



## Verzekeringsvoorwaarden SterGarantie

### Artikel 1. Inhoud van de verlengde garantieverzekering

- a) De verlengde garantieverzekering SterGarantie (hierna ook garantie) heeft betrekking op het in het verzekeringscertificaat vermelde voertuig met alle bijbehorende mechanische en elektrische onderdelen, met uitzondering van die onderdelen die worden uitgesloten krachtens artikel 2 van deze verzekeringsvoorwaarden.
- b) Als een onderdeel waarop de garantie van toepassing is binnen de garantietermijn niet meer zijn functie kan vervullen en als hierdoor reparatie vereist is, is de verzekerde / certificaathouder gerechtigd de onder de garantie vallende schade te herstellen conform de normen in deze voorwaarden, nochtans zonder het recht op vergoeding in geld. Deze garantie vormt geen beperking van de wettelijke garantieverplichting van de leverancier / fabrikant van het voertuig.
- c) De door deze voorwaarden gedekte reparatiewerkzaamheden omvatten tevens test-, meet- en afstelwerkzaamheden (conform de door de fabrikant bepaalde arbeidstijdspecificaties) indien deze vereist zijn met het oog op het verhelpen van de door de garantie gedekte schade.
- d) De verlengde garantieverzekering is alleen geldig als het op het verzekeringscertificaat vermelde voertuig een Mercedes-Benz personenwagen (waaronder smart) of een lichte bedrijfswagen van het type Vito, Viano, Sprinter, Vario of City Van is.

### Artikel 2. Uitsluitingen

- 2.1. In de volgende gevallen wordt schade niet gedekt:
  - a) incorrect gebruik of overmatige belasting van de verzekerde auto, bijvoorbeeld bij motorsport-wedstrijden, rijlessen of andere trainingssituaties, taxi of koeriersdiensten;
  - b) ongevallen; dit houdt in een externe directe uitoefening van een mechanische kracht op het voertuig;
  - c) het niet terstond melden respectievelijk opnemen van de schade bij een erkende Mercedes-Benz servicepartner;
  - d) weigering van de klant om de schade onmiddellijk te laten verhelpen;
  - e) plaatsing, revisie of montage van/met vreemde materialen (bijvoorbeeld tuning, retrofitting van biodiesel of Igg componenten) of ander gebruik van aan-/ombouwdelen zonder toestemming van de leverancier;
  - f) oneigenlijk gebruik, bijvoorbeeld gebruik van de verzekerde auto voor testdoelinden;
  - g) preproductiemodellen (zijnde niet bestemd voor levering aan eindklanten);
  - h) gebruik van andere onderdelen dan originele Mercedes-Benz of smart onderdelen en accessoire's;
  - i) ongeschikte smeermiddelen, brandstoffen of verbruiksartikelen, evenals onvoldoende olie en dien ten gevolge oververhitting;
  - j) onjuiste revisie, onderhoud, verzorging en opslag;
  - k) vermogens- en typewijzigingen;
  - l) overschrijding van de wettig toegestane asbelastingwaarden, aanhangerlast en trekhaakbelasting evenals overschrijding belasting koppelschotel;
  - m) natuur- en milieu-invloeden zoals bijvoorbeeld hagel, steenslag, overstroming, hoog water, brand of explosie, vogeluitwerpselen, stroomloos, industriële emissies en stofafzettingen, stofmeel en metaalstof, invloed van zeewater;
  - n) export van het voertuig naar het buitenland;
  - o) voertuigen van het merk Mercedes-Benz type G-klasse;
  - p) volledig elektrisch aangedreven voertuigen.

### 2.2. Voorts wordt voor de volgende zaken geen dekking geboden:

- a) periodieke onderhouds- en reparatiewerkzaamheden conform de onderhouds- en reparatievoorschriften van de leverancier voor Mercedes-Benz of smartvoertuigen;
- b) normale en gebruikelijke slijtage van onderdelen, zoals bijvoorbeeld bij ruitenwisserbladen en eventuele antennes;
- c) zekeringen, bougies en gloei-bougies vallen uitsluitend onder de garantie als ze in het kader van een door de garantie gedekt defect moeten worden vervangen;
- d) vervangen van V-riem en multi-V-riem, distributieriem;
- e) uitlaatsysteem (met uitzondering van katalysator en/of dieselpartikelfilter, zuurstofsensor);
- f) schokdemper(s);
- g) koppelingsonderdelen (ontkoppelvork, drukgroep, koppelpingsplaat);
- h) batterij van voertuigsluitel, batterijen van andere communicatieapparaten, lichtbronnen (evenals lichtdiodes met uitzondering van xenonlampen);
- i) banden/wielen, stalen en aluminium wielen, wieloppen, en het balanceren van de wielen;
- j) afstel- en/of af dichtingswerkzaamheden van bagageruimte, schuifdak, zonnedak/softtop, portieren, motorkap; binnendringing van water; piep- en ratelgeluid;
- k) het opladen en onderhoud aan startaccu, extra accu's, evenals proefritten en functiecontrole test;
- l) het aanhalen van bouten en moeren van de hele auto; onderdelen van het chassis, de carrosserie en afwerkpanelen, beschadigingen, krassen, lakschade, volledig lakoppervlak, lakwerk, corrosie, hardtop, softtop (materiaal van softtop), glas van spiegels en lampen, glazen panelen (met uitzondering van schade aan ruitverwarming, spiegelverwarming en antenne), bagagerekken, kofferruimtedeksel;
- m) brandblusser, EHBO-set, voertuiggereedschapset, gevarendriehoek, accessoire's;
- n) navigatie-cd's en -dvd's, entertainmentelektronica van andere fabrikanten en apparaten die niet binnen het servicenetwerk van Mercedes-Benz zijn aangeschaft en geïnstalleerd;
- o) tekenen van schade aan het voertuiginterieur, bekleding (leer/stof), vloerbedekking, matten, dashboard, plafondbekleding, afwerkpanelen van interieur (ook bagage- en motorcompartment), oppervlaktmaterialen van interieur en schakelaars zoals kunststof, leer, hout; decoratief stiksel, verkleuring van volledig interieur en stof;
- p) volledige optionele reis equipment;
- q) alle configuratiewerkzaamheden en resets zonder schade veroorzaakt door onderdelen, of onderhoud van remonderdelen;
- r) reiniging en afstelling van brandstofsysteem ten gevolge van het vullen met verkeerde brandstof;
- s) glasschade, tenzij de schade is veroorzaakt door duidelijke fabricage- of assemblagefouten;
- t) inspectie van vloeistofpeil en smeermiddelen evenals verbruiksartikelen, zoals brandstof en chemicaliën (met uitzondering van het vullen van het airconditioningsysteem na onder garantie vallende schade), koel- en antivriesmiddel, vloeistof voor het hydraulisch systeem, olie en andere smeermiddelen;
- u) verontreiniging en afstellingen van het koplampreïningsysteem en het ruitensproeisysteem;
- v) verdere kosten en/of gevallen van productaansprakelijkheid die zich voordoen na de gebeurtenis waarbij de schade is ontstaan;
- w) slaapkosten, parkeertarieven, vervoerskosten, kosten van huurauto's, afvoerkosten en vergoeding voor gebruiksderving;
- x) schade veroorzaakt door vandalische of kwaadwillige activiteiten, diefstal, onbevoegd gebruik, beroving en ontvreemding, digitale risico's (hackaanval op de elektronica van de auto), schade veroorzaakt door dieren, vorst, blikseminslag, aardbevingen, overstromingen en brand;
- y) schade veroorzaakt door oorlogsincidenten, terrorisme, burgeroorlog, onlusten, stakingen, blokkades, embargo's of andere interventies vanuit het buitenland of kernenergie;
- z) constructie-, fabricage- en/of materiaal fouten c.q. toerekenbare tekortkomingen van de fabrikant / leverancier van het voertuig bij technisch onderhoud van het voertuig.

### Artikel 3. Geldigheidsgebied van de verlengde garantie

De garantie is geldig in de landen van de Europese Unie evenals Zwitserland, Noorwegen, IJsland en Liechtenstein.

### Artikel 4. Begin en duur van de garantie

De garantietermijn is gedefinieerd in het verzekeringscertificaat en treedt in op de overeengekomen ingangsdatum en wordt beëindigd bij het verstrijken van de overeengekomen garantietermijn zonder dat opzegging vereist is. Verlenging van de garantietermijn is alleen mogelijk door het sluiten van een nieuwe verlengde garantieverzekering met daarbij ook een nieuw verzekeringscertificaat van de erkende Mercedes-Benz dealer. De certificaathouder, althans rechthebbende op de garantie moet deze nieuwe verlengde garantieverzekering bij de erkende Mercedes-Benz dealer aanvragen vóór het verstrijken van de oorspronkelijke garantietermijn. Voor de nieuwe verlengde garantieverzekering gelden de uitzonderingsbepalingen, voorwaarden en tarieven die

geldig zijn ten tijde van de afgifte van de nieuwe garantieverklaring. In geval van totaal verlies van het voertuig eindigt de verlengde garantieverzekering.

### Artikel 5. Reikwijdte van garantie

De aanspraak op garantie omvat het door de garantieverstrekker danwel door een door de fabrikant erkende servicepartner van Mercedes-Benz verhelpen van de schade aan de voertuigonderdelen waarvoor de garantie geldt volgens artikel 1. Loonkosten worden vergoed op basis van de standaard norm- / richtlijnen van de fabrikant. Indien de reparatiekosten hoger zijn dan de waarde van een vervangingsseenheid die gewoonlijk zou worden geïnstalleerd in het geval van de betreffende schade, is het recht op garantie beperkt tot de installatie van de betreffende vervangingsseenheid, met inbegrip van verwijderings- en installatiekosten.

Indien de kosten van de reparatie krachtens de garantie hoger zijn dan de dagwaarde van het voertuig onmiddellijk voor het ontstaan van de schade is de werkplaats gehouden om - indien mogelijk - een verantwoorde reparatiemethode te bepalen, waarvan de kosten de dagwaarde van de auto niet overtreffen. Als dat redelijkerwijs niet mogelijk is, bestaat geen recht op herstel in natura maar heeft de certificaathouder in plaats daarvan recht op de dagwaarde van de auto, verminderd met de verkoopwaarde van de restanten.

### Artikel 6. Voorwaarden voor garantieaanspraken

Als voorwaarde voor elke garantieaanspraak geldt dat de certificaathouder, althans de rechthebbende op de garantie:

- a) alle onderhoud, inspecties en servicewerkzaamheden aan het voertuig die zijn voorgeschreven of aanbevolen door de fabrikant tijdens de verlengde garantietermijn heeft laten uitvoeren bij een door de fabrikant erkende servicepartner van Mercedes-Benz in Nederland, waarbij in het kader van de aangegeven tijd-/kilometrage-intervallen de volgende toleranties/grenzen zijn aangehouden:
 

Personenwagens:	90 dagen/3000 km
smart:	90 dagen/10% overschrijding van het kilometrage-interval
Lichte bedrijfswagens:	90 dagen/10% overschrijding van het kilometrage-interval
- inbreuk op een van de genoemde voorwaarden leidt tot afwijzing van een garantieaanspraak;
- b) geen wijzigingen aanbrengt en op geen enkele andere wijze invloed uitoefent op de kilometerteller en een eventueel defect of vervanging van de kilometerteller onverwijld meldt bij de garantieverstrekker, met opgave van de relevante kilometrestand;
- c) de aanwijzingen van de fabrikant in de gebruikershandleiding betreffende de besturing van het voertuig opvolgt; d) bij schade het getekende garantiebewijs en het onderhoudsboekje/serviceboekje van het voertuig overlegt.

### Artikel 7. Overdracht en vervallen van aanspraak

Bij vervreemding van het door de garantie gedekte voertuig gaan de garantieaanspraken samen met het eigendom over op de nieuwe eigenaar, mits de overdragende partij dan wel de nieuwe eigenaar de eigendomsverandering op passende wijze meldt bij een erkende Mercedes-Benz dealer of een door de fabrikant erkende partner van Mercedes-Benz.

### Artikel 8. Reclamatie

De begunstigde van de garantie is gerechtigd alle uit de garantie voortvloeiende rechten namens zichzelf rechtstreeks bij een door de fabrikant erkende servicepartner van Mercedes-Benz te reclameren. Deze reclames terzake van de door ons geleverde zaken of door ons verrichte diensten dienen binnen bekende termijn doch in ieder geval binnen twee maanden schriftelijk bij ons te worden ingediend op straffe van verval van aanspraken. Deze termijn vangt aan op het moment van feitelijke aflevering van de zaak c.q. het moment van het verrichten van de dienst.

### Artikel 9. Reparatie in het buitenland

Mocht een reparatie krachtens de garantie nodig zijn buiten het land waar de garantieverklaring is afgegeven, zal de erkende servicepartner van Mercedes-Benz de begunstigde van de garantie mogelijk vragen de reparatiefactuur te betalen. In dat geval dient de begunstigde van de garantie de reparatiekosten te betalen en zijn vordering tot vergoeding in te dienen bij een erkende servicepartner van Mercedes-Benz in het land waar de garantieverklaring is afgegeven.

### Artikel 10. Terrorismedekking NHT

In aanvulling op de verzekeringsvoorwaarden is het "Clausuleblad terrorismedekking bij de Nederlandse Herverekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT)" (hierna "Clausuleblad terrorismedekking" van toepassing. Het "Clausuleblad terrorismedekking" en het "Protocol afwikkeling claims" (inclusief toelichting) als vermeld in het "Clausuleblad terrorismedekking" zijn door de NHT gedoneerd bij de Kamer van Koophandel Amsterdam op 23 november 2007 onder nummer 27178761. Op aanvraag verstrekt de maatschappij kosteloos een exemplaar. Via [www.terrorismevverzekerd.nl](http://www.terrorismevverzekerd.nl) kunt u de tekst raadplegen.

### Artikel 11. Persoonsgegevens

Deze worden door verzekeraar verwerkt ten behoeve van het aangaan en uitvoeren van verzekeringsovereenkomsten; ter voorkoming en bestrijding van fraude jegens financiële instellingen; voor statistische analyse en om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen. Daarnaast gebruiken wij deze gegevens voor onze serviceverlening, om u tijdens van actuele productinformatie te voorzien en om u gepersonaliseerde aanbiedingen te kunnen doen. U heeft een inzage- en correctierecht met betrekking tot de gegevens. Tegen verwerkingen ten behoeve van direct marketing activiteiten wordt het eventueel door u aan te tekenen verzet gehonoreerd. Hiertoe kunt u zich richten tot het Mercedes-Benz Customer Assistance Center Maastricht N.V., Postbus 1456, 6201 BL te Maastricht.

Op de verwerking van persoonsgegevens is de gedragscode "Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen" van toepassing. De volledige tekst van de gedragscode kunt u raadplegen via de website van het Verbond van Verzekeraars, [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl). U kunt de gedragscode ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars (Postbus 93450, 2509 AL te Den Haag, telefoon (070) 333 85 00). In verband met een verantwoord acceptatiebeleid kan verzekeraar uw gegevens raadplegen bij de Stichting CIS te Den Haag. Doelstelling hiervan is risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. Het privacyreglement van de Stichting CIS is van toepassing. Zie hiervoor [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl). Na een schadeclaim kunnen persoons- en objectgegevens vastgelegd worden bij de Stichting CIS, kunnen gegevens aangeleverd worden aan het fraude-informatiesysteem FISH en kunnen gegevens opgenomen worden in een schadeverledenatbank, zoals de SVP (Schadeverledenatbank).

### Artikel 12. Toepasselijk recht, klachten en geschillen

12.1 Toepasselijk recht  
Op deze verzekering is Nederlands recht van toepassing.

12.2 Klachten  
Klachten over de uitvoering van de garantieaanspraken dienen in eerste instantie schriftelijk te worden voorgelegd aan de op het certificaat vermelde erkende Mercedes-Benz dealer. Mocht een voorgelegde klacht niet tot uw tevredenheid worden opgelost dan kunt u zich nadien wenden tot de directie van de op het certificaat vermelde verzekeraar of tot de directie van de gevolmachtigde van de verzekeraar. Indien de klacht ook dan nog niet naar uw tevredenheid door de directie van (de gevolmachtigde van) de verzekeraar mocht zijn behandeld, kan de certificaathouder (voor zover dit geen persoon is die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf) zich wenden tot: Stichting Klachteninstelling Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoonnummer (070) 333 89 99. Het Klachteninstituut is ook te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

12.3 Geschillen  
Alle geschillen die voortvloeien uit deze verzekeringsovereenkomst zijn onderworpen aan het oordeel van de bevoegde rechter in Rotterdam.