



 **MERCEDES  
ASSISTANCE**

**24 HORAS**

**0800 970 90 90**



Prezado(a) Cliente,

Desejamos parabenizá-lo(a) pela decisão de ter adquirido um veículo Mercedes-Benz, sinônimo de tradição, qualidade, segurança, alta tecnologia e requinte.

A Mercedes-Benz não se preocupa somente com a tecnologia, a qualidade dos seus produtos e a excelência em serviços, mas também com a satisfação plena dos seus clientes.

Atenta às expectativas dos usuários de seus veículos, a Mercedes-Benz conta com uma ampla Rede de Concessionários, altamente profissionalizada e equipada com o que há de mais avançado em serviços. E para garantir ainda mais a sua comodidade e segurança, oferece o Mercedes Assistance, o mais completo serviço assistencial do mercado.

Você poderá contar com o nosso auxílio, 24 horas por dia, 7 dias por semana, o ano inteiro. Por isso, é importante que a ficha cadastral impressa neste manual seja preenchida corretamente e enviada à Mercedes-Benz do Brasil Ltda., para que possamos atendê-lo com total eficiência e rapidez.

Para informações mais detalhadas, consulte as Condições Gerais neste manual. E não se esqueça: tenha sempre em mãos o cartão de identificação Mercedes Assistance - ele contém o telefone da Central de Atendimento ao Cliente para que você possa ligar e receber um pronto atendimento.

Obrigado por sua escolha.

Mercedes Assistance. Seu caminho certo e seguro.

Boa viagem!

Central de Atendimento ao Cliente Mercedes-Benz

# CONDIÇÕES GERAIS

A MERCEDES-BENZ DO BRASIL LTDA., empresa do GRUPO DAIMLER, proprietária da marca MERCEDES-BENZ, oferece gratuitamente os serviços abaixo descritos aos proprietários de Veículos Comerciais por ela produzidos, Caminhões, Sprinter, micro e mini-ônibus, que se encontrem dentro do período de garantia, os quais serão prestados, observados os termos destas Condições Gerais.

## 1. CONCEITOS BÁSICOS

Quando utilizadas no MERCEDES ASSISTANCE, as expressões abaixo têm o seguinte significado:

- a) VEÍCULO COMERCIAL - Veículo vendido pela Rede de Concessionários ou por Distribuidores ou pela Mercedes-Benz no território nacional.
- b) PROPRIETÁRIO - Pessoa física ou jurídica que tenha adquirido o produto em Concessionário ou Distribuidor ou na própria Mercedes-Benz, todos eles devidamente instalados no Brasil.
- c) BENEFICIÁRIO - Motorista e demais passageiros que se encontrem no veículo no momento da ocorrência da pane, acidente ou roubo, limitados à capacidade oficial do veículo. No caso de mini e micro-ônibus, é considerado beneficiário apenas o motorista do veículo.
- d) PANE - Defeito espontâneo de origem mecânica ou elétrica, reconhecido pela Mercedes-Benz como passível de cobertura consoante as condições do Termo de Garantia do respectivo veículo e que impeça a locomoção do mesmo pelos seus próprios meios, não abrangendo os casos de acidente.
- e) ACIDENTE - Evento de causa súbita e externa que danifique o veículo, impossibilitando-o de se locomover por meios próprios. São considerados acidentes a colisão, o tombamento, o capotamento ou o incêndio do veículo.
- f) REDE DE ATENDIMENTO - Concessionários e oficinas autorizadas legalmente estabelecidos pelo fabricante para atender os produtos das marcas.

# SERVIÇOS

## 2. TÁXI PARA EVENTOS OCORRIDOS DENTRO DO MUNICÍPIO DE RESIDÊNCIA DO PROPRIETÁRIO

2.1. Nos casos de pane em que o veículo tenha sido rebocado pelo MERCEDES ASSISTANCE, o BENEFICIÁRIO poderá solicitar um meio de transporte, do local do evento para um único destino, dentro do município de ocorrência do evento.

Observação:

Esse meio de transporte será definido pelo MERCEDES ASSISTANCE.

2.2. Nos casos de roubo ou furto do veículo, o BENEFICIÁRIO poderá solicitar um transporte de táxi, do local do evento para um único destino, dentro do município de ocorrência do evento.

2.3. Nos casos de acidente em que o veículo tenha sido rebocado pelo MERCEDES ASSISTANCE, o BENEFICIÁRIO poderá solicitar um transporte de táxi, em um único veículo, do local do evento para um único destino, dentro do município de ocorrência do evento.

Observações:

Em todos os casos será fornecido um único veículo de táxi que fará o transporte dos BENEFICIÁRIOS para um único destino. Em caso de roubo/furto, o BENEFICIÁRIO deverá enviar cópia do Boletim de Ocorrência ao MERCEDES ASSISTANCE para os devidos registros. Este serviço não será fornecido se qualquer dos BENEFICIÁRIOS apresentar lesões ou traumas decorrentes de acidente ou do roubo/furto do veículo. Nesses casos, deverão ser acionados os serviços públicos de saúde locais, Polícia Militar ou Corpo de Bombeiros para o transporte destes BENEFICIÁRIOS até o estabelecimento hospitalar indicado. O transporte do hospital para o domicílio não será coberto pelo MERCEDES ASSISTANCE. Eventuais cargas não serão transportadas, cabendo ao BENEFICIÁRIO providenciar os meios para o transporte das mesmas.

### 3. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO E/OU HOSPEDAGEM PARA EVENTOS OCORRIDOS FORA DO MUNICÍPIO DE RESIDÊNCIA DO PROPRIETÁRIO

3.1. Nos casos de pane, em que o veículo tenha sido rebocado pelo MERCEDES ASSISTANCE e venha a ficar retido na REDE DE ATENDIMENTO, fora do município de residência do PROPRIETÁRIO, não podendo ser reparado no mesmo dia de sua entrada, o MERCEDES ASSISTANCE poderá, a seu exclusivo critério, providenciar a hospedagem do BENEFICIÁRIO em hotel local até o limite de 2 diárias ou providenciar o retorno do mesmo ao município de residência do PROPRIETÁRIO.

3.2. Caso o BENEFICIÁRIO opte pela continuação da viagem até o local de destino, a despesa com transporte alternativo não poderá ser superior à de retorno ao município de sua residência.

O serviço só estará disponível após a análise do problema por parte da REDE DE ATENDIMENTO.

A) Nos casos de roubo ou furto do veículo, fora do município do PROPRIETÁRIO, o BENEFICIÁRIO poderá solicitar um meio de transporte para retorno ao município de residência do PROPRIETÁRIO.

B) Nos casos de acidente, em que o veículo tenha sido rebocado pelo MERCEDES ASSISTANCE e venha a ficar retido na REDE DE ATENDIMENTO, fora do município de residência do PROPRIETÁRIO, não podendo ser reparado no mesmo dia de sua entrada, o BENEFICIÁRIO poderá solicitar um meio de transporte para retorno ao município de residência do PROPRIETÁRIO.

C) Este serviço não será fornecido caso o BENEFICIÁRIO resida na cidade do evento, bem como se qualquer dos BENEFICIÁRIOS apresentar lesões ou traumas, decorrentes do acidente, que possam representar riscos de agravamento durante o transporte. Nestes casos, deverão ser acionadas as autoridades médicas locais para o transporte destes BENEFICIÁRIOS até o estabelecimento hospitalar indicado, onde, após avaliação e liberação médica, o serviço de remoção descrito a seguir poderá ser acionado.

#### Observações:

No caso de retorno ao município de residência, caberá ao MERCEDES ASSISTANCE a escolha do meio de transporte alternativo. Havendo dificuldades para o acionamento do serviço de transporte alternativo, o MERCEDES ASSISTANCE poderá optar por manter os BENEFICIÁRIOS em hotel local, até que o transporte alternativo escolhido pelo MERCEDES ASSISTANCE esteja disponível. Nos casos de permanência em hotel local, o MERCEDES ASSISTANCE arcará única e exclusivamente com as diárias, incluindo café da manhã.

Todas as demais despesas correrão por conta dos BENEFICIÁRIOS. Eventuais cargas não serão transportadas, cabendo ao BENEFICIÁRIO providenciar os meios para o transporte das mesmas. Objetos pessoais serão transportados até o limite de espaço padrão disponível no meio de transporte escolhido pelo MERCEDES ASSISTANCE. Em caso de roubo/furto, o BENEFICIÁRIO deverá enviar cópia do Boletim de Ocorrência ao MERCEDES ASSISTANCE para os devidos registros.

## 4. RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

4.1. Caso o veículo tenha sido rebocado pelo MERCEDES ASSISTANCE e fique retido na REDE DE ATENDIMENTO por pane, o proprietário poderá solicitar ao MERCEDES ASSISTANCE um meio de transporte, após a conclusão dos reparos, para a retirada do veículo na REDE DE ATENDIMENTO.

4.2. Caso o veículo tenha sido rebocado pelo MERCEDES ASSISTANCE e fique retido na REDE DE ATENDIMENTO por acidente, o proprietário poderá solicitar ao MERCEDES ASSISTANCE um meio de transporte, após a conclusão dos reparos, para a retirada do veículo na REDE DE ATENDIMENTO.

4.3. Uma vez localizado o veículo após roubo ou furto, o PROPRIETÁRIO poderá solicitar ao MERCEDES ASSISTANCE um meio de transporte para a retirada do veículo.

#### Observações

Em todos os casos, o serviço será fornecido uma única vez, cabendo ao PROPRIETÁRIO certificar-se de que o veículo está liberado pelas autoridades locais (em caso de furto/roubo) ou pela REDE DE ATENDIMENTO (em caso de pane/acidente) e está em condições de trafegar.

## 5. COMUNICAÇÕES URGENTES

5.1. Nos casos de pane, acidente, roubo e furto e, havendo necessidade de qualquer BENEFICIÁRIO estabelecer contato telefônico com um interlocutor dentro do território brasileiro, a ligação telefônica poderá ser realizada pelo MERCEDES ASSISTANCE, através de sistema de conferência.

## 6. AUXÍLIO EM CASO DE PROBLEMAS COM AS CHAVES

6.1. Caso o veículo não possa ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, esquecimento no interior do veículo ou mesmo por problemas de quebra em qualquer das fechaduras, ou ignição, o MERCEDES ASSISTANCE providenciará o reboque do veículo para a REDE DE ATENDIMENTO mais próxima do local da ocorrência ou encaminhará um chaveiro, de acordo com o tipo de ocorrência.

## 7. AUXÍLIO EM CASO DE DANOS AOS PNEUS

7.1. Em caso de pneu furado, será enviado profissional para efetuar a troca do mesmo pelo pneu sobressalente do veículo ou será providenciado o reboque do veículo até um estabelecimento capaz de consertar o dano.

### Observações

Não estão cobertas pelo MERCEDES ASSSISTANCE o reboque ou o semi-reboque, bem como as despesas com conserto de pneu, câmara, aro ou qualquer outra peça relacionada ao evento, excetuando-se nesse caso apenas a remuneração do profissional enviado para a troca do pneu o para reboque do veículo.

## 8. AUXÍLIO EM CASO DE FALTA DE COMBUSTÍVEL

8.1. Caso o veículo fique imobilizado por falta de combustível, será providenciado o reboque do mesmo até o posto de serviço mais próximo, capaz de providenciar o combustível. Correrá por conta única e exclusiva do PROPRIETÁRIO do veículo a compra do combustível.

## 9. TRANSLADO DE CORPO

9.1. Caso o BENEFICIÁRIO venha a falecer e estando fora do município de residência, o Programa MERCEDES ASSISTANCE ressarcirá a família do proprietário até o valor limite máximo estabelecido pelo MERCEDES ASSISTANCE na época da ocorrência, referente às despesas de translados, mediante comprovação dos gastos efetuados.

## 10. REGRESSO ANTECIPADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTE

10.1. Caso o BENEFICIÁRIO necessite interromper a viagem por motivo de falecimento de parente de 1º grau seu ou de seu acompanhante e retornar ao município de domicílio, o Programa MERCEDES ASSISTANCE promoverá o seu deslocamento por meio mais adequado, até o valor limite máximo estabelecido pelo MERCEDES ASSISTANCE na época da ocorrência. Caso o valor do deslocamento seja superior ao valor limite, deverá o motorista ou o acompanhante se responsabilizar pela diferença.

## 11. REMOÇÃO INTER-HOSPITALAR

11.1. Caso o BENEFICIÁRIO esteja hospitalizado fora do seu domicílio e necessite ser transferido para hospital da cidade de seu domicílio, o Programa MERCEDES ASSISTANCE realizará o ressarcimento a este até o valor limite máximo estabelecido pelo MERCEDES ASSISTANCE na época da ocorrência, referentes às despesas de locomoção e remoção, mediante comprovação dos gastos efetuados.

## 12. ENVIO DE FAMILIAR

12.1. Caso o BENEFICIÁRIO necessite ficar hospitalizado fora do município de sua residência, por período superior a 5 dias, o mesmo poderá solicitar uma única vez ao MERCEDES ASSSISTANCE o deslocamento de um familiar indicado e residente no Brasil, para o devido acompanhamento, ficando o valor a ser ressarcido pelo Programa MERCEDES ASSISTANCE limitado ao valor limite máximo estabelecido pelo MERCEDES ASSISTANCE na época da ocorrência, mediante comprovação dos gastos efetuados.

## 13. CONDIÇÕES PARA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E EXCLUSÕES

**COMUNICAÇÃO** - O contato com a Central de Atendimento ao Cliente deverá ser feito pelo PROPRIETÁRIO, pelo BENEFICIÁRIO ou por pessoa de sua confiança, pelo telefone 0800 9709090, informando o número do chassi do veículo e/ou o da placa.

**TERRITORIALIDADE** - Os serviços objeto do MERCEDES ASSISTANCE serão prestados exclusivamente dentro do território nacional e desde que os veículos se encontrem em local servido por estradas ou rodovia oficial em condições normais de uso.

**VALIDADE** - A validade – ou período de cobertura – dos serviços do MERCEDES ASSISTANCE é igual à da garantia concedida pela Mercedes-Benz ao veículo e cessará ao mesmo tempo que esta ou devido a qualquer outros fatores que motivem sua interrupção, conforme o Termo de Garantia do produto constante no Manual de Manutenção.

# EXCLUSÕES

Os serviços do MERCEDES ASSISTANCE oferecidos aos PROPRIETÁRIOS dos veículos NÃO serão prestados na ocorrência dos seguintes fatos:

- a) Caso o veículo fique retido em rede de atendimento para revisão.
- b) Se o proprietário do veículo for empresa locadora de automóveis ou quando o veículo for usado como táxi ou transporte alternativo. Nesta hipótese, somente estará disponível o serviço de reboque.
- c) Caso a pane ou o acidente não provoque a paralisação do veículo.
- d) Se a pane ou o acidente for devido à utilização indevida do veículo ou ocorrer durante guerra civil ou estrangeira, revolução, tumultos ou movimentos populares, greves, atos de terrorismo ou de sabotagem, manifestações de radioatividade, ou decorrentes de casos fortuitos ou de força maior inclusive, mas não limitados a: enchentes, greves, convulsões sociais, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso.
- e) Atos dolosos, ilegais ou fraudulentos.
- f) Uso abusivo de álcool (embriaguez, alcoolismo) e uso de drogas ou entorpecentes pelo motorista.
- g) Participação em apostas, corridas ou disputas.
- h) Atendimento de ocorrências fora do território nacional.
- i) Nos casos de panes repetitivas apuradas no momento do atendimento do veículo pelo guincho, provocadas por falta de manutenção adequada do veículo, consoante as determinações ou recomendações do fabricante do veículo.
- j) Quando a documentação do veículo não atender aos requisitos da legislação vigente, inclusive a fiscal, aplicáveis ao mesmo no momento da ocorrência.

## REBOQUE

a) Em caso de pane que impossibilite a locomoção própria do veículo, está garantido o envio de reboque para transporte do veículo para a REDE DE ATENDIMENTO mais próxima.

b) Em caso de roubo ou furto e sendo o veículo encontrado, será providenciado o reboque do veículo para a REDE DE ATENDIMENTO mais próxima, após a liberação pelas autoridades locais.

c) Em caso de acidente envolvendo o veículo, será providenciado o envio de reboque para transporte do mesmo para a REDE DE ATENDIMENTO mais próxima do local do evento. O serviço só será providenciado após a liberação do veículo acidentado por parte das autoridades locais.

### Observações:

Em todos os casos, a liberação do veículo deverá ser feita pelo BENEFICIÁRIO ou pessoa por ele indicada. Em caso de veículo carregado, somente será efetuada a remoção do veículo após a retirada da carga. A responsabilidade de transferência da carga que o caminhão possa estar transportando, para que o mesmo possa ser rebocado, é do BENEFICIÁRIO.

## 14. DISPOSIÇÕES GERAIS

a) Será de responsabilidade do PROPRIETÁRIO e/ou BENEFICIÁRIO o pagamento das despesas que normalmente teriam de suportar quando do uso dos veículos, tais como os gastos com combustível, pedágios, pernoite e alimentação.

b) Os serviços do MERCEDES ASSISTANCE que não forem executados e/ou autorizados nos termos destas Condições Gerais não darão, a qualquer título, direito a posterior reembolso nem a indenização compensatória, seja a que título for.

c) O eventual reembolso de despesas que forem previamente autorizadas pelo pessoal da Central de Atendimento ao Cliente deve, obrigatoriamente, obedecer aos procedimentos necessários, que serão informados pela mesma Central no momento do atendimento ao BENEFICIÁRIO.

d) Os BENEFICIÁRIOS dos serviços deverão remover quaisquer objetos deixados nos veículos, uma vez que os prestadores de serviços do MERCEDES ASSISTANCE não se responsabilizarão pelos mesmos quando do reboque do veículo.

e) Quando da execução dos serviços oferecidos, o MERCEDES ASSISTANCE estará isento de qualquer responsabilidade decorrente de lucros cessantes ou esperados, multas contratuais ou danos emergentes em função do atraso na entrega de mercadorias em seu destino à origem, uma vez que os serviços oferecidos representam atendimento em caráter de emergência, ficando estabelecido que em hipótese alguma os serviços oferecidos se traduzem em seguro do veículo.

f) O MERCEDES ASSISTANCE só é responsável pelo atendimento do cavalo mecânico, não estando cobertas quaisquer despesas ou serviços de atendimento (reboque, semi-reboque ou qualquer tipo de implemento) da carreta.

g) Ocorrendo acidente ou pane com o veículo, deverá o BENEFICIÁRIO (ou o condutor) providenciar previamente a remoção de eventual carga ou bagagem que prejudique ou impeça o reboque.

Mercedes-Benz do Brasil Ltda.

# Formulário para retorno Mercedes Assistance

## DADOS CADASTRAIS

### PESSOA FÍSICA

Nome completo

CPF  Sexo

Data de nascimento

### PESSOA JURÍDICA

Nome da Empresa

CNPJ

Contato

Responsável pela frota

Endereço

Complemento  Bairro

Cidade  Estado

CEP  E-mail

Telefone (1)

Telefone (2)

Telefone (3)

### VEÍCULO

Chassi  Placa

Data Nota Fiscal Consumidor

Concessionária que vendeu/entregou

Aceito receber informações  
sobre novidades Mercedes-Benz

Sim  Não

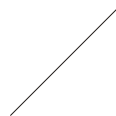
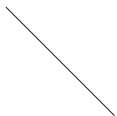
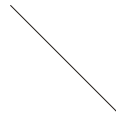
---

Assinatura do Cliente





**Para validar o seu cartão e usufruir de todos os benefícios do Mercedes Assistance, ligue agora no 0800 970 90 90 e atualize os seus dados cadastrais.**





Mercedes-Benz