p. guasti derivanti dalla presenza o dall'azione di animali o insetti all'interno del veicolo;

q. guasti che, indipendentemente dalla causa, si siano verificati in un momento in cui il Veicolo non era in regola con il Piano di Revisione e Manutenzione;

r. eventi aventi per origine la mancata o cattiva esecuzione, secondo la regola d'arte, di una riparazione o di un intervento di manutenzione sul veicolo da parte di un professionista del settore auto, da parte del cliente o da tutte le persone autorizzate ad intervenire sul veicolo.

Inoltre, la Garanzia Certified non opera qualora:

- non siano rispettate le istruzioni del costruttore nell'utilizzo del veicolo;
- non sia stato rispettato il Piano di Manutenzione e Revisione e le norme di manutenzione in genere, nonché in generale, la mancata o incompiuta esecuzione della manutenzione programmata;
- il veicolo venga utilizzato in modo improprio;
- il veicolo si trovi in paesi in stato di guerra, civile o estera, occupazione militare, colpi di stato, riconosciuta instabilità politica o disordini civili, sommosse, invasioni, insurrezioni, saccheggi, atti di terrorismo, rappresaglie, restrizioni alla libera circolazione delle persone e dei beni, scioperi;
- il guasto derivi da atti vandalici;
- il guasto derivi da esplosioni, terremoti, catastrofi naturali, fenomeni atmosferici, esplosione nucleare, fenomeni di trasmutazione dell'atomo o radiazione provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche, forza maggiore;
- il cliente o qualsiasi altro terzo al quale il veicolo venga eventualmente affidato ponga in essere comportamenti dolosi o colposi
- Il guasto o l'evento derivi da normale Usura del Veicolo;
- vi sia la mancata abilitazione del cliente alla conduzione del veicolo a norma delle disposizioni di legge in vigore;
- si verifichi frode o possesso illegale del Veicolo;
- vi sia abuso di alcolici o psicofarmaci, stupefacenti e allucinogeni;
- si verifichi il tentato suicidio o suicidio.

Infine, non sono coperti dalla Garanzia Certified i veicoli adibiti, anche occasionalmente o temporaneamente: a fini sportivi o per qualsiasi tipo di competizione, rally, o corse in genere anche di tipo dilettantistico, o per i relativi allenamenti; a trasporto pubblico o a trasporto oneroso privato; servizio di polizia, ambulanza, pubblico servizio e servizio di pronto intervento e soccorso in genere; a trasporto oneroso di merci (a titolo esemplificativo servizi postali-espresso o adibii a corriere); scuola-guida, veicoli medici leggeri; veicoli a noleggio senza conducente.

6. Obblighi del titolare della garanzia

L'attuazione della Garanzia Certified è subordinata al rispetto da parte del cliente delle obbligazioni di seguito precisate:

a. utilizzare il Veicolo in conformità con gli standard e le Istruzioni del Costruttore;
b. effettuare le operazioni di manutenzione e di revisione preferibilmente presso un'officina qualificata appartenente a un Concessionario aderente alla Rete Mercedes-Benz Certified o, in alternativa, presso una delle Officine della Rete dotata dei mezzi tecnici e tecnologici idonei, ovvero al di fuori della Rete Mercedes-Benz purché in ogni caso le lavorazioni siano effettuate a regola d'arte secondo le direttive specifiche del Costruttore utilizzando materiali approvati dal Costruttore stesso e nel pieno rispetto di tutte le prescrizioni, i termini e le scadenze indicati nel Libretto d'Uso e Manutenzione o secondo l'indicatore elettronico di manutenzione del Veicolo. Il cliente si impegna a dimostrare il rispetto del Piano di Revisione e Manutenzione prescritto mettendo a disposizione il Libretto d'Uso e Manutenzione compilato dall'officina (documentato, ove possibile, anche attraverso l'aggiornamento del DSB – Digital Service Booklet) e accompagnato dalle fatture dettagliate analitiche e quietanzate, le quali devono indicare il chilometraggio del Veicolo e riportare il dettaglio della manodopera necessaria e delle singole operazioni effettuate in conformità alle Istruzioni del Costruttore.
c. procedere al controllo tecnico alle date fissate dalla normativa e, di conseguenza, effettuare le operazioni di manutenzione e sostituzione dei pezzi e delle parti componenti raccomandate a seguito del controllo.
d. Affidare tempestivamente il Veicolo ad un'officina autorizzata Mercedes-Benz più vicina al verificarsi del Guasto.
e. In caso di guasto occorso all'estero rivolgersi ad un'officina autorizzata Mercedes-Benz e anticipare il pagamento delle spese sostenute per le riparazioni effettuate. Il rimborso, previa analisi dell'istanza di rimborso, verrà effettuato direttamente a favore del Cliente dalla Concessionaria Certified Garante, ove è stato acquistato il veicolo previa consegna della fattura di riparazione debitamente quietanzata e prova dell'avvenuto pagamento.

7. Ambito geografico

La Garanzia Certified si applica agli eventi avvenuti in Italia, Repubblica di San Marino, Città del Vaticano, e nei paesi di seguito elencati: Albania, Andorra, Austria, Belgio, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Gibilterra, Grecia, Irlanda, Islanda, Kossovo, Liechtenstein, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Principato di Monaco, Moldavia, Montenegro, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera e Ungheria. Ai fini dell'operatività dell'Assistenza, il veicolo non deve essere stato più di novanta (90) giorni consecutivi all'estero.

8. Inizio e fine della garanzia

Inizio della Garanzia Certified.
La Garanzia Certified decorre dalla data di inizio riportata sul certificato di garanzia

Fine della Garanzia Certified.
Salvo quanto segue, la Garanzia Certified termina automaticamente alla data di scadenza indicata sul certificato di garanzia.

In ogni caso, la garanzia cessa prima della scadenza in caso di:

- perdita o distruzione totale del veicolo assicurato per qualsiasi causa, compreso furto totale, incendio o incidente stradale;
- recesso dal contratto;
- restituzione del veicolo alla Concessionaria Certified Garante per il mancato pagamento di prestazioni o di crediti;
- confisca del veicolo da parte di Autorità o Pubblica Amministrazione;
- trasferimento di proprietà del veicolo ad un rivenditore (ufficiale e/o plurimarca).
- modifica nella destinazione d'uso del veicolo (a titolo esemplificativo da uso privato a veicolo adibito a taxi);
- successiva reimmatricolazione del veicolo con radiazione;
- raggiungimento del chilometraggio massimo dichiarato nel certificato di Garanzia Certified.

9. Vendita del veicolo

Qualora il titolare della garanzia venda il veicolo, il trasferimento della Garanzia Certified al nuovo proprietario, per il periodo residuo non goduto dal precedente acquirente, è consentito esclusivamente in caso di compravendita effettuata tra soggetti privati. Resta pertanto escluso il trasferimento della garanzia qualora il veicolo venga ceduto a rivenditori commerciali, società di autonoleggio o società di gestione di flotte aziendali.

10. Altre richieste

Eventuali richieste di copertura diverse da quelle oggetto della presente Garanzia Certified, come quelle avanzate nei confronti del produttore o del venditore del veicolo, non saranno coperte dalla Garanzia Certified medesima.

Confidential - Not for Public Consumption or Distribution

In caso di guasto, contatta il Servizio di Assistenza Stradale Mobilo, disponibile 24h su 24h.

Customer Assistance Center
(+39) 06-1886 1886
www.mercedes-benz-certified.it

Valido per garanzie attivate dal 01.07.2026