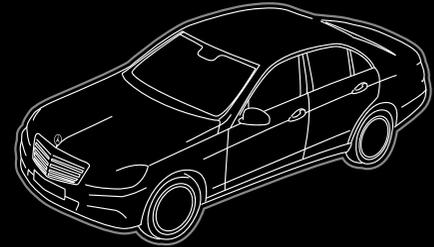


Usato FirstHand. La sua storia, la tua garanzia.

Copertura guasti meccanici FirstHand e Mercedes-Benz Service24h.

FirstHand è l'usato certificato
Mercedes-Benz che ti garantisce
una selezione di vetture controllate.
Accessibilità, trasparenza e valore
sono le nostre parole chiave.



Mercedes-Benz
FirstHand



Mercedes-Benz

Welcome

Gentile Cliente,

Lei ha acquistato la Sua vettura usata garantita dal programma Mercedes-Benz FirstHand. Per beneficiare della copertura guasti è indispensabile rispettare, secondo gli intervalli previsti, la manutenzione programmata. A tal proposito La invitiamo a volersi recare preferibilmente presso uno dei nostri Mercedes-Benz Service. Con FirstHand potrà godere anche delle prestazioni del Mercedes-Benz Service24h. Mobilità garantita 365 giorni l'anno, 24h su 24h. Ovunque e in qualunque situazione si trovi, un tecnico Mercedes-Benz interverrà fornendo la migliore soluzione sia in termini di riparazione che di mobilità. Questo opuscolo fa parte dei Suoi documenti di bordo.

Buon viaggio!

Condizioni generali di copertura FirstHand

La vettura usata da Lei acquistata viene venduta dal Concessionario Venditore FirstHand alle seguenti condizioni di copertura, che lasciano comunque impregiudicati tutti i diritti previsti dal Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

La presente vettura beneficia di assistenza e servizi FirstHand che coprono determinati guasti che possono prodursi successivamente alla consegna della vettura usata, dei quali si fa carico il Concessionario Venditore FirstHand.

Sono espressamente esclusi tutti quei guasti o difetti riportati nella scheda di attestazione dello stato d'uso della vettura che il Concessionario Venditore FirstHand Le ha rilasciato all'atto della consegna della vettura stessa.

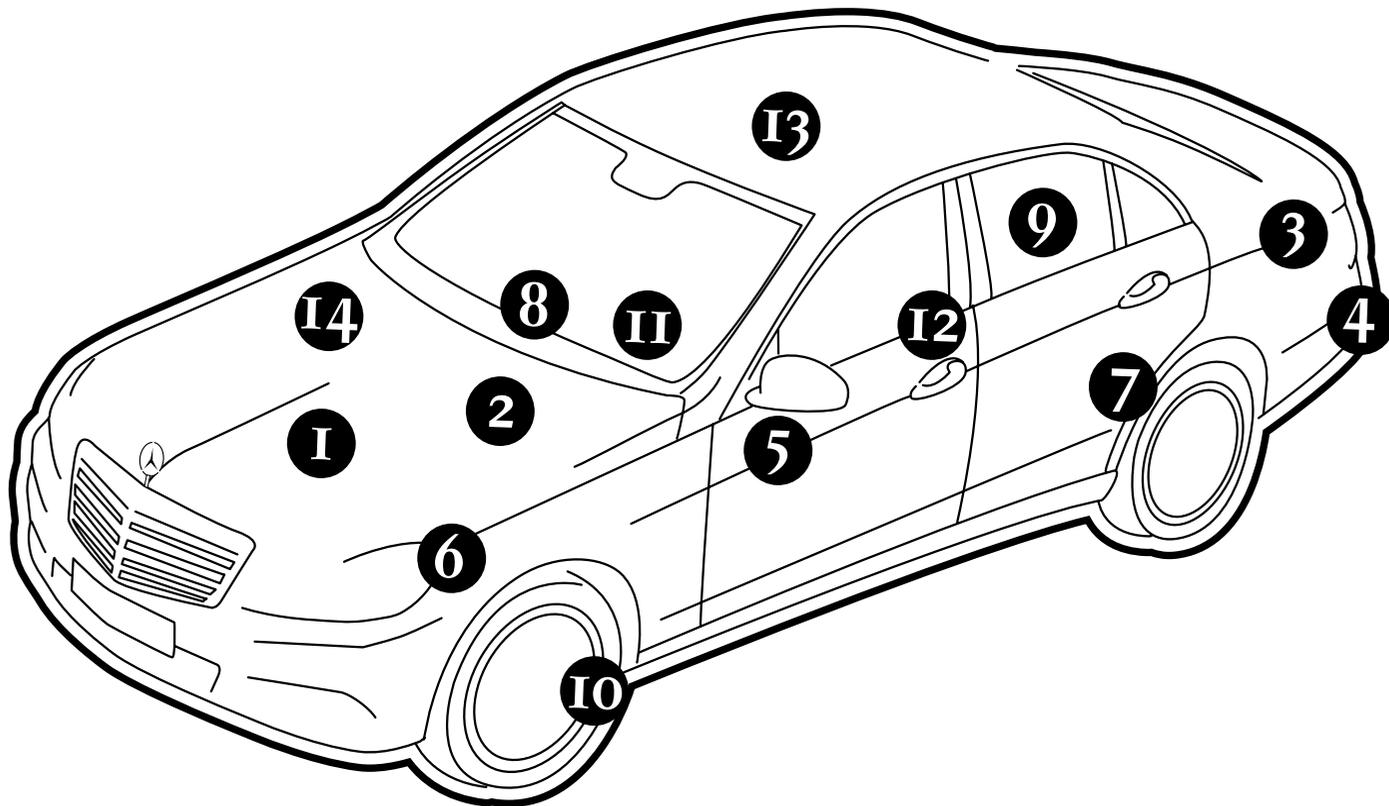
La copertura può essere trasferita ad un nuovo cliente per la durata rimanente della stessa. In caso di trasferimento della pro-

prietà della vettura ad un cliente che ne faccia uso per finalità diverse da quello proprio (es. taxi, noleggio con conducente) oppure che lo destini alla vendita (es. concessionario, rivenditore ecc.) la copertura FirstHand diventerà inefficace con effetto immediato.

La copertura FirstHand include i guasti, anche se causati da usura, relativi agli ORGANI COPERTI come descritti da pagina 8 a pagina 30 del presente opuscolo. Resta fermo l'eventuale contributo a carico del cliente sul costo dei soli ricambi necessari alla riparazione, da calcolarsi sulla base della percorrenza chilometrica al momento del guasto, determinato come segue.

Nessun contributo è previsto a carico del cliente per i costi di manodopera sugli organi coperti. La rumorosità, le vibrazioni o il sibilo non causati da un reale ed oggettivamente verificabile malfunzionamento o rottura non sono considerati guasto e non sono coperti da FirstHand.

Vetture Mercedes-Benz	
Percorrenza chilometrica al momento del guasto:	Contributo sulle parti di ricambio
100.000 km	0%
Da 100.001 a 120.000 km	20%
Da 120.001 a 140.000 km	40%
> 140.000 km	60%





I. MOTORE



2. IMPIANTO DI RAFFREDDAMENTO



6. DIFFERENZIALE



10. FRENI



3. ALIMENTAZIONE ARIA E CARRURANTE



7. SOSPENSIONI



11. STERZO



4. TUBO DI SCARICO



8. IMPIANTO ELETTRICO - COMFORT



12. SISTEMI DI SICUREZZA



5. SCATOLA DEL CAMBIO



9. CARROZZERIA/INTERNI



13. IMPIANTO DI CLIMATIZZAZIONE



14. SISTEMI DI ASSISTENZA ALLA GUIDA

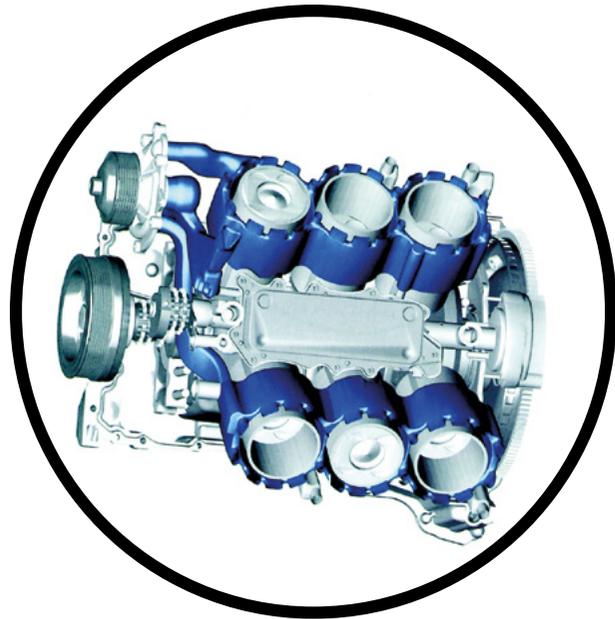


I. MOTORE

biella
albero a gomiti
valvole
albero a camme
volano
testa cilindri
anelli elastici
smorzatore vibrazione
tenditore cinghia dentata
supporto motore
alloggiamento albero a camme
alloggiamento filtro olio
interruttore pressione olio
coperchio valvole
gommini valvole
anelli di tenuta
rondella di spinta
punterie
bilanciere
boccola albero ventilazione
anello raschiaolio
sensore livello olio
sensori generali
centralina gestione motore
termostato
valvola controllo camme

variante di fase
volano doppia massa
sede valvole
pistoni
cuscinetto finale
cuscinetto principale
monoblocco
catena distribuzione
pompa olio
guida valvola
boccola cilindro
tensionatore catena
para olio
radiatore olio
punterie idrauliche
coppa olio
scatola coperchio albero
coperchio testata
guarnizioni di tenuta
flangia
cuscinetto di motore
cinghia pretensionatore
alloggiamento albero motore
asta misura livello olio
sensore fase
dispositivo di serraggio

senore giri albero a camme
pre-riscaldatore impianto carburante
motore semicompleto
motore completo
tubo olio



2. IMPIANTO DI RAFFREDDAMENTO

radiatore circuito di raffreddamento
riscaldatore supplementare
elettro-ventola aspirante
valvola termostatica
serbatoio liquido raffreddamento
pompa liquido raffreddamento
scambiatore di calore olio cambio
puleggia sensore temperatura liquido raffreddamento
pompa liquido raffreddamento
guarnizioni
tubo liquido raffreddamento



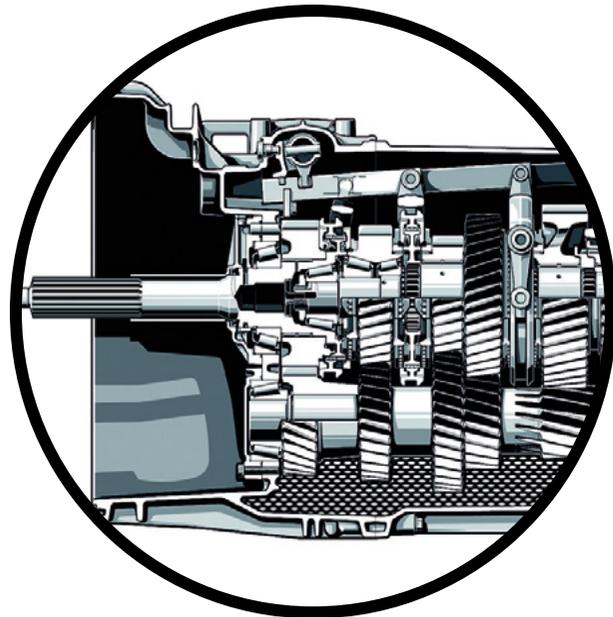
3. ALIMENTAZIONE ARIA E CARBURANTE

pompa sistema carburante
centralina motore
serbatoio carburante
galleggiante carburante
relè pompa carburante
corpo farfallato
regolatore di pressione carburante
collettore di aspirazione
intercooler
iniettore
tubazioni alta pressione
pompa alta pressione
regolatore pressione rail
misuratore massa aria
iniettori
turbocompressore a gas di scarico
attuatore corpo farfallato
sensore temperatura carburante
sensore pedale acceleratore
tubazione carburante
filtro carburante
alloggiamento filtro aria
sensore pressione rail
centralina pompa carburante
centralina preriscaldamento candele



4. TUBO DI SCARICO

collettore di scarico
sensore sonda lambda
filtro anti particolato
pompa aria secondaria
valvola ricircolo gas di scarico EGR
catalizzatore
pre-catalizzatore
centralina di comando SCR
sensore NOX



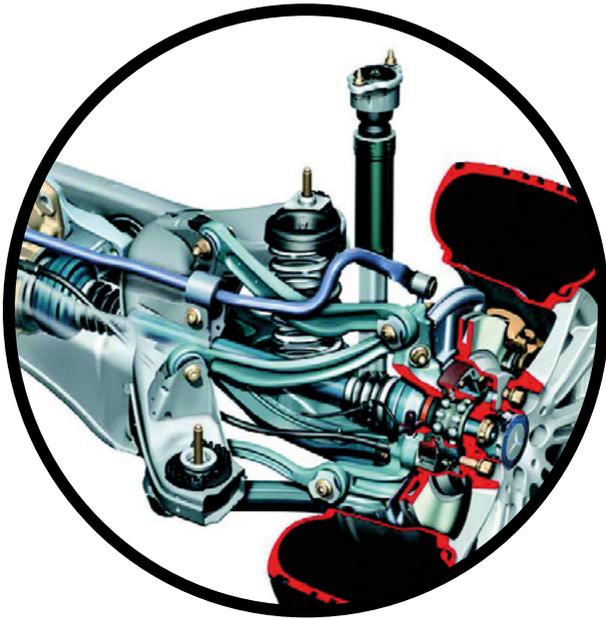
5. SCATOLA DEL CAMBIO

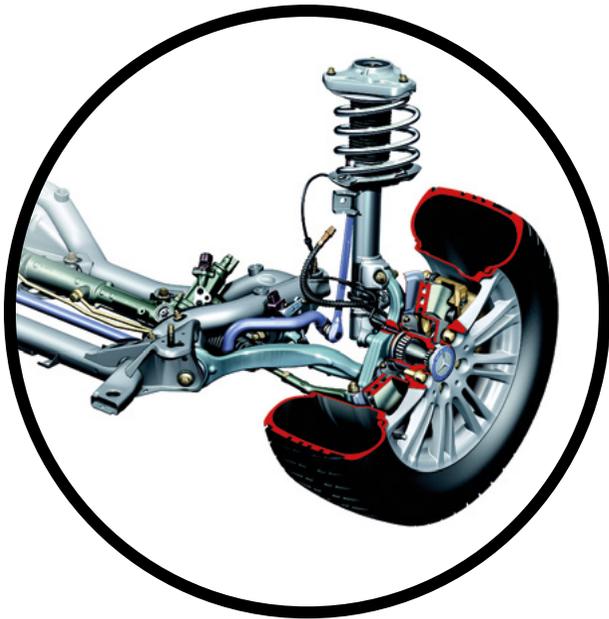
albero primario
ingranaggi
fermo sincronizzatore
carter (cambio manuale)
cuscinetto
spingi disco frizione
ingranaggio intermedio
frizione
o-ring
pedali
pompa olio (cambio automatico)
modulatore di pressione
carter (cambio automatico)
radiatore raffreddamento olio
selettore cambio
tubo / flessibile olio
pompa idraulica
sensore pedale frizione
serbatoio olio
valvola di bloccaggio
cambio completo
contralbero
albero secondario
ingranaggio retromarcia
forchetta selettore
cuscinetti

leveraggi cambio
selettore ingranaggi
sensore velocità
campana
centralina idraulica cambio automatico
centralina elettronica cambio automatico
flangia attacco albero trasmissione
serie guarnizioni
ruota di bloccaggio parcheggio
scatola sincronizzatore
convertitore idraulico
piastra frizione
planetari
pompa olio
scatola cambio
attuatore frizione
gruppo valvole cambio automatico
interruttore attuatore
ECU centralina sequenziale
interruttore selezione ingranaggio
sensori generali
pompa elettrica olio

6. DIFFERENZIALE

cuscinetti
rondella guida
disco frizione differenziale autobloccante
corona ruota
rondella di spinta
valvola magnetica
centralina di controllo
rondelle
serie guarnizioni
giunto viscoso
flangia attacco
coppia conica
attuatore/blocco differenziale
semiasse
scatola differenziale completa
blocco differenziale posteriore
centralina blocco differenziale posteriore





7. SOSPENSIONI

pompa idraulica sistema ABC
gruppo idraulico sistema ABC
accumulatore di pressione pneumatico
accumulatore di pressione idraulico
cuscinetto ruota
braccio superiore sospensione
braccio inferiore sospensione
sospensione completa (molla + ammortizzatore)
centralina regolazione livello
barre stabilizzatrici
soffietti sospensioni pneumatiche
giunto di controllo assale
sensore pressione
sensore di livello veicolo
molla
valvole magnetiche regolazioni assi
gruppo interruttori
controllo taratura sospensioni
interruttore livello sospensioni
ammortizzatore idraulico
accumulatore idraulico sistema ABC
ESP – ECU
centraline elettroniche
sensore imbardata
sospensioni ad aria
compressore aria

sensore accelerazione laterale trasversale
 boccia braccio sospensione
 centralina regolazione livello – ECU
 cuscinetti in gomma
 attuatore
 sospensioni elettroniche con ADS



8. IMPIANTO ELETTRICO - COMFORT

alternatore
cablaggio motore
quadro strumenti
interruttori
chiave accensione elettronica
sensore temperatura
cablaggio abitacolo
autoradio/comand APS
display autoradio/comand
controller autoradio/ comand
antenna AM/FM, GPS, GSM
tergicristallo
motorino tergicristallo
centraline di controllo sistemi elettrici abitacolo
sensori parcheggio
interruttore contatto porta
blocchetto d'accensione elettronico
software centraline di comando
alternatore
motorino avviamento
sedile riscaldato
avvisatore acustico
sistema allarme/antifurto
relè attivazione attuatori centraline
altoparlanti

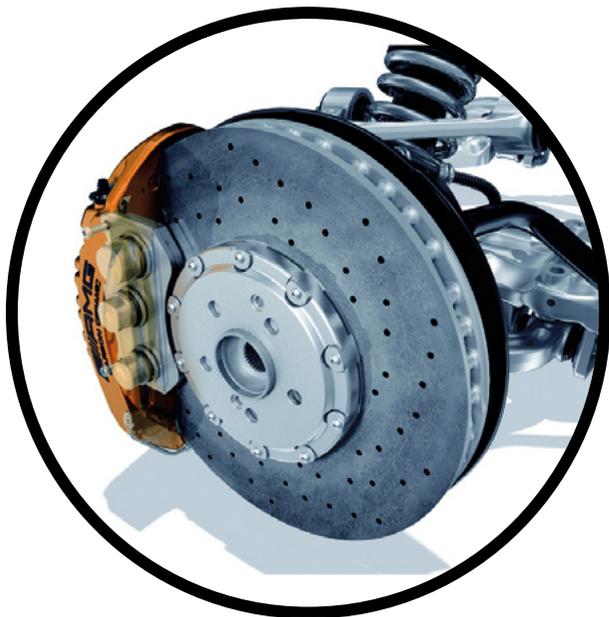
scatola fusibili
scatola pre-fusibili
motorino lavavetro
sensori in generale
kit puleggia cinghia servizi
interruttori combinati/devio luci
motorino alzavetri
sensore temperatura esterna
modulo controllo carrozzeria
centralina comando porta
centralina multifunzione SAM
sensore pioggia/luce
sistema assistenza al parcheggio
maniglia
centralina controllo pneumatici (RDK)
sensore pressione pneumatici
lunotto termico
telecamera retromarcia



9. CARROZZERIA/INTERNI

fermaporta
chiusura centralizzata elettrica
specchietti elettrici
riscaldamento specchietti
interruttore specchietti
tetto scorrevole
serratura meccanica
gruppi ottici
pompa lavafari
interruttore tetto scorrevole
telaio tetto scorrevole
modulo accensione xenon
centralina comando fari
serratura cofano motore
specchietti retrovisori esterni
alzavetri
centralina tetto scorrevole
telaio sedile
gruppo interruttori porta
cilindretto serratura
motorino regolazione sedile
centralina regolazione sedile
riscaldamento sedili
capote/tetto vario
telaio capote/tetto vario
gruppo idraulico capote/tetto vario

motore elettrico capote (solo smart)
relè azionamento pompa idraulica capote/tetto vario
gruppo idraulico capote/tetto vario



IO. FRENI

cilindro principale del freno
tubi freno
centralina ABS/ABR
sensore giri ruota ABS/ABR
accumulatore di pressione
cavo freno a mano
centralino freno a mano elettronico
interruttore freno a mano elettronico
ruota fonica sensore di giri ruota
interruttore luci di stop
cilindretti limitatore di frenata
pinza freno
pompa depressione servosterzo
regolatore di pressione
serbatoio olio freni
sensore pedale del freno
relè centralina ABS/ABR
pedali
cablaggio centralina impianto frenante



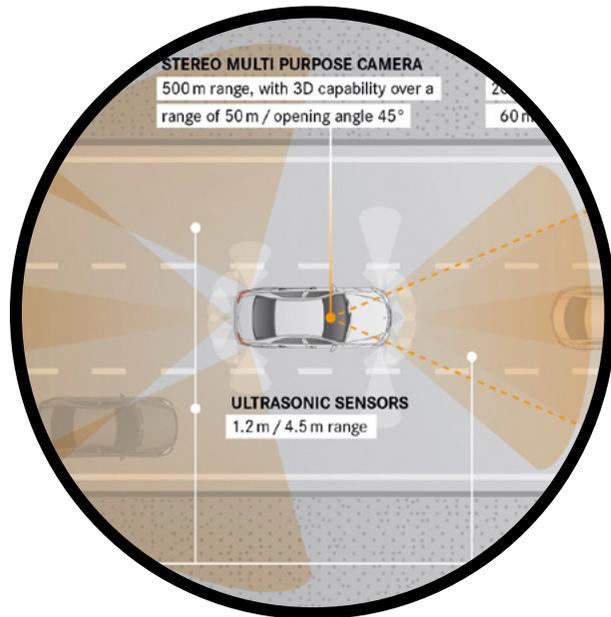
I2. SISTEMI DI SICUREZZA

centralina airbag
pre-tensionatore cinture di sicurezza
cablaggio airbag
arrotolatore cinture
cinture di sicurezza
fibbia cintura
sensori crash paraurti
airbag frontale
airbag laterale
window bag
sensori crash portiere
pelvis bag
sistema pre-safe



I3. IMPIANTO DI CLIMATIZZAZIONE

compressore A/C
ventilatore abitacolo
tubi A/C
portello regolazione aria
guarnizione tenuta ermetica
sensore alta pressione
sensore temp. evaporatore
sensore temperatura interna
convogliatore aria abitacolo
scambiatore di calore
servomotore
condensatore
evaporatore
valvola espansione
riscaldatore elettrico PTC
ventilatore A/C
motore distribuzione aria interna abitacolo
cablaggio clima
centralina comando climatizzazione



I4. SISTEMI DI ASSISTENZA ALLA GUIDA

telecamera multifunzione
 sistema anti-sbandamento
 radar sistema distronic
 radar blind spot assyst
 centralina blind spot assyst
 telecamera visione notturna
 centralina visione notturna
 collision prevention assyst

Sono esclusi dall'assicurazione FirstHand i danni causati da uno dei seguenti eventi:

- 1) incendio, furto, atti di guerra, occupazioni militari, insurrezioni, sommosse o rivolte popolari, atti di vandalismo, sviluppo di energia nucleare o radioattività, terremoti, uragani, inondazioni, eruzioni vulcaniche
- 2) difetti pre-esistenti, malfunzionamenti od usura indicati nella "Check list 100 punti di controllo" sottoscritta dal concessionario venditore e dal cliente al momento della vendita del veicolo
- 3) usura di tutte le parti, componenti e materiali che siano soggetti a progressivo naturale consumo o deterioramento e per le quali siano indispensabili periodici interventi di manutenzione, rinnovo o ripristino per mantenere il normale stato di efficienza o funzionamento del veicolo
- 4) guasti che siano conseguenza di incidenti, collisioni o rovesciamenti del veicolo
- 5) gelo, corrosione o mancanza di lubrificazione
- 6) dolo o colpa grave dell'acquirente, proprietario, conducente o qualunque altra terza parte alla quale il veicolo sia affidato a qualsiasi titolo.

Sono altresì esclusi:

- 7) il costo del servizio di emergenza, ove non coperto dal pacchetto di mobilità Mercedes-Benz Mobilo
- 8) tutti i componenti non specificatamente indicati nel Modello di Garanzia/parti assicurate citate nell'opuscolo
- 9) guasti già coperti dalla garanzia del costruttore o precedenti riparazioni.

Da ultimo, l'assicurazione non è operante per i veicoli che:

- 10) partecipano o hanno partecipato a gare o competizioni di qualsiasi genere
- 11) vengono utilizzati non conformemente a quanto indicato nella carta di circolazione (i.e.: trasporto persone non conforme; destinazione d'uso diversa etc), o per percorsi fuori strada
- 12) che abbiano subito modifiche o alterazioni dopo che il veicolo è stato omologato per circolare su strade pubbliche in Italia
- 13) che abbiano subito un grave incidente che ha determinato deformazioni alle strutture portanti: in caso di vettura già coperta dal pacchetto FirstHand, la copertura cesserà al verificarsi di detto evento.

Mobilità Mercedes-Benz:

Avendo acquistato una vettura usata garantita dal marchio Mercedes-Benz FirstHand si ha la possibilità di usufruire dell'assistenza più completa offerta dalla nostra rete di Officine Autorizzate in tutta Europa.

Requisito per il rinnovo è la regolare esecuzione degli interventi di manutenzione presso uno dei nostri Mercedes-Benz Service. La registrazione del tagliando vale come certificazione che dà diritto alle prestazioni previste dal pacchetto Mercedes-Benz Mobilo. Maggiori dettagli sono riportati nel Libretto Service in dotazione alla Sua vettura.

Il Servizio Assistenza Mercedes-Benz Service24h è disponibile, 24h su 24h, al numero verde:

Customer Assistance Center 00800 1 7777777

Al momento dell'accettazione presso il Mercedes-Benz Service dovrà consegnare il presente opuscolo utile per l'attivazione della procedura di verifica e gestione del ripristino.

Note for the Workshop:

For information regarding FirstHand warranty authorization, please contact Customer Assistance Center.

Note pour l'Atelier:

Pour information sur la garantie FirstHand, s'il Vous plaît contacter le Customer Assistance Center.

Anmerkung fuer den Autohaendler:

Fuer Informationen ueber die Garantiebedingungen kontaktieren Sie bitte das Customer Assistance Center.

La copertura FirstHand inizia al momento della consegna della vettura al cliente o qualora vi sia una garanzia residua della Casa Costruttrice, al momento della scadenza naturale di quest'ultima, e termina alla data di scadenza della copertura FirstHand riportata nel modulo Scheda Attivazione Garanzia Guasti FirstHand.

La copertura può essere trasferita ad un nuovo cliente per la durata rimanente della stessa.

In questo caso chiediamo all'eventuale nuovo proprietario di contattare il Customer Assistance Center al numero: 00800 1 7777777 per comunicare l'avvenuto passaggio di proprietà.

In caso di trasferimento della proprietà della vettura ad un cliente che ne faccia uso per finalità diverse da quello proprio (es. concessionario, rivenditore etc.) la copertura diventerà inefficace con effetto immediato.



4. Assistenza Clienti

Copertura assicurativa e trasparenza

- FirstHand offre altresì una copertura la cui validità è garantita su tutto il territorio nazionale ed europeo. In caso di trasferimento della proprietà dell'autovettura ad un soggetto terzo (privato), la copertura manterrà la sua efficacia sino alla sua naturale scadenza.

L'adozione di tale copertura ha l'obiettivo di soddisfare pienamente il consumatore anche attraverso la sostituzione o il ripristino di parti tradizionalmente escluse perché ritenute materiali soggetti ad usura, qualora ricorrano le condizioni tutte previste nell'opuscolo "Copertura guasti meccanici FirstHand e Mercedes-Benz Service24h".

- FirstHand garantisce, nel pieno rispetto dell'impegno preso nei confronti del consumatore, che nessun costo di manodopera sugli organi coperti sia a carico di quest'ultimo.

- L'Azienda Affidabile si impegna a garantire una mobilità, comprendente gli stessi servizi riservati alle autovetture nuove, mediante l'attivazione del programma "Mercedes-Benz Mobilo" che garantisce - nel caso non fosse possibile ripristinare l'autovettura sul posto - un rapido e tempestivo intervento e la completa mobilità (taxi, autovettura sostitutiva, o, in alternativa, un trasferimento in treno o in aereo) nei limiti di quanto previsto dal programma stesso.

- FirstHand prevede la certificazione dello stato dell'autovettura attraverso una documentazione completa e capillare relativa ai controlli

eseguiti sulla stessa e specificati al precedente punto 2.

- L'Azienda Affidabile si propone di facilitare l'accesso, da parte dei consumatori, alle informazioni riguardanti FirstHand, consegnando a questi ultimi, al momento dell'acquisto, l'opuscolo "Copertura guasti meccanici FirstHand e Mercedes-Benz Service24h", predisposto per una facile e rapida consultazione.

Tempi e metodi di assistenza e gestione dei reclami:

- L'Azienda Affidabile si impegna a supportare l'assistenza al consumatore realizzando un servizio efficiente e programmato di "customer service" in grado di garantire, entro 48 ore, che il consumatore riceva una risposta, almeno interlocutoria, ad una sua istanza, avviando la soluzione del suo problema.

Il tempo massimo di risposta previsto al telefono è di 10 minuti; alle mail 4 ore (relativamente ai tempi di apertura dell'ufficio). L'assistenza garantisce in tempi rapidi una risposta precisa su tempi e metodi necessari per eliminare i disservizi in corso.

- FirstHand rende i consumatori protagonisti e parti attive del processo di miglioramento dei servizi offerti prevedendo che i suggerimenti, le segnalazioni nonché gli eventuali reclami degli stessi, se ritenuti validi, ispirino eventuali migliorie da apportare al programma. Per motivi di chiarezza si riportano le definizioni:

suggerimento: proposte e pareri del consumatore per migliorare un

servizio che risponde ai suoi bisogni;

segnalazione: azione del consumatore diretta a comunicare fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti sui quali ritiene debba essere posta attenzione;

reclamo: espressione di insoddisfazione da parte del consumatore che richiede una risposta o attenzione in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta dei Servizi. Il reclamo stesso potrà essere anche fatto direttamente al Centro Studi Codacons al tel 06.99341843 che si attiverà per agevolare la risoluzione del problema.

La contattabilità chiara con riferimenti definiti:

- FirstHand affida il servizio clienti al Mercedes-Benz Customer Assistance Center al numero verde: 00800 1 7777777 a disposizione dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 18.30 per reclami/segnalazioni mentre, per l'assistenza su strada, il Service24h è sempre attivo. L'indirizzo e-mail di riferimento è il seguente: cs.i.email@cac.mercedes-benz.com

- FirstHand prevede una linea telefonica e una casella di posta elettronica ad hoc per la ricezione e l'accoglienza delle istanze dei consumatori. Gli orari di apertura al pubblico saranno sempre consultabili e riportati in modo dettagliato e preciso sia sul sito internet dedicato sia contattando l'ufficio clienti al numero CODACONS.

5. Puntualità e rispetto del livello di prestazioni proposte

Ogni rapporto contrattuale prevede la riconoscibilità espressa dei diritti del consumatore, così come regolati dal Codice del Consumo (D. Leg. 06.09.05 n. 206) e dal Codice civile, e dei doveri dell'Azienda, prevedendo altresì il riconoscimento del diritto di recesso secondo le prassi e le normative vigenti, nell'interpretazione più favorevole al consumatore.

- Eventuali vincoli all'utilizzo dei prodotti/servizi sono espressi al momento dell'offerta e/o del preventivo.

- Ogni preventivo contiene la spesa finale e totale, senza accessori od oneri collaterali.

- In caso di controversia, generata a qualsiasi titolo o per qualsiasi motivazione, è competente il Foro di residenza o domicilio elettivo del consumatore. L'Azienda Affidabile, comunque, s'impegna a tentare la conciliazione mediante il ricorso all'ADR - Alternative Dispute Resolutions; il conciliatore è nominato dal Codacons.

6. Completezza e congruità della comunicazione

- FirstHand prevede che le informazioni e i documenti ad esso relativi siano formulati in modo comprensibile, chiaro e trasparente e siano diffusi attraverso diversi mezzi di comunicazione ad esso dedicato.

Le condizioni di vendita relative a FirstHand e sottoscritte dal consumatore dovranno rispettare i principi ed i criteri della presente Carta dei Servizi.

7. Tutela dei dati personali

Le società coinvolte nel trattamento dei dati dei clienti si impegnano ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardo la tutela di riservatezza dei dati, adottando le opportune misure tecniche e organizzative per salvaguardare la tutela e la riservatezza di quest'ultimi.

NOTA:

Il Codacons, nel pieno rispetto delle leggi e delle prassi vigenti, non ha alcuna connessione d'interessi con l'Azienda Affidabile e non intende svolgere alcuna azione promozionale e pubblicitaria atta a favorire la diffusione nel mercato di beni/servizi prodotti da terzi; l'obiettivo del Codacons è quello di divulgare le migliori pratiche di tutela consumeristica e di favorire la conciliazione in via preliminare nel caso di controversia (art. 5, L. 281/98).

Per quanto sopra, nulla è dovuto al Codacons, svolgendo quest'ultimo il suo ruolo istituzionale di vigilanza e controllo, oltre che di assistenza, per il più efficace successo del programma.

Il Codacons ha piena facoltà di evidenziare, a seguito del monitoraggio dallo stesso eseguito, contravvenzioni alla corretta applicazione della Carta dei Servizi e di intervenire per l'immediata azione correttiva al fine di risolvere ogni eventuale criticità emersa con la massima collaborazione e sollecitudine.



Condizioni generali di copertura	pag. 5
Copertura FirstHand	pag. 7
Organi coperti	pag. 8
Motore	pag. 10
Impianto di raffreddamento	pag. 12
Alimentazione aria e carburante	pag. 13
Tubo di scarico	pag. 14
Scatola del cambio	pag. 16
Differenziale	pag. 18
Sospensioni	pag. 20
Impianto elettrico - Comfort	pag. 22
Carrozzeria/interni	pag. 24
Freni	pag. 26
Sterzo	pag. 27
Sistemi di sicurezza	pag. 28
Impianto di climatizzazione	pag. 29
Sistemi di assistenza alla guidaSistemi di sicurezza	pag. 30
Esclusione dalla copertura FirstHand	pag. 31
Cosa fare in caso di guasto	pag. 32
Copertura FirstHand e comunicazione passaggio di proprietà	pag. 33
Carta dei servizi	pag. 34

COSA FARE IN CASO DI NECESSITÀ

SE IL VEICOLO È IN PANNE

Contattare

00800 1 7777777

Se si trova presso il riparatore consegnare copia del presente opuscolo al Capo Officina.

In caso di riparazione presso un'officina non appartenente alla Rete Mercedes-Benz il Capo Officina riparatore dovrà contattare immediatamente il Concessionario Mercedes-Benz dove è stato acquistato il veicolo.

FirstHand è un programma di Mercedes-Benz Italia S.p.A. in collaborazione con Mercedes-Benz Servizi Assicurativi Italia S.p.A.