



MOBILIO
VAN

MOBILIO
TAXI

L'ASSISTANCE MOBILITÉ
MERCEDES-BENZ UTILITAIRES
CONDITIONS À PARTIR DU 01/04/2025

ASSISTANCE MERCEDES-BENZ MOBIOVAN / MOBIO

Valable partout en Europe, 365 jours par an et 24 heures sur 24, les solutions MobioVan et Mobio assurent votre mobilité en cas de panne ou accident de votre véhicule utilitaire Mercedes-Benz.

Plus que le dépannage et la réparation du véhicule, MobioVan et Mobio proposent de nombreuses prestations assurant la mobilité des conducteurs et des passagers en toutes circonstances.

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

SOMMAIRE

4

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

QU'EST-CE QUE L'ASSISTANCE MOBIOVAN/MOBIO ?
QUELLES SONT LES CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ ?
COMMENT CELA FONCTIONNE ?
QUELLES SONT LES PRESTATIONS ?

10

LE PROCESS DE REMBOURSEMENT :
EN ROUTE VERS LA SIMPLICITÉ !

11

DES SOLUTIONS DE MOBILITÉ
UNIKES : DIRECTION
LA SÉRÉNITÉ !



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

MOBILOVAN ET MOBILO, C'EST QUOI ?

MobiloVan et Mobilo sont des solutions de mobilité en cas de panne ou accident.

Les solutions de dépannage sont à la charge de Mercedes-Benz selon les conditions d'éligibilité (voir page ci-contre), cependant les réparations sont à la charge du client.

Selon certaines conditions (voir tableaux du détail des prestations), Mercedes-Benz prend en charge votre mobilité (hors coût des réparations et main d'œuvre) pour que votre activité continue.

Les garanties offertes par ces deux assurances sont identiques, seules les catégories de véhicules couverts varient.

MobiloVan couvre les véhicules utilitaires thermiques et électriques Mercedes-Benz suivants et immatriculés depuis le 01/10/2012 :

Citan, eCitan, Vito, eVito, Sprinter, eSprinter, Marco Polo Activity, Sprinter Camping-car.

Mobilo couvre les véhicules utilitaires thermiques et électriques Mercedes-Benz suivants et immatriculés depuis le 01/01/2012 :

Classe T, EQT, Classe V, EQV, Viano, Classe V Marco Polo, Classe X.

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

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

- Pendant les 2 années de garantie constructeur, l'assistance MobiloVan/Mobilo est automatiquement appliquée en cas de panne ou accident du véhicule, et ce sans obligation d'entretien.

- En dehors de la garantie constructeur (à partir de 2 ans), si le véhicule est entretenu d'année en année dans le réseau agréé Mercedes-Benz, le service de mobilité sera activé pendant une durée de 30 ans maximum.

- Même si vous n'avez pas entretenu votre véhicule dans le réseau agréé Mercedes-Benz depuis plusieurs années, la prestation MobiloVan/Mobilo sera réactivée automatiquement et gratuitement si vous faites réaliser un entretien complet dans l'un de nos nombreux ateliers Mercedes-Benz agréés.

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

	MOBILOVAN 	MOBILO 
	Citan, eCitan, Vito, eVito, Sprinter, eSprinter, Marco Polo ACTIVITY, Sprinter Camping-car.	Classe T, EQT, Classe V, EQV, Classe V Marco Polo, Viano, Classe X.
VALIDITÉ À PARTIR DE LA 1 ^{ÈRE} DATE DE MISE EN CIRCULATION	Véhicules immatriculés depuis le 01/10/2012	Véhicules immatriculés depuis le 01/01/2012
DURÉE DE VALIDITÉ À PARTIR DE LA DATE DE 1 ^{ÈRE} MISE EN CIRCULATION SANS OBLIGATION D'ENTRETIEN	2 ans	
PROLONGEMENT DE PRESTATION	Chaque nouvel entretien dans le réseau agréé Mercedes-Benz renouvelle l'assistance jusqu'à l'entretien suivant, pendant 30 ans maximum	
RÉINTÉGRATION AU PROGRAMME DE MOBILITÉ	Si visite d'entretien dans le réseau agréé Mercedes-Benz quel que soit l'âge ou le kilométrage du véhicule	
ÉTENDUE DES PRESTATIONS	Pannes techniques	
	Accident, acte de vandalisme, petites mésaventures	

SONT COUVERTS PAR MOBILOVAN/MOBILO

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

NE SONT PAS COUVERTS PAR MOBILOVAN/MOBILO

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

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

Nos équipes spécialisées organiseront une assistance rapide et professionnelle en prenant en charge le dépannage soit directement sur le lieu de la panne, soit jusqu'à l'atelier Mercedes-Benz agréé le plus proche après avoir vérifié que le véhicule soit couvert par l'assistance MobiloVan/Mobilo.

Dans le cas d'un véhicule remorqué jusqu'à l'atelier agréé, les services de mobilité sont activés dès le remorquage. En fonction de votre situation (déplacement personnel ou professionnel, distance du lieu de la panne de votre domicile et ou de la destination programmée...), votre interlocuteur vous proposera la meilleure solution pour que votre activité continue.



En cas de panne ou d'accident,
contactez le Service24h Mercedes-Benz au

00 33 (0)170 48 0151*

(Appel non surtaxé)

Les prestations prises en charge dans le cadre de l'assistance MobiloVan/Mobilo ne seront activées qu'après l'ouverture du dossier de dépannage auprès du Service24h.

*Le prix des communications depuis les téléphones portables varie selon les opérateurs.

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

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

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



ALLER/RETOUR SUR LE LIEU DE PANNE

Prise en charge par Mercedes-Benz des frais de déplacement du technicien.



ASSISTANCE SUR PLACE

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



REMORQUAGE

Jusqu'au réparateur agréé Mercedes-Benz le plus proche du lieu de la panne ou jusqu'au réparateur agréé Mercedes-Benz mandaté pour le dépannage. Le client peut également choisir son réparateur agréé Mercedes-Benz habituel dans un rayon de 50 km maximum.



TAXI, CHAUFFEUR, TRANSPORTS PUBLICS/SERVICE DE DÉPÔT

Mobilité des clients jusqu'à 150 € HT maximum pendant l'immobilisation du véhicule. Dans le cas d'un transport de grande capacité, le montant est porté à 225 € HT.



VÉHICULE DE REMPLACEMENT

Pour une durée de 3 jours ouvrés maximum. Le type de véhicule de remplacement est déterminé en fonction de la disponibilité.



MOBILO PIÈCE DE RECHANGE

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



RAPATRIEMENT DU VÉHICULE RÉPARÉ

Le véhicule peut être rapatrié chez un réparateur agréé Mercedes-Benz, si celui-ci se trouve à plus de 50 km du lieu de réparation.



MOBILO LOGICIEL INDISPONIBLE

Prolongation du véhicule de remplacement jusqu'à la disponibilité du logiciel.



HÉBERGEMENT ET HÔTEL

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



VOYAGE EN TRAIN OU AVION

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

Les prestations de Mercedes-Benz MobiloVan / Mobilo sont valables en Europe (hors DROM). Pour connaître les pays couverts par MobiloVan / Mobilo ainsi que leurs conditions, rendez-vous sur <https://www.mercedes-benz.fr>.



MOBILOVAN



MOBILO



PANNES TECHNIQUES

- Défauts mécaniques
- Défauts électriques
- Défauts liés à des composants ayant une incidence sur la sécurité
- Crevaison d'un pneu sans dommage supplémentaire (hors accident)
- Défaillance/problèmes de la batterie de secours (12 V/48 V) (également par négligence)
- Panne technique de la batterie de traction (BEV) (non due à la négligence)
- Carburant gelé
- Dégâts provoqués par des rongeurs



INCIDENTS MINEURS

- Véhicule verrouillé avec la clé à l'intérieur ou clé perdue
- Niveau insuffisant d'huile ou de liquide de refroidissement
- Erreur de carburant et erreur du conducteur
- Niveau insuffisant de carburant (valable également pour l'AdBlue®)
- Immobilisation due à l'utilisation de chaînes inadaptées ou à un blocage du véhicule dans la neige/boue sur la route
- Batterie haute tension déchargée (BEV)



ACCIDENT/VANDALISME/VOL DE PIÈCES

- Crevaison d'un pneu associée à un(e) jante/suspension/essieu abîmé(e)
- Crevaisons multiples sur un ou plusieurs pneus.
- Pièces du véhicule endommagées (par ex. essieux, jantes)
- Vol de pièces du véhicule (par ex. roues, airbag, essuie-glaces)
- Pièces de véhicule cassées (par ex. fenêtres arrière/avant/latérales)



• : Couvert



LE PROCESS DE REMBOURSEMENT : EN ROUTE VERS LA SIMPLICITÉ !

LE SAVIEZ-VOUS ?

- Si une remorque/caravane est attelée au véhicule en panne, elle est remorquée gratuitement.
- Même si le véhicule de remplacement n'est pas obligatoirement similaire au vôtre, il doit répondre à vos besoins concernant le nombre de passagers et bagages.
- En cas de panne sur autoroute, vous devez contacter les services privés de dépannage autoroutiers ou forces de l'ordre qui remorqueront le véhicule jusqu'à leur dépôt. Vous devrez alors contacter l'assistance Mercedes-Benz qui prendra le relais pour le remorquer chez un réparateur agréé Mercedes-Benz.
- Si vous achetez un véhicule d'occasion dont l'entretien n'a pas été réalisé, vous avez la possibilité de bénéficier à nouveau de l'intégralité des services d'assistance. Il suffit de faire réaliser les services d'entretien selon les préconisations constructeur Mercedes-Benz. L'assistance MobiloVan / Mobilo est alors réactivée jusqu'au prochain entretien.

REMBOURSEMENT DES FRAIS :

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



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

DES SOLUTIONS DE MOBILITÉ UNIQUES : DIRECTION LA SÉRÉNITÉ !

LES ATOUTS DE MOBILOVAN/MOBILLO :

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

- Une gamme de services extensible en cas de panne avec des solutions avantageuses.
- Des services de mobilité systématiques les 2 premières années** à partir de la date de mise en circulation du véhicule.

- Une reconduite automatique et gratuite à chaque nouvel entretien effectué dans le réseau agréé Mercedes-Benz.
- Une gamme de services normalisée dans la quasi-totalité de l'Europe.
- Des procédures de remboursement de frais simplifiées.



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