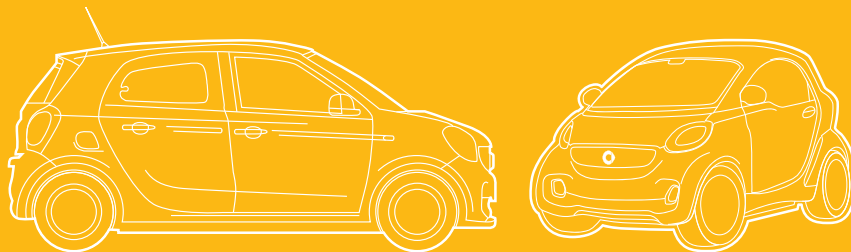




**>> Usato certificato smart FirstHand.  
La sua storia, la tua garanzia.  
Copertura guasti meccanici smartmove Assistance 24h.**





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 smart Center. Con FirstHand potrà godere anche delle prestazioni del pacchetto di mobilità smartmove Assistance. Mobilità garantita 365 giorni l'anno, 24h su 24h. Questo opuscolo fa parte dei Suoi documenti di bordo.

**Buon viaggio!**





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 proprietà 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.

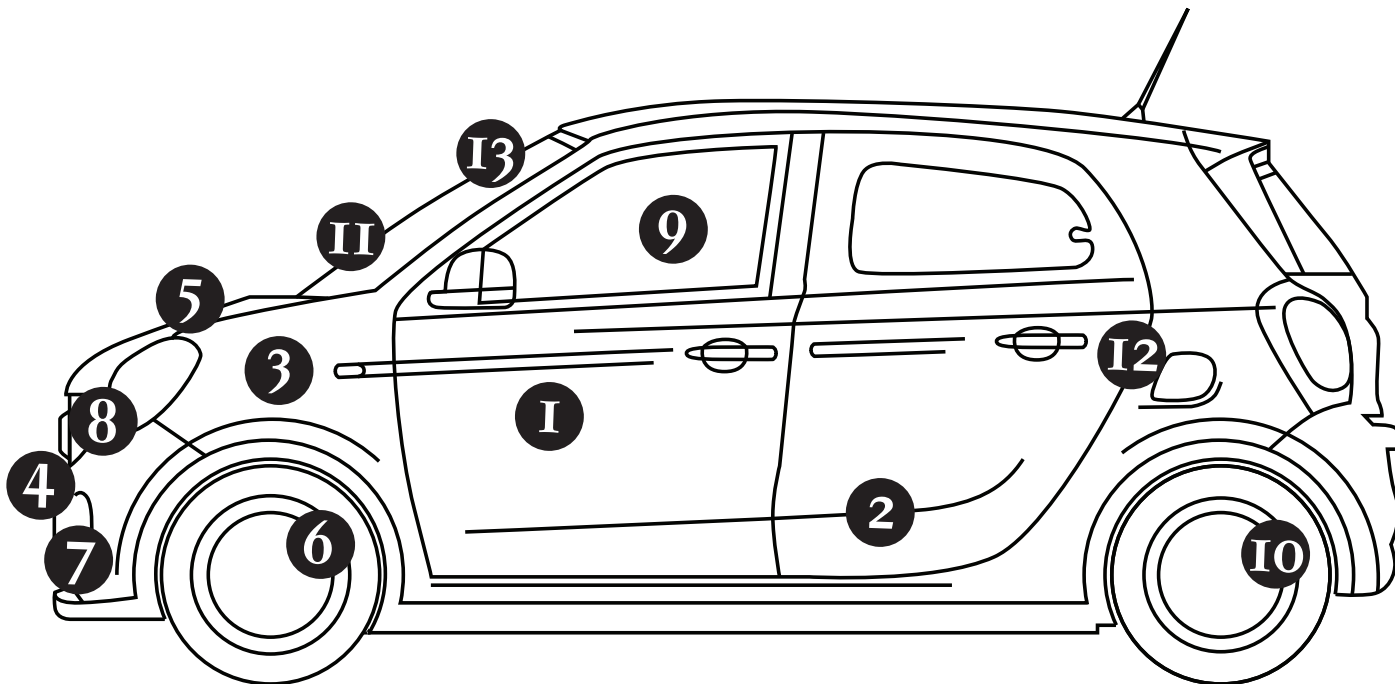
Nessun contributo è previsto a carico del cliente per i costi di manodopera sugli organi coperti. La rumorosità, le vibrazioni o il sibilo non causati da un reale ed oggettivamente verificabile malfunzionamento o rottura non sono considerati guasto e non sono coperti da FirstHand.

Vetture smart	
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%

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 smart	
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%



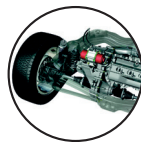
Organi Coperti



**I.** MOTORE



**2.** IMPIANTO DI RAFFREDDAMENTO



**6.** DIFFERENZIALE



**10.** FRENI



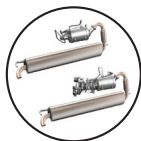
**3.** ALIMENTAZIONE ARIA E CARBURANTE



**7.** SOSPENSIONI



**11.** STERZO



**4.** TUBO DI SCARICO



**8.** IMPIANTO ELETTRICO - COMFORT



**12.** SISTEMI DI SICUREZZA



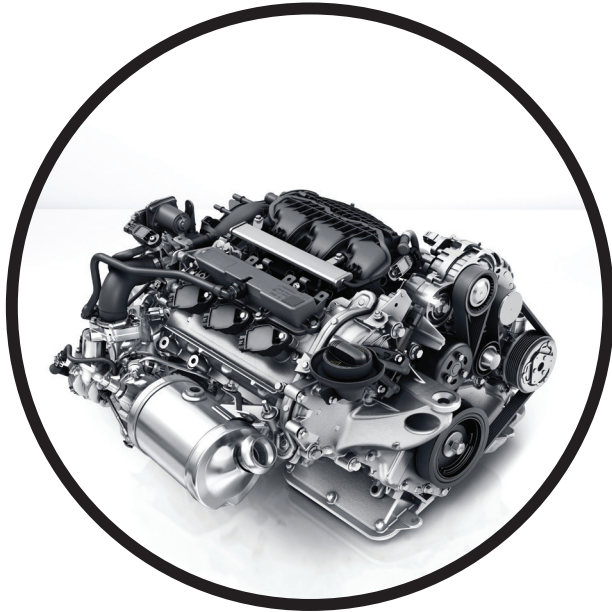
**5.** SCATOLA DEL CAMBIO



**9.** CARROZZERIA/INTERNI



**13.** IMPIANTO DI CLIMATIZZAZIONE



## 1. 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

variatore 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

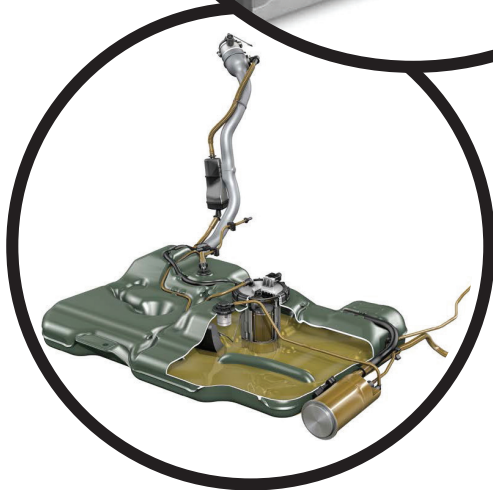
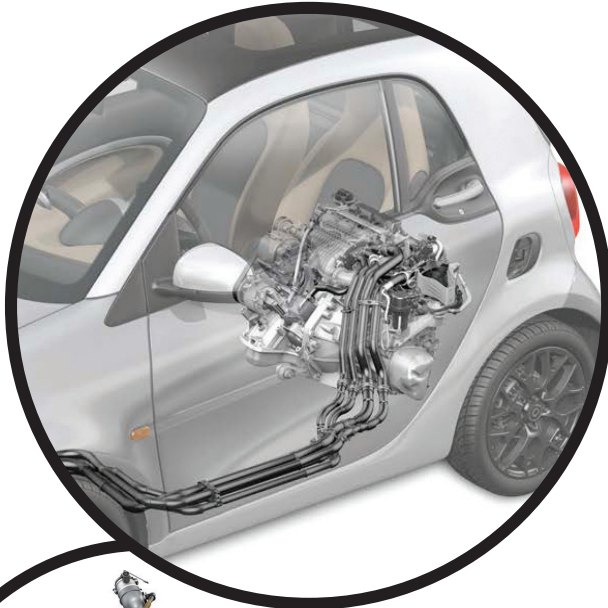
sensore giri albero a camme  
pre-riscaldatore impianto carburante  
motore semicompleto  
motore completo  
tubo olio





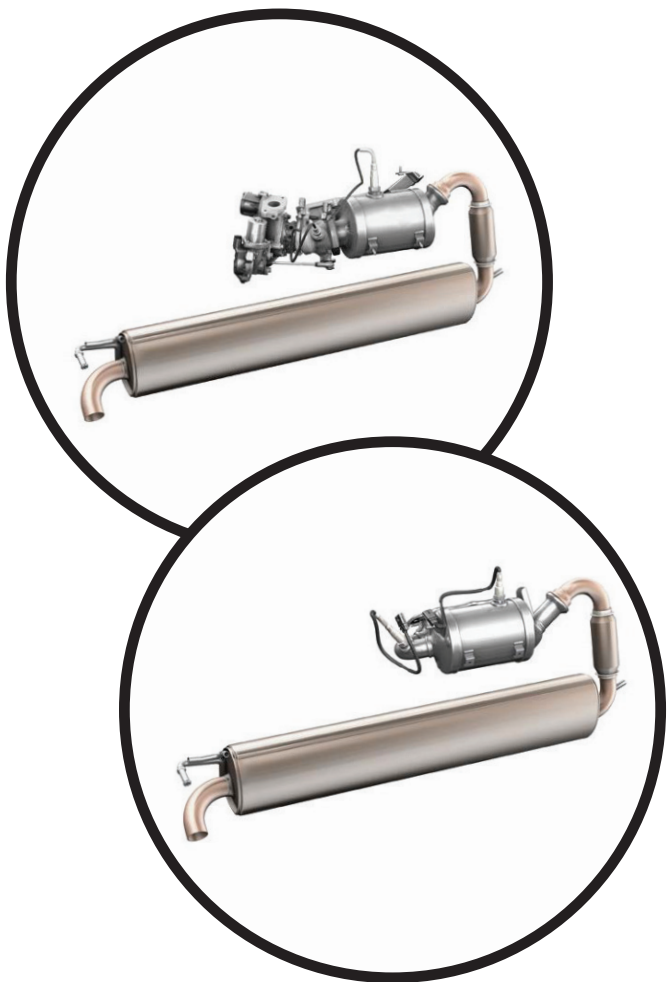
## 2. IMPIANTO DI RAFFREDDAMENTO

radiatore circuito di raffreddamento  
riscaldatore supplementare  
elettro-ventola aspirante  
valvola termostatica  
serbatoio liquido raffreddamento  
pompa liquido raffreddamento  
puleggia  
sensore temperatura liquido raffreddamento  
pompa liquido raffreddamento  
guarnizioni  
tubo liquido raffreddamento  
ventilatore supplementare  
radiatore olio motore  
circuito a bassa temperatura  
circuito ad alta temperatura



### 3. ALIMENTAZIONE ARIA E CARBURANTE

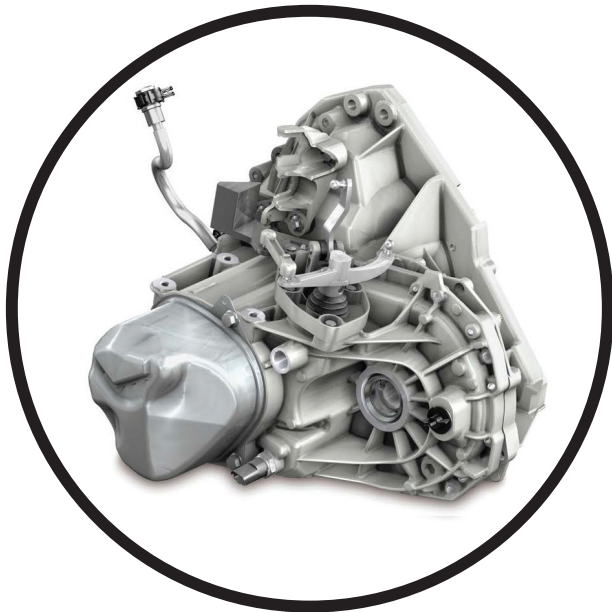
pompa sistema carburante  
centralina motore  
serbatoio carburante  
galleggiante carburante  
relè pompa carburante  
corpo farfallato  
regolatore di pressione carburante  
collettore di aspirazione  
intercooler  
iniettore  
pompa alta pressione  
regolatore pressione rail  
misuratore massa aria  
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

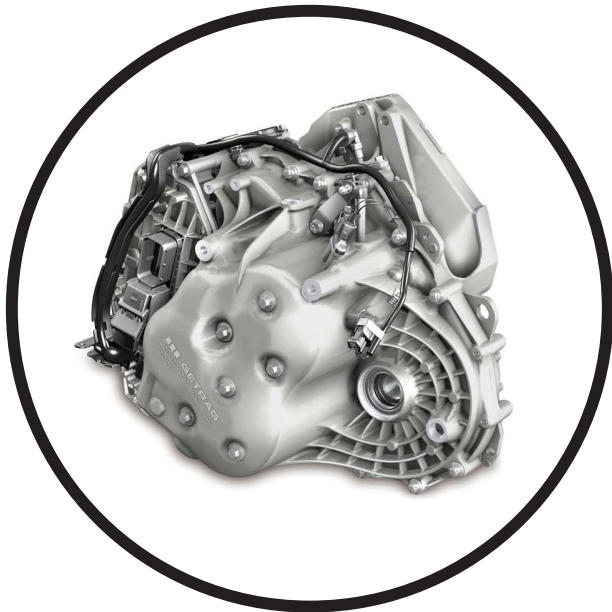
collettore di scarico  
sensore sonda lambda  
filtro anti particolato  
pompa aria secondaria  
valvola ricircolo gas di scarico EGR  
catalizzatore  
pre-catalizzatore  
sensore NOX  
sonda lambda a monte del catalizzatore  
sonda lambda a valle del catalizzatore





## 5. SCATOLA DEL CAMBIO

albero primario  
ingranaggi  
fermo sincronizzatore  
cuscinetto  
spingi disco frizione  
ingranaggio intermedio  
frizione  
o-ring  
pedali  
modulatore di pressione  
carter (cambio automatico)  
selettore cambio  
valvola di bloccaggio  
cambio completo  
contralbero  
albero secondario  
ingranaggio retromarcia  
forchetta selettore  
cuscinetti  
leveraggi cambio  
attuatore elettrico cambio  
selettore ingranaggi  
sensore velocità  
campana  
centralina elettronica cambio automatico  
flangia attacco albero trasmissione



serie guarnizioni  
ruota di bloccaggio parcheggio  
scatola sincronizzatore  
piastra frizione  
planetari  
scatola cambio  
attuatore frizione  
interruttore attuatore  
ECU centralina sequenziale  
interruttoreselezione ingranaggio  
sensori generali

Caratteristiche essenziali del twinamic:

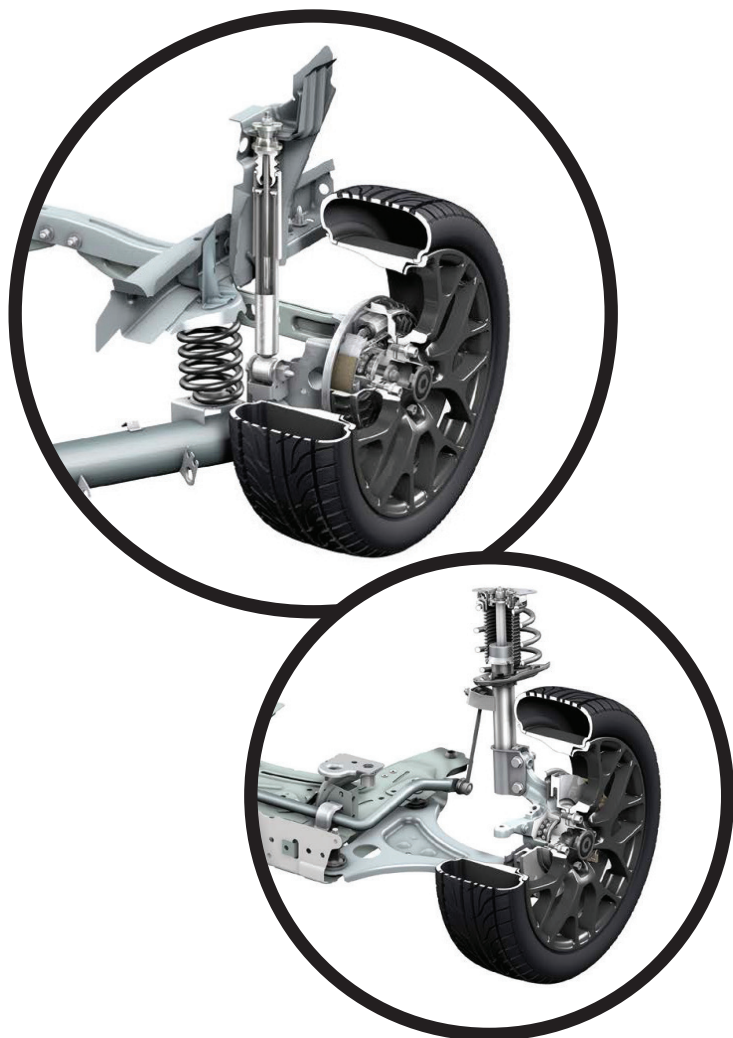
- Frizione doppia a secco, ad razionamento elettromeccanico
- Differenziale a pignoni conici integrato
- Cambio marcia senza interruzione del flusso di forze
- "Shift by wire, park by cable"
- Tasti sul volante per il comando del cambio per l'innesto delle singole marce con il programma di guida selezionato "Manuale" (equipaggiamento speciale)
- Centralina di comando del cambio integrata nella scatola del cambio

Il cambio twinamic si presta all'impiego della funzione start/stop.



## 6. DIFFERENZIALE

cuscinetti  
rondella guida  
corona ruota  
rondella di spinta  
rondelle  
serie guarnizioni  
flangia attacco  
coppia conica  
semiasse  
scatola differenziale completa



## 7. SOSPENSIONI

cuscinetto ruota  
braccio superiore sospensione  
braccio inferiore sospensione  
sospensione completa (molla + ammortizzatore)  
ammortizzatore pneumatico a doppio tubo  
barre stabilizzatrici  
giunto di controllo assale  
sensore di livello veicolo  
molla elicoidale (molla "side load")  
ESP – ECU  
centraline elettroniche  
sensore imbardata  
sensore accelerazione trasversale  
boccola braccio sospensione  
cuscinetti in gomma  
attuatore  
supporto ruota





## 8. IMPIANTO ELETTRICO - COMFORT

alternatore  
cablaggio motore  
quadro strumenti  
interruttori  
sensore temperatura  
cablaggio abitacolo  
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  
centralina multifunzione SAM  
sensore pioggia/luce  
maniglia  
lunotto termico



## 9. CARROZZERIA/INTERNI

fermaporta  
chiusura centralizzata elettrica  
specchietti elettrici  
riscaldamento specchietti  
interruttore specchietti  
serratura meccanica  
gruppi ottici  
pompa lavafari  
specchietti retrovisori esterni  
alzavetri  
telaio sedile  
gruppo interruttori porta  
cilindretto serratura  
riscaldamento sedili  
capote  
motore elettrico capote



## 10. FRENI

cilindro principale del freno  
tubi freno  
accumulatore di pressione  
cavo freno a mano  
ruota fonica sensore di giri ruota  
interruttore luci di stop  
cilindretti limitatore di frenata  
pinza freno  
regolatore di pressione  
serbatoio olio freni  
sensore pedale del freno  
pedali  
cablaggio centralina impianto frenante



## 11. STERZO

braccio sterzo  
sottobraccio sterzo  
centralina elettronica sterzo  
motore elettrico servo sterzo  
scatola sterzo  
guarnizioni di tenuta  
parti elettriche dello sterzo  
giunto cardanico  
albero sterzo  
tendicinghia  
sensore angolo sterzo  
sensore di coppia sterzo



## 12. SISTEMI DI SICUREZZA

centralina airbag  
pre-tensionatore cinture di sicurezza  
cablaggio airbag  
arrotolatore cinture  
cinture di sicurezza  
fibbia cintura  
airbag frontale  
airbag laterale



### 13. 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  
condensatore  
evaporatore  
valvola espansione  
riscaldatore elettrico PTC  
ventilatore A/C  
cablaggio clima  
centralina comando climatizzazione





**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 smartmove Assistance

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 smart:**

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 smart Center. La registrazione del tagliando vale come certificazione che dà diritto alle prestazioni previste dal pacchetto di mobilità smartmove Assistance. Maggiori dettagli sono riportati nel Libretto Service in dotazione alla Sua vettura. Il Servizio Assistenza smartmove Assistance è disponibile, 24h su 24h, al numero verde:

**Customer Assistance Center 00800 2 777777**

Al momento dell'accettazione presso lo smart Center 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 guasti inizia al momento della consegna della vettura al cliente 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 2 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.

### 1. Premessa

Questa Carta dei Servizi è stata approvata dal Codacons. Il suo rispetto rende l'Azienda Affidabile in quanto contiene l'impegno ad adottare un comportamento corretto, trasparente e collaborativo nei riguardi dei consumatori; il riconoscimento di affidabilità non è quindi tecnico e non riguarda la qualità dei servizi erogati. Questa Carta dei Servizi è riferita esclusivamente ai principi sotto indicati e disciplina le norme ed i comportamenti che devono essere adottati dai concessionari aderenti al programma "Mercedes-Benz FirstHand. L'usato secondo a nessuno" (d'ora in poi: FirstHand), nei confronti del consumatore.

### 2. Contenuti di FirstHand

FirstHand seleziona e garantisce autovetture Mercedes-Benz fino a 6 anni e 160.000 km e autovetture smart fino a 4 anni e 80.000 chilometri, previa esecuzione delle seguenti attività:

- **100 controlli di qualità**
- **Tagliando pre-consegna**
- **Attestazione stato d'uso delle parti meccaniche**
- **Attestazione esecuzione a regola d'arte dei ripristini di carrozzeria**
- **Certificazione percorrenza chilometrica**
- **Curriculum vitae vettura**

### 3. principi fondamentali

**Trasparenza:** adozione e verifica del rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole conosciute e di facile comprensione per tutti i clienti. A tal fine, l'Azienda si impegna a garantire una comunicazione chiara e comprensibile delle condizioni dei servizi offerti. Per garantire la maggiore trasparenza ed accessibilità, le informazioni su FirstHand sono anche pubblicate sul sito web ([www.mercedes-benz.it](http://www.mercedes-benz.it)).

**Partecipazione:** impegno a soddisfare le esigenze dei clienti raccogliendo i suggerimenti e le proposte espressi dagli stessi al Codacons al fine di migliorare i servizi offerti al consumatore.

**Efficienza:** garanzia di risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei clienti.

**Cortesìa e disponibilità:** attenzione degli operatori e del personale per soddisfare le esigenze dei clienti ponendosi all'ascolto costante delle loro esigenze. L'Azienda Affidabile si impegna a trattare la propria clientela con rispetto e cortesia ed ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. FirstHand fonda l'eccellenza del proprio programma sull'attenzione e disponibilità alle esigenze della clientela. L'obiettivo perseguito è quello di garantire una risposta qualificata e competente alle esigenze dei clienti, improntando i propri comportamenti a correttezza e collaborazione.

#### **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 smartmove Assistance".

- 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 smartmove Assistance 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 smartmove Assistance", 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 2 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 con-

sultabili 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. 19
Impianto elettrico - Comfort	pag. 20
Carrozzeria/interni	pag. 22
Freni	pag. 23
Sterzo	pag. 24
Sistemi di sicurezza	pag. 25
Impianto di climatizzazione	pag. 26
Esclusione dalla copertura FirstHand	pag. 28
Cosa fare in caso di guasto	pag. 29
Copertura FirstHand e comunicazione passaggio di proprietà	pag. 30
Carta dei servizi	pag. 31







# COSA FARE IN CASO DI NECESSITÀ

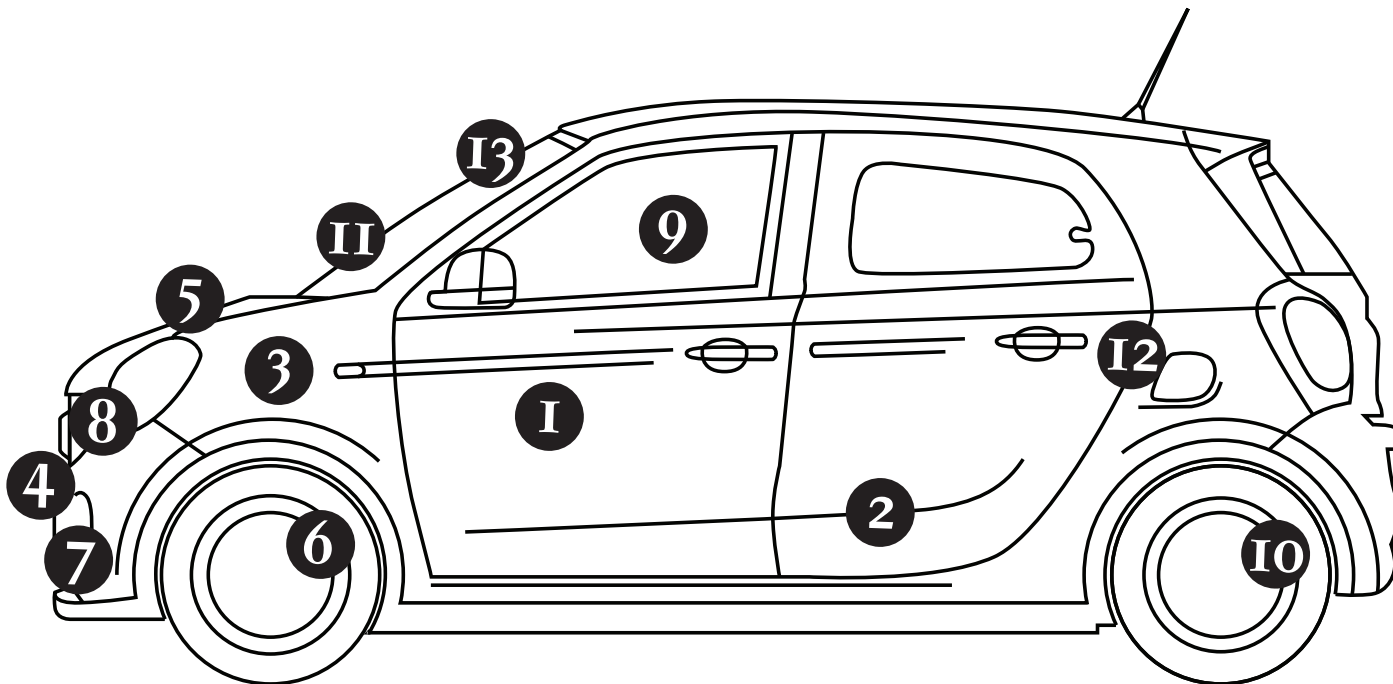
SE IL VEICOLO È IN PANNE CONTATTARE

**00800 2 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.



Organi Coperti



**I.** MOTORE



**2.** IMPIANTO DI RAFFREDDAMENTO



**6.** DIFFERENZIALE



**10.** FRENI



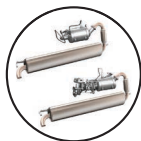
**3.** ALIMENTAZIONE ARIA E CARBURANTE



**7.** SOSPENSIONI



**11.** STERZO



**4.** TUBO DI SCARICO



**8.** IMPIANTO ELETTRICO - COMFORT



**12.** SISTEMI DI SICUREZZA



**5.** SCATOLA DEL CAMBIO



**9.** CARROZZERIA/INTERNI

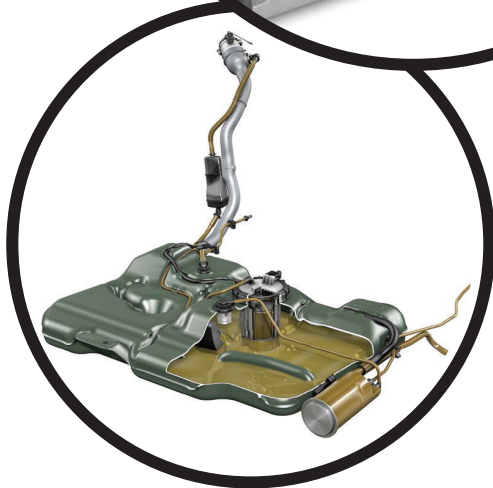
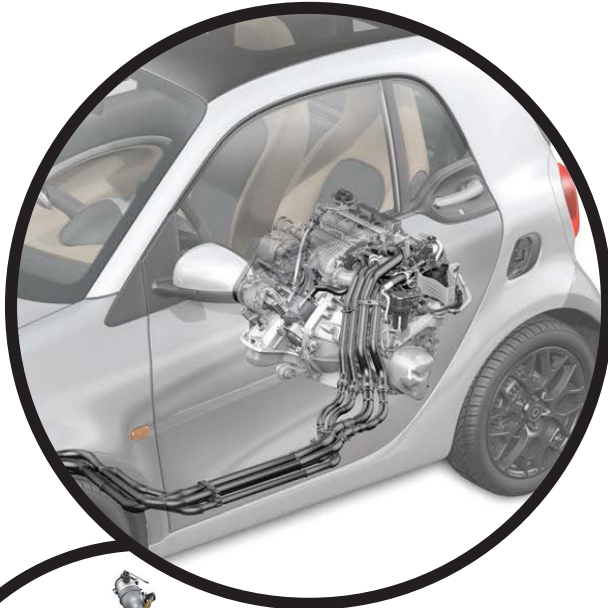


**13.** IMPIANTO DI CLIMATIZZAZIONE

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

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

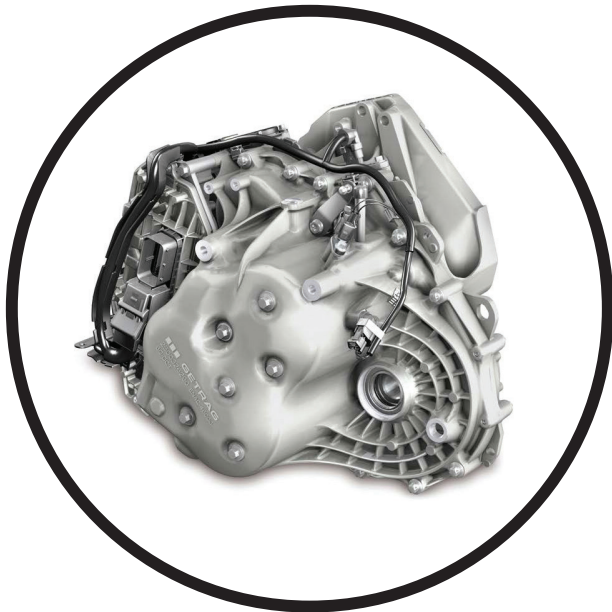




### 3. ALIMENTAZIONE ARIA E CARBURANTE

pompa sistema carburante  
centralina motore  
serbatoio carburante  
galleggiante carburante  
relè pompa carburante  
corpo farfallato  
regolatore di pressione carburante  
collettore di aspirazione  
intercooler  
iniettore  
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



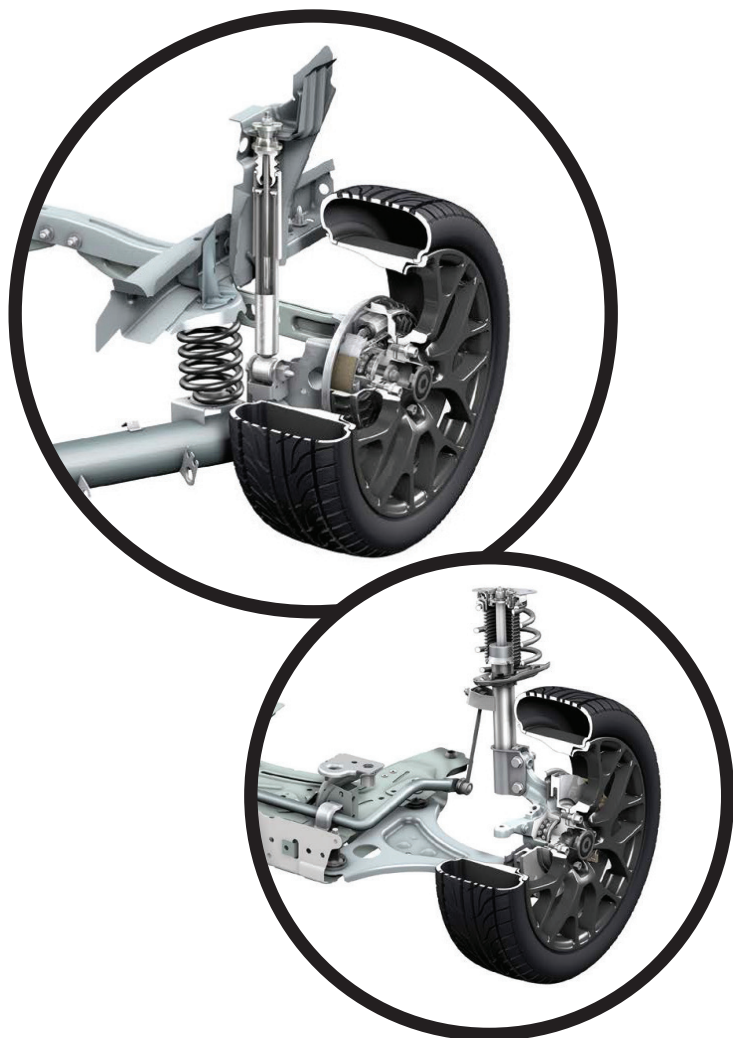


serie guarnizioni  
ruota di bloccaggio parcheggio  
scatola sincronizzatore  
piastra frizione  
planetari  
scatola cambio  
attuatore frizione  
interruttore attuatore  
ECU centralina sequenziale  
interruttoreselezione ingranaggio  
sensori generali

Caratteristiche essenziali del twinamic:

- Frizione doppia a secco, ad razionamento elettromeccanico
- Differenziale a pignoni conici integrato
- Cambio marcia senza interruzione del flusso di forze
- "Shift by wire, park by cable"
- Tasti sul volante per il comando del cambio per l'innesto delle singole marce con il programma di guida selezionato "Manuale" (equipaggiamento speciale)
- Centralina di comando del cambio integrata nella scatola del cambio

Il cambio twinamic si presta all'impiego della funzione start/stop.



## 7. SOSPENSIONI

cuscinetto ruota  
braccio superiore sospensione  
braccio inferiore sospensione  
sospensione completa (molla + ammortizzatore)  
ammortizzatore pneumatico a doppio tubo  
barre stabilizzatrici  
giunto di controllo assale  
sensore di livello veicolo  
molla elicoidale (molla "side load")  
ESP – ECU  
centraline elettroniche  
sensore imbardata  
sensore accelerazione trasversale  
boccola braccio sospensione  
cuscinetti in gomma  
attuatore  
supporto ruota

sensori in generale  
kit puleggia cinghia servizi  
interruttori combinati/devio luci  
motorino alzavetri  
sensore temperatura esterna  
centralina multifunzione SAM  
sensore pioggia/luce  
maniglia  
lunotto termico



## 10. FRENI

cilindro principale del freno  
tubi freno  
accumulatore di pressione  
cavo freno a mano  
ruota fonica sensore di giri ruota  
interruttore luci di stop  
cilindretti limitatore di frenata  
pinza freno  
regolatore di pressione  
serbatoio olio freni  
sensore pedale del freno  
pedali  
cablaggio centralina impianto frenante



## 12. SISTEMI DI SICUREZZA

centralina airbag  
pre-tensionatore cinture di sicurezza  
cablaggio airbag  
arrotolatore cinture  
cinture di sicurezza  
fibbia cintura  
airbag frontale  
airbag laterale





**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 smartmove Assistance

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 smart:**

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 smart Center. La registrazione del tagliando vale come certificazione che dà diritto alle prestazioni previste dal pacchetto di mobilità smartmove Assistance. Maggiori dettagli sono riportati nel Libretto Service in dotazione alla Sua vettura. Il Servizio Assistenza smartmove Assistance è disponibile, 24h su 24h, al numero verde:

**Customer Assistance Center 00800 2 777777**

Al momento dell'accettazione presso lo smart Center 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 guasti inizia al momento della consegna della vettura al cliente 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 2 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.

### 1. Premessa

Questa Carta dei Servizi è stata approvata dal Codacons. Il suo rispetto rende l'Azienda Affidabile in quanto contiene l'impegno ad adottare un comportamento corretto, trasparente e collaborativo nei riguardi dei consumatori; il riconoscimento di affidabilità non è quindi tecnico e non riguarda la qualità dei servizi erogati. Questa Carta dei Servizi è riferita esclusivamente ai principi sotto indicati e disciplina le norme ed i comportamenti che devono essere adottati dai concessionari aderenti al programma "Mercedes-Benz FirstHand. L'usato secondo a nessuno" (d'ora in poi: FirstHand), nei confronti del consumatore.

### 2. Contenuti di FirstHand

FirstHand seleziona e garantisce autovetture Mercedes-Benz fino a 6 anni e 160.000 km e autovetture smart fino a 4 anni e 80.000 chilometri, previa esecuzione delle seguenti attività:

- **100 controlli di qualità**
- **Tagliando pre-consegna**
- **Attestazione stato d'uso delle parti meccaniche**
- **Attestazione esecuzione a regola d'arte dei ripristini di carrozzeria**
- **Certificazione percorrenza chilometrica**
- **Curriculum vitae vettura**

### 3. principi fondamentali

**Trasparenza:** adozione e verifica del rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole conosciute e di facile comprensione per tutti i clienti. A tal fine, l'Azienda si impegna a garantire una comunicazione chiara e comprensibile delle condizioni dei servizi offerti. Per garantire la maggiore trasparenza ed accessibilità, le informazioni su FirstHand sono anche pubblicate sul sito web ([www.mercedes-benz.it](http://www.mercedes-benz.it)).

**Partecipazione:** impegno a soddisfare le esigenze dei clienti raccogliendo i suggerimenti e le proposte espressi dagli stessi al Codacons al fine di migliorare i servizi offerti al consumatore.

**Efficienza:** garanzia di risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei clienti.

**Cortesìa e disponibilità:** attenzione degli operatori e del personale per soddisfare le esigenze dei clienti ponendosi all'ascolto costante delle loro esigenze. L'Azienda Affidabile si impegna a trattare la propria clientela con rispetto e cortesia ed ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. FirstHand fonda l'eccellenza del proprio programma sull'attenzione e disponibilità alle esigenze della clientela. L'obiettivo perseguito è quello di garantire una risposta qualificata e competente alle esigenze dei clienti, improntando i propri comportamenti a correttezza e collaborazione.

#### **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 smartmove Assistance".

- 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 smartmove Assistance 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 smartmove Assistance", 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

## **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. 19
Impianto elettrico - Comfort	pag. 20
Carrozzeria/interni	pag. 22
Freni	pag. 23
Sterzo	pag. 24
Sistemi di sicurezza	pag. 25
Impianto di climatizzazione	pag. 26
Esclusione dalla copertura FirstHand	pag. 28
Cosa fare in caso di guasto	pag. 29
Copertura FirstHand e comunicazione passaggio di proprietà	pag. 30
Carta dei servizi	pag. 31