




Ek Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu

Mercedes-Benz




Semboller

Bu servis bakım defterinde aşağıdaki sembolleri bulabilirsiniz:

 **TEHLİKE** İkaz hatırlatmalarının dikkate alınmamasından kaynaklanan tehlike


İkaz hatırlatmaları, sizin veya başkalarının sağlığını veya hayatını tehlikeye atabilecek tehlikelere karşı dikkatinizi çeker.

► İkaz hatırlatmalarını dikkate alın.

 **ÇEVRE HATIRLATMASI** Çevre hatırlatmalarına uyulmamasından kaynaklanan çevresel zararlar


Çevre hatırlatmaları, çevre duyarlı hareket etme veya çevreye duyarlı imha etme ile ilgili bilgiler içermektedir.

► Çevre hatırlatmalarını dikkate alın.

 **HATIRLATMA** Maddi hasar hatırlatmalarına uyulmamasından kaynaklanan maddi hasarlar

Maddi hasar hatırlatmaları araçta hasara neden olabilecek risklere dikkat çeker.

► Maddi hasar hatırlatmalarını dikkate alın.

 Faydalı hatırlatmalar veya yardımcı olabilecek diğer bilgiler.

(→ Sayfa) Bir konu hakkında daha fazla bilgi

Mercedes-Benz dnyasına hoř geldiniz

Sizi Mercedes-Benz'inizden dolayı tebrik edip yolculuğunuzda bulundurabileceğiniz en iyi Őeyi veriyoruz: her zaman yanınızda olma s3zümümüzü. Dünya çapında bir servis ağı, ürün, hizmet ve garantilerimiz ile bir araç ömrü boyunca yanınızda olmak istiyoruz. Aracınızın sorunsuz çalışması için servis bakım defteri ve işletme talimatını dikkatlice okuyun.

Mercedes-Benz MobiloVan

Yeni ve ikinci el Mercedes-Benz hafif ticari araçlar için 30 yıla kadar¹ mobilite özümünüz. Her yeni Mercedes-Benz hafif ticari araç (X-Class hariç) seri olarak MobiloVan ile donatılmıştır. Mercedes-Benz MobiloVan ile ilgili tüm bilgileri bu servis bakım defterinde bulabilirsiniz.

Mercedes-Benz Service24h Avrupa'da servis mevcudiyeti:

Mercedes-Benz Service24h size Avrupa çapında yılın 365 günün her saatinde yardımcı olur. Mercedes-Benz Service24h **telefon numarasını** aracınızda örneğin sürücü tarafındaki kapı direğinde (B-direği) bulabilirsiniz.

Daha fazla bilgiyi bu servis bakım defterinin "Mercedes-Benz Service24h" bölümünde (bkz. içerik bölümü) bulabilirsiniz.

¹ Mercedes-Benz yetkili servislerinde düzenli olarak bakım yapıldığında.

İçindekiler

Tanıtma ve kullanma kılavuzu	5
Tanıtma ve kullanma kılavuzu	5
Mercedes-Benz servisi	8
Servis bilgileri	8
Özel servis işlemleri	9
Dijital servis raporu	9
Mercedes-Benz Service24h	10
Yol yardımı	10
Mercedes-Benz MobiloVan	10
Mercedes-Benz MobiloVan ve yola devam	10
Giriş	11
Mercedes-Benz MobiloVan hizmetinden yararlanmadan önce	11
Teknik arızalarda verilen hizmetler	12
Garanti süresince servis ziyareti durumunda hizmetler	13
Geçerlilik süresi ve yenileme	14
İstisnalar	15
Genel hatırlatmalar	16
Geçerlilik alanı	16
Mercedes-Benz irtibatınız	17
Adresler ve telefon numaraları	17
Ülke Pazarlama Temsilcilikleri	17
Ülkeye özgü servis destek hattı	20

Tanıtma ve kullanma kılavuzu

İthalatçı : Mercedes Benz Otomotiv Ticaret ve Hizmetler Anonim Şirketi

Adres : Akçaburgaz Mah. Süleyman Şah Caddesi

No: 6/1 34522 Esenyurt/İstanbul

Telefon : 0 212 867 30 00

Faks : 0 212 867 44 77

Mersis No : 0616068739300001

İnternet sitesi : www.mercedes-benz.com.tr

Üretici : Daimler AG

Adres : Mercedesstrasse 137 70327 Stuttgart - Germany

İnternet sitesi : www.mercedes-benz.de

Kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımda uyulması gereken kurallar için lütfen servis bakım defteri, araç içi bilgisayarı ve işbu tanıtma ve kullanma kılavuzuna bakınız.² Kullanma hatalarına ilişkin bilgilere ulaşmak için lütfen servis bakım defteri, araç içi bilgisayarı ve işbu tanıtma ve kullanma kılavuzuna bakınız. Aracınızın özellikleri ve ilgili tanıtıcı ve temel bilgiler için lütfen servis bakım defteri, araç içi bilgisayarı ve işbu tanıtma ve kullanma kılavuzuna bakınız. Bakım, onarım veya aracınızın temizliğine ilişkin bilgiler için lütfen servis bakım defteri, araç içi bilgisayarı ve işbu tanıtma ve kullanma kılavuzuna bakınız. Periyodik bakım, bakım zaman aralıklarına ilişkin bilgi almak için lütfen servis bakım defteri, araç içi bilgisayarı ve işbu tanıtma ve kullanma kılavuzuna bakınız.

² Türkiye şartları için bakım aralığı, ilgili kılavuzlarla birlikte size teslim edilen, Mercedes-Benz Hafif Ticari Araçlar Periyodik Bakım Tablosundan kontrol edilmelidir.

Bakım onarım hizmetlerinin yanı sıra yedek parça malzemelerinin temin edilebileceği Firmamız Yetkili Servisleri'nin unvan, adres, telefon numarası ve diğer iletişim bilgilerine ulaşmak için lütfen bu kılavuzla birlikte teslim edilmiş olan "Mercedes-Benz Hafif Ticari Araçlar Yetkili Servisleri" kartına bakınız. Ayrıca, firmamız yetkili servislerinin güncel listesi ve irtibat bilgileri, firmamızın 444 62 44 numaralı telefon hattından veya www.mercedes-benz.com.tr adresli firmamız web sitesinden temin edilebilir. Aracınızın, 13/6/2014 tarihli ve 29029 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği uyarınca tespit ve ilan edilen kullanım ömrü 10 (on) yıldır. Mercedes-Benz marka araçlar, işletme talimatına uygun olarak kullanılması ve periyodik bakımların düzenli olarak yetkili servislerde yaptırılması halinde çok daha uzun ömürlü olmaktadır. Araç maliki tüketici sıfatına haiz ise 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, araç maliki ticari amaçla hareket eden tacir sıfatına haiz müşteri ise 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uygulanır. Araç malikinin tüketici sıfatına haiz olması halinde, başvurabileceği seçimlik ve diğer haklara aşağıda yer verilmiştir.

1. Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici;
 - a) Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme,
 - b) Satılanı alıkoymuş ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme,
 - c) Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme,
 - d) İmkân varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme, seçimlik haklarından birini kullanabilir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.
 2. Tüketicinin bu haklardan ücretsiz onarım hakkını seçmesi durumunda satıcı; işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin malın onarımını yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür.
- Tüketici ücretsiz onarım hakkını üretici veya ithalatçıya karşı da kullanabilir. Satıcı, üretici ve ithalatçı tüketicinin bu hakkını kullanmasından müteselsilen sorumludur.
3. Tüketicinin, ücretsiz onarım hakkını kullanması halinde malın;
 - a) Garanti süresi içinde tekrar arızalanması,
 - b) Tamiri için gereken azami sürenin aşılması,
 - c) Tamirinin mümkün olmadığı, yetkili servis istasyonu, satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından bir raporla belirlenmesi durumlarında; tüketici malın bedel iadesini, ayıp oranında bedel indirimini veya imkân varsa malın ayıpsız misli ile değiştirilmesini satıcıdan talep edebilir. Satıcı, tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. Malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması halinde tüketici, sözleşmeden

dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurmanın tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır. Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, satıcı, malın bedelinin tümünü veya bedelden yapılan indirim tutarını derhal tüketiciye iade etmek zorundadır. Tüketicinin, malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakkını seçmesi durumunda satıcı, üretici veya ithalatçının, malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi talebinin kendilerine bildirilmesinden itibaren azami otuz iş günü içerisinde, bu talebi yerine getirmesi zorunludur.

4. Malın azami tamir süresi 45 iş günüdür. Bu süre, garanti süresi içerisinde mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildiri tarihi, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlar. Malın garanti süresi içerisinde yetkili servis istasyonuna veya satıcıya tesliminden itibaren arızasının on iş günü içerisinde giderilememesi halinde, üretici veya ithalatçının; malın tamiri tamamlanıncaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmesi zorunludur. Benzer özelliklere sahip başka bir malın tüketici tarafından istenmemesi halinde üretici veya ithalatçılar bu yükümlülükten kurtulur. Buna ilişkin ispat yükümlülüğü üretici veya ithalatçıya aittir. Malın garanti süresi içerisinde arızalanması durumunda, tamirde geçen süre garanti süresine eklenir.
5. Tüketiciler, şikayet ve itiraz konusundaki başvurularını Tüketici Mahkemelerine ve/veya Tüketici Hakem Heyetlerine yapabilirler. Mobilo hizmeti ve diğer haklarınız için lütfen tanıtma ve kullanma kılavuzuna bakınız. Aracınızın enerji tüketimi açısından verimli kullanımı için lütfen servis bakım defteri, araç içi bilgisayar ve işbu tanıtma ve kullanma kılavuzuna bakınız.

Servis Bilgileri

! UYARI Fonksiyon ve sistem hatalarından kaynaklanan kaza tehlikesi

Fonksiyon veya sistem arızalarının önlenmesi için:

► Öngörülen servis ve bakım çalışmalarının ve ayrıca gerekli onarımların her zaman bir yetkili serviste yapılmasını sağlayın.

Araç içi bilgisayardaki servis mesajına² daima dikkat edin. Daha ayrıntılı bilgileri aracın işletme talimatında bulabilirsiniz. Öngörülen servisin, kalan süre içerisinde veya kalan mesafe aşılmadan yapılmasını sağlayın. Süreye ve kat edilen mesafeye bağlı olarak ilave işlemler dikkate alınır. İlave işlemler, teknik koşullar, aşınma süreçleri veya olası özel donanım nedeniyle yürütülen servis işlemleridir. Bunlar ayrı olarak gerçekleştirilir ve faturalanır.

i Aracınızın servisine ilişkin güncel bilgileri her zaman kalifiye bir servis atölyesinden, örneğin bir Mercedes-Benz yetkili servisinden edinebilirsiniz. Bu, örneğin servis işlemlerine dair bir genel bakış veya olası ilave işlemler olabilir.

Öngörülen servis ve bakım işlerinin daima zamanında ve Mercedes-Benz AG'nin yönetmeliklerine uygun bir şekilde yürütülmesini ve belgelenmesini sağlayın. Aksi durumda, üretici tarafından sunulan bir inceleme raporu sonucunda garanti haklarının kaybı söz konusu olabilir.

Mercedes-Benz, araçlarını sürekli olarak geliştirmektedir. Bu nedenle, servis ve bakım kapsamında değişiklik yapma hakkımızı saklı tutmamızı anlayışla karşılayacağınızı umuyoruz.

² Türkiye şartları için bakım aralığı, ilgili kılavuzlarla birlikte size teslim edilen Mercedes-Benz Hafif Ticari Araçlar Periyodik Bakım Tablosundan kontrol edilmelidir.

Özel servis işlemleri

Özel servis işlemleri bazı bileşenler için örneğin belirli bir alışma evresinden sonra gerekli olabilir. Daha ağır çalıştırma koşullarında veya aracın daha yoğun kullanılması durumunda servis ve bakım işleri daha sık aralıklarla veya ilaveten gereklidir. Hangi çalıştırma koşullarına ve hangi kullanım türüne aracınızın çoğunlukla maruz kaldığını etraflıca değerlendirin.

- Aracınızın servis aralıklarına ve özel servis işlemlerine ilişkin güncel bilgileri her zaman kalifiye bir servis atölyesinden edinebilirsiniz. Mercedes-Benz size bunun için bir Mercedes-Benz yetkili servisi önerir.

Dijital servis raporu

Dijital Servis Kitapçığı (DSB)

Yürütülen servis ve bakım işlerinin onayı merkezi veri tabanımızda gerçekleşir. Servis raporunun bir çıktısı size teslim edilir ve bir sonraki servise kadar saklamanız beklenir. Güncel servis raporunun yanı sıra aracınızın tüm servis geçmişine her zaman erişilebilir.

Aracınızın servis verileri böylelikle eksiksiz bir şekilde belgelenmiştir ve hiçbir zaman kaybolmaz. Her yetkili servis partneri, aracınızın servis verileri hakkında size bilgi verebilir. Böylece her yerden en hızlı şekilde yardım alabilirsiniz.

Yol Yardımı



Servis destek hattı ve acil çağrı merkezi

- **444 6 244** Türkiye için geçerli³
- **Alternatif:** Aracınızın tescil edildiği ülkenin telefon numarasını arayın (→ Sayfa 17).
- **Aracınızda:** Mercedes-Benz Service24h telefon numarasını örn. sürücü tarafındaki kapı direğinde (B-direği) bulabilirsiniz.

Aracınız Avrupa dışında tescilli ise: Bir Mercedes-Benz servis partnerinden, Mercedes-Benz Service24h (Mercedes-Benz arıza servisi) hizmetinin mevcut olup olmadığı ve ulaşılabilirliği konusunda bilgi alın.

Hızlı ve güvenilir yardım

- Teknik arıza durumunda size en hızlı şekilde yardım ulaştırabilmemiz için lütfen şu bilgileri hazır bulundurun:
 - Kişisel veriler
 - Size ulaşabileceğimiz telefon numarası
 - Araç tanımlama numarası
 - Araç modeli ve resmi plakası
 - Trafiğe çıkış tarihi
 - Güncel araç pozisyonu
 - Hasar durumunun türü

Mercedes-Benz MobiloVan ... ve yola devam

- Mercedes-Benz MobiloVan şu durumlarda yardımcı olur (→ Sayfa 11).
 - Mercedes-Benz MobiloVan hizmetinden yararlanmadan önce geçerli şartları ve ön koşulları dikkate alın.
- Mercedes-Benz MobiloVan hakkında tüm bilgiler (→ Sayfa 11).

³ Bu telefon numarası bazı ülkelerde geçerli değildir.

Giriş


Her yeni Mercedes-Benz hafif ticari araç, standart olarak uzun vadeli mobilite paketiyle donatılmıştır: Mercedes-Benz MobiloVan ile 30 yıla kadar¹ mobilite sunan çözüm. Teknik arızalarda ve yeni araç garantisi veya ayıplı mal sorumluluğu kapsamındaki servis ziyaretlerinde Mercedes-Benz MobiloVan standart olarak hızlı yardım sunar. Bundan emin olabilirsiniz.

Mercedes-Benz MobiloVan hizmetinden yararlanmadan önce

Her aracın düzenli olarak bakıma ihtiyacı vardır. Bu, Mercedes-Benz aracınız için de geçerlidir. Bu sayede aracınızın uzun bir çalışma ömrü olur.

Mercedes-Benz MobiloVan şu şartlar altında aracınız için geçerlidir:

- Aracınız ilk kez 01.01.2014'ten itibaren Mercedes-Benz AG veya (→ Sayfa 16) geçerlilik alanındaki Mercedes-Benz satış organizasyonu⁴ tarafından satılmış ve teslim edilmiş ise
- Aracınız, Mercedes-Benz MobiloVan hizmetinden yararlanma zamanında (→ Sayfa 16) geçerlilik tescilli ve kullanılıyor ise
- Belirtilen istisnalardan hiçbiri geçerli değil ise (→ Sayfa 15)
- Mercedes-Benz MobiloVan hizmetinin geçerlilik süresi ve yenilenmesiyle ilgili geçerli koşullar yerine getirilmiş ise (→ Sayfa 14)

 Mercedes-Benz MobiloVan hizmetlerinden yararlanmadan önce daima Mercedes-Benz Service24h acil çağrı merkeziyle iletişime geçin (→ Sayfa 10).

Ancak şu durumlarda masrafların karşılanacağını dikkate alın:

- Türü ve kapsamı ile ilgili olarak Mercedes-Benz yetkili servisi ile sizin aranızda mutabakat sağlanan ve
- Masraflar Mercedes-Benz MobiloVan hizmetleriyle örtüşüyor ise

İstisnai durumlarda yetkili Mercedes-Benz servis partneriyle mutabakat sonucu bir ön ödeme yapmanız gerekirse, orijinal faturayı ibraz ettiğinizde masraflar size en kısa zamanda geri ödenir.

Bunun için lütfen yetkili Mercedes-Benz servis partnerinizle temasa geçin; gerekli işlemleri yürütmenizde onlar size memnuniyetle yardımcı olacaklardır.

¹ Mercedes-Benz yetkili servislerinde düzenli olarak bakım yapıldığında.

⁴ Citan, Sprinter (906 Facelift itibarı ile), Vito için geçerlidir.

Teknik arızalarda verilen hizmetler⁵



Arıza yerine ulaşma & yola çıkma

Teknisyenin arıza yerine gidiş ve dönüş yol masrafları.



Arıza yerinde yardım

Arıza yerinde, küçük onarımlar (lastik, akü, anahtar, işletme maddeleri ve tüketim malzemeleri gibi ilave malzeme masraflarının üstlenilmesi mümkün değildir).



Araç çekme

En yakın yetkili Mercedes-Benz servis partnerine aracın çekilmesi.



Taksi, servis aracı veya yakın mesafe toplu taşıma araçları

Taksi, servis aracı veya yakın mesafe toplu taşıma araçları.



Yedek araç

Onarım süresi boyunca, maksimum üç iş günü için yedek araç. Yedek araç için piyasadaki genel geçer şartlar uygulanır (örn. kiralık araçlardaki gibi sigortanın kapsamadığı risklerde sorumluluk). Yedek araç tipi mevcut araçlara göre belirlenir. Yakıt vs. gibi diğer masraflar üstlenilmez.



Uçak veya tren

Yedek araca alternatif olarak: Siz ve araçtaki diğer yolcularınız için uçak veya trenle seyahat masrafları.



⁵ Karşılancak masrafların üst limitleri için Mercedes-Benz yetkili servis partneriniz ile irtibata geçiniz.



Otel

Onarım süresi boyunca, maksimum üç iş günü olmak üzere, otelde geceleme ve kahvaltı.



Araç teslimi

Araç teslimi toplu nakliyelerle gerçekleşir. Mesafe ve hasar yerine bağlı olarak bunun için gerekli süreler değişebilir.



Mercedes-Benz aracınız üç iş günü içerisinde sürüşe hazır duruma getirilemiyorsa, istek üzerine Mercedes-Benz aracınızın tercih ettiğiniz yetkili Mercedes-Benz servis partnerine teslim edilmesini organize edebiliriz. Bunun masrafları bize aittir.



Araç getirme servisi

Yetkili Mercedes-Benz servis partnerinin 50 km çevresinde, araç getirme hizmeti.



Garanti süresince servis ziyareti durumunda hizmetler

Aracınızda, yeni araç garantisi veya ayıplı mal sorumluluğu kapsamında iki saati aşan onarım gerçekleştirilecekse, mobiliteniz korunur. Bu taahhüdümüz yeni araç için iki yıl boyunca geçerlidir. Hizmet ayrıntılarını bu bölümdeki hizmetlere genel bakış kısmında bulabilirsiniz. Bu mobilitenin yanı sıra, arıza durumunda yeni araç garantisi ve ayıplı mal sorumluluğu kapsamında, satış sözleşmesinde ve genel koşullarda belirtilen çerçevede yasal haklarınız da geçerlidir. Bu haklar, yukarıda belirtilen mobilite hizmeti tarafından kısıtlanmaz. Bu mobilite hizmetleri, satış sözleşmesinden caymak, fiyatı düşürmek ve hizmet yerine tazminat talep etmek için sebep gösterilemez. Yeni araç garantisi ve ayıplı mal sorumluluğu kapsamındaki onarımlar çerçevesinde verilen hizmetler, size ilgili bölgesel satış organizasyonu (garanti veren) (→ Sayfa 17) üzerinden Mercedes-Benz AG (üretici) tarafından garanti edilir. Yetkili Mercedes-Benz servis partneriniz bu gibi durumlarda aşağıdaki hizmetlerden uygun mobilite hizmetini sizinle birlikte kararlaştırır.

i Bu hizmetlerden sadece Mercedes-Benz MobiloVan hizmetinin geçerlilik alanında (→ Sayfa 16) yararlanabileceğinizi lütfen dikkate alın.

Hizmetler



Taksi, servis aracı veya toplu taşıma araçları

Taksi, servis aracı veya yakın mesafe toplu taşıma araçları.



Araç götürme servisi ve araç getirme servisi

Yetkili Mercedes-Benz servis partnerinin 50 km çevresinde araç götürme ve getirme servisi.



Yedek araç

Diğer hizmetlere alternatif olarak.

Onarım süresi boyunca, maksimum üç iş günü için yedek araç.

Yedek araç için piyasadaki genel geçer şartlar uygulanır (örn. kiralık araçlardaki gibi sigortanın kapsamadığı risklerde sorumluluk). Yedek araç tipi mevcut araçlara göre belirlenir. Yakıt vs. gibi diğer masraflar üstlenilmez.



Geçerlilik süresi ve yenileme

Mercedes-Benz MobiloVan, yeni araç için öncelikle iki yıl geçerlidir. Trafiğe çıkış tarihinden sonraki iki yılda temel olarak (→Sayfa 12) "Hizmetler" bölümünde belirtilen tüm hizmetlerden "MobiloVan şartlarını sağladığınız sürece" yararlanabilirsiniz. Mercedes-Benz MobiloVan hizmetinin yenilenmesinin ön koşulu, geçerlilik alanındaki bir yetkili Mercedes-Benz servis partnerinin, servisi, Mercedes-Benz AG'nin standartları uyarınca yapmasıdır. Servis, zamanında ve ilave işlemler dahil, tam kapsamlı olarak gerçekleştirilmelidir. Tüm servis ve bakım işlerinin daima, Mercedes-Benz MobiloVan için gerekli raporla birlikte, yetkili Mercedes-Benz servis partneri tarafından onaylanmasını sağlayın. Mercedes-Benz MobiloVan hizmetinin geçerlilik süresini böylelikle servisten bir sonraki servise kadar, yukarıda belirtilen şartlar altında, 30 yıla kadar uzatabilirsiniz. Aracınızın servisine ilişkin güncel bilgileri her zaman bir Mercedes-Benz yetkili servisinden edinebilirsiniz.

- i** Mercedes-Benz aracınızı ikinci el araç olarak edinmiş olsanız da, Mercedes-Benz MobiloVan hizmetinden yararlanabilirsiniz. Yetkili Mercedes-Benz servis partnerindeki bir servisle birlikte, Mercedes-Benz MobiloVan hizmetini yukarıda belirtilen şartlar altında, yenileyebilir veya yeniden başlatabilirsiniz.

İstisnalar

Mercedes-Benz MobiloVan hizmeti řu tür hasarlar için geçerli değildir:

- Kaza, dış etkiler (örn. hırsızlık, çarpışma, taş çarpması), vandalizm veya dikkatsizlik (örn. yanlış yakıt doldurma, boş yüksek voltajlı akü, kullanım hataları) kaynaklı hasarlar
- Yetersiz bakım ve çevresel etkilerden kaynaklı hasarlar
- Sürücünün veya üçüncü kişilerin kasıtlı veya kasıtsız davranışlarından kaynaklanan hasarlar
- Geçerli yasaların çiğnenmesinden kaynaklanan hasarlar. Özellikle:
 - ▶ Aracın yetkisiz bir sürücü tarafından kullanılması
 - ▶ İzin verilen sayıdan daha fazla yolcunun taşınması
 - ▶ İzin verilen ağırlığı aşan yük
 - ▶ Müsaade edilen toplam ağırlığın veya müsaade edilen aks yüklerinin aşılması
- Mercedes-Benz AG tarafından onaylanmayan değişikliklerin yapılması veya bileşenlerin monte edilmesinden kaynaklanan hasarlar
- Üretici talimatları uyarınca yürütülmeyen onarımlardan kaynaklanan hasarlar
- Yetkili Mercedes-Benz servis partnerinin servis sebebiyle bulunduğu onarım önerilerinin dikkate alınmamasından kaynaklanan hasarlar
- Fabrika çıkışı sipariş edilmeyen, sonradan yapılan ekleme/tadilattan kaynaklanan hasarlar
- Motor spor yarışmaları, ekstrem kullanımlar, afet çalışmalarında kullanım veya benzeri olaylarda oluşan hasarlar
- Savaş olayları, halk hareketleri, deprem veya benzeri doğal afetlerden kaynaklanan hasarlar
- Alıcının daha önceden haberdar olduğu kusurlardan kaynaklanan hasarlar
- Arızalı bir römorkun veya karavanın çekilmesinden kaynaklanan hasarlar

Ayrıca Mercedes-Benz MobiloVan hizmeti, tescil edilmemiş veya transfer/geçici plakası bulunan araçlar için geçerli değildir.

Genel hatırlatmalar

Arıza durumunda, Mercedes-Benz MobiloVan hizmetinin yanı sıra, satış sözleşmesinde ve genel koşullarda belirtilen çerçevede yasal haklarınız da geçerlidir. Bu haklar, Mercedes-Benz MobiloVan hizmeti tarafından kısıtlanmaz. Mercedes-Benz MobiloVan hizmeti, satış sözleşmesinden caymak, fiyatı düşürmek ve hizmet yerine tazminat talep etmek için sebep gösterilemez.

Mercedes-Benz MobiloVan hizmeti, size ilgili bölgesel satış organizasyonu (→ Sayfa 17) aracılığıyla sunulan bir Mercedes-Benz AG (üretici) ürünüdür. Geçerlilik alanı (→ Sayfa 16) ve İstisnalar (→ Sayfa 15) bölümlerini dikkate alın.

Geçerlilik alanı

Mercedes-Benz MobiloVan şu ülkelerde geçerlidir⁶, yaklaşık 3000 Mercedes-Benz servis partneri size yardıma hazır: Arnavutluk, Andorra, Belçika, Bosna-Hersek, Bulgaristan, Danimarka, Almanya, Estonya, Finlandiya, Fransa, Cebelitarık, Yunanistan, Birleşik Krallık, İrlanda, İzlanda, İtalya⁷, Kosova, Hırvatistan, Letonya, Lihtenştayn, Litvanya, Lüksemburg, Malta, Makedonya Cumhuriyeti, Moldova, Monako, Karadağ, Hollanda, Norveç, Avusturya, Polonya, Portekiz⁸, Romanya, İsveç, İsviçre, Sırbistan, Slovakya, Slovenya, İspanya⁹, Çek Cumhuriyeti, Türkiye¹⁰, Ukrayna, Macaristan, Kıbrıs (Kuzey ve Güney Kıbrıs). Mercedes-Benz AG'nin bölgesel satış organizasyonlarından (→ Sayfa 17) Mercedes-Benz MobiloVan hizmetinden doğan haklarınızı talep edebilirsiniz.

6 Denizaşırı ülkelerde ve bölgelerde geçerli değildir.

7 San Marino, Sicilya, Sardinya ve Vatikan dahil.

8 Madeira (Porto Santo hariç) ve Sao Miguel dahil.

9 Kanarya adaları, Melilla, Ceuta ve Balearen dahil.

10 Mercedes-Benz MobiloVan 01.01.2014 tarihinden bu yana hizmetinizdedir.

Ülke Pazarlama Temsilcilikleri

Arnavutluk

Auto Star Albania

Autostrada Tirane-Durres, km 7
AL-1051 Tirana

Belçika

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

(Lüksemburg için de yetkilidir)
Av. du Péage 68
B-1200 Bruxelles

Bulgaristan

Silver Star Motors EAD

Resbarska N°5
BG-1510 Sofia

Danimarka

Mercedes-Benz Danmark A/S

Digevej 114
DK-2300 København S

Almanya

Mercedes-Benz Vertrieb Deutschland

Mühlenstraße 30
D-10243 Berlin

Estonya

AS Silberauto

Järvevana tee 11
EST-11314 Tallinn

Finlandiya

Veho Oy AB

Lommilanrinne 3
FIN-02740 Espoo

Fransa

Mercedes-Benz France SAS

(Monako için de yetkilidir)
7, Avenue Niepce
F-78180 Montigny Le Bretonneux

Yunanistan

Mercedes-Benz Hellas S.A.

20, Odos Thivaidos
GR-14564 Kifissia

Büyük Britanya

Mercedes-Benz (United Kingdom) Ltd.

Delaware Drive Tongwell
GB-Milton Keynes MK 15 8BA

İrlanda

Motor Distributors Ltd.

Naas Road
IRL-Dublin 12

İzlanda

Bilaumbodid Askja ehf.

Krókhálsi 11
IS-110 Reykjavik

İtalya

Mercedes-Benz Italia S.p.A.

(San Marino ve Vatikan için de yetkilidir)
Via Giulio Vincenzo Bona 110
I-00156 Roma

Hırvatistan

Star Import d.o.o.

Kovinska 5
HR-10090 Zagreb, Croatia

Letonya**SIA Domenikss**

Abrenes iela 5
LV-1003 Riga

Litvanya**UAB Silberauto**

Pirkliu g. 9
LT-2053 Vilnius

Malta**Auto Sales Ltd.**

Mosta Road
MA-LJA 9011 Lija

Makedonya/Kosovo**Mak Autostar dooel**

Industriska 2
MK-1000 Skopje

Moldova**Grand Premium Srl**

Str. Varnita 8
MD-2028 Chisinau

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

Van Deventerlaan 50
NL-3528 AE Utrecht

Norveç**Bertel Ø Steen A/S**

Solheimveien 7
N-1473 Lørenskog

Avusturya**Mercedes-Benz Österreich****Vertriebsgesellschaft mbH**

Fasaneriestr. 35
A-5020 Salzburg

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

ul. Gottlieba Daimlera 1
PL-02-460 Warszawa

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

Abrunheira Apartado 1
P-2726-911 Mem Martins Codex

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

15-23 București Nord Street
Swan Office and Technology Park
Henley Building, 4. Stockwerk
RO-077190 Voluntari, Ilfov

İsveç**Mercedes-Benz Sverige AB**

Dockgatan 1
S-21112 Malmö

İsviçre**Mercedes-Benz Schweiz AG**

(Lihtenştayn için de yetkilidir)
Bernstr. 55
CH-8952 Schlieren-Zuerich

Sırbistan/Karadağ**Star Import d.o.o.**

(Bosna-Hersek için de yetkilidir)
Omladinskih Brigada 33
SCG-11070 Beograd, Srbija

Slovakya Cumhuriyeti**Mercedes-Benz Slovakia s.r.o.**

Tuhovska 5
SK-83105 Bratislava

Slovenya**AC Intercar, d.o.o.**

Baragova ul. 10
SI-1000 Ljubljana

İspanya**Mercedes-Benz España, S.A.****(Andora, Cebelitarık ve Kanarya****Adaları için de yetkilidir)**

Avenida de Bruselas, 30

Poligono Arroyo de la Vega

E-28108 Alcobendas (Madrid)

Çek Cumhuriyeti**Mercedes-Benz Česká republika s.r.o.**

Daimlerova 2296/2

CZ-149 45 Praha 4

Türkiye**Mercedes Benz Otomotiv Ticaret ve
Hizmetleri A.Ş.**

Akçaburgaz Mah.

Süleyman Şah Cad. No: 6/1 Esenyurt

TR-34522 İstanbul

Ukrayna**PJSC AutoCapital**

Stolychne Chaussee 90

UA-01004 Kiew

Macaristan**Mercedes-Benz Hungária Kft.**

Nordic Light Irodaház, 6. emelet

H-1133 Budapest

Váci út 96-98

Kıbrıs (Güney)**Cyprus Import Corporation Ltd.**

65/67 Kantara Avenue

P.O. Box 21632

CY-1511 Nicosia

Kıbrıs (Kuzey)**Serhan Kombos Otomotiv Ltd.**

Dr. Fazıl Küçük Bulvarı, 3. Cadde

Organize Sanayi Bölgesi

TRNC-Lefkoşa

veya

Dünya Oto Ltd.

Ataturk Caddesi No. 246

Gönyeli, Nicosia

Ülkeye özgü servis destek hattı

Aracınızın tescil edildiği ülkenin telefon numarasını arayın.

Arnavutluk

+355 69 409 1643¹¹

Andorra

00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+34 913 754 122¹¹

Ermenistan

+374 60 68 00 00¹¹

Alternatif

+374 950 950 00¹¹

Azerbaycan

12-347-76-00¹¹

Alternatif

+994 12-347-76-00¹¹

Belçika

00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+32 2 620 03 06¹¹

Bosna-Hersek

+387 (0) 7031 1434¹³

Alternatif

+387 7031 1434¹¹

Bulgaristan

00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+359 2 935 86 22¹¹

Danimarka

00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+45 35 15 81 04¹¹

Almanya

00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+49 69 95 30 74 16¹¹

Estonya

00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+372 88 01 58¹¹

Finlandiya

00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+358 9 81 710 029¹¹

Fransa

00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+33 170 480 151¹¹

Gürcistan

+995 5 99 923 688¹¹

Alternatif

+995 5 99 923 688¹¹

Cebelitarık

00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+34 913 754 122¹¹

Yunanistan

211 211 15 88¹¹

Alternatif

+30 21 12 11 15 88¹¹

Büyük Britanya

00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+44 207-660-9991¹¹

İrlanda

00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+353 165 902 72¹¹

İzlanda

664 2130¹¹

Alternatif

+354 664 2130¹¹

İtalya

00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+39 023 859 13 29¹¹

Kosovo

02 31 81 373¹¹

Alternatif

+389 2 31 81 373¹¹

Hırvatistan

0800 10 40¹¹

Alternatif

+385 1 3644 873¹¹

¹¹ Ücretlidir.

¹² Ücretsizdir, istisnai durumlarda bazı mobil iletişim şebeke sağlayıcılarında ücretli olabilir.

¹³ Yurt içi ücretsizdir, istisnai durumlarda bazı mobil iletişim şebeke sağlayıcılarında ücretli olabilir.

Letonya00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+371 66 09 05 02¹¹**Monako**00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+33 170 480 151¹¹**Romanya**0800 672 391¹¹

Alternatif

+40 311 30 50 28¹¹**Lihtenştayn**00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+41 22 567 53 34¹¹**Karadağ**0 800 191 051¹¹

Alternatif

+381 11 430 03 08¹¹**Rusya**+800 3 777 7777¹²

Alternatif

+7 495 70 59 766¹¹**Litvanya**00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+370 52 14 30 85¹¹**Hollanda**00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+31 20 721 90 98¹¹**İsveç**00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+46 85 19 93 119¹¹**Lüksemburg**00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+352 27 30 22 63¹¹**Norveç**00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+47 235 00 372¹¹**İsviçre**00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+41 22 567 53 34¹¹**Malta**+356 800 62 8 62¹¹

Alternatif

+356 277 806 50¹¹**Avusturya**00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+43 1 36 027 730 21¹¹**Sırbistan**0 800 191 051¹¹

Alternatif

+381 11 430 03 08¹¹**Makedonya**02 31 81 373¹¹

Alternatif

+389 2 31 81 373¹¹**Polonya**00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+48 225 834 300¹¹**Slovak Cumhuriyeti**00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+421 2 5010 2653¹¹**Moldova**+373 22 800 800¹¹

Alternatif

+373 22 40 71 67¹¹**Portekiz**00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+351 210 608 104¹¹**Slovenya**00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+386 1 888 81 19¹¹

¹¹ Ücretlidir.

¹² Ücretsizdir, istisnai durumlarda bazı mobil iletişim şebeke sağlayıcılarında ücretli olabilir.

¹³ Yurt içi ücretsizdir, istisnai durumlarda bazı mobil iletişim şebeke sağlayıcılarında ücretli olabilir.

İspanya00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+34 913 754 122¹¹**Birleşik Krallık**00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+44 207-660 9991¹¹**Çek Cumhuriyeti**00800 3 777 7777¹²Alternatif +420 296 335
697¹¹**Beyaz Rusya**+375 29 603 9999¹¹

Alternatif

+375 17 309 9999¹¹**Türkiye**444 62 44¹¹

Alternatif

+90 212 444 62 44¹¹**Kıbrıs (Güney)**00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+357 22 23 23 04¹¹**Ukrayna**0800 500 160¹¹

Alternatif

+380 503 117 733¹¹**Kıbrıs (Kuzey)**444 87 87¹¹

Alternatif

+90 392 444 87 87¹¹**Macaristan**00800 3 777 7777¹²

Alternatif

+36-1-3285 303¹¹

11 Ücretlidir.

12 Ücretsizdir, istisnai durumlarda bazı mobil iletişim şebeke sağlayıcılarında ücretli olabilir.

13 Yurt içi ücretsizdir, istisnai durumlarda bazı mobil iletişim şebeke sağlayıcılarında ücretli olabilir.

Künye

İnternet

Mercedes-Benz araçları ve Daimler AG ile ilgili daha fazla bilgi için şu web sitesine bakınız:

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

<https://www.daimler.com>

Yazı işleri

Bu servis bakım defteri ile ilgili herhangi bir sorunuz veya öneriniz varsa, aşağıdaki adresteki teknik yazı işleri ekibiyle iletişime geçebilirsiniz:

Mercedes-Benz AG, HPC: CAC, Customer Service, 70546 Stuttgart, Almanya

©Mercedes-Benz AG: Mercedes-Benz AG tarafından yazılı izin almadan bu belgenin tamamen ya da kısmen çoğaltılması veya çevrilip çoğaltılması yasaktır.

Araç üreticisi

Mercedes-Benz AG
Mercedesstraße 120
70372 Stuttgart
Almanya

