

24 時間ツーリングサポート無料サービス ご利用案内

本 24 時間ツーリングサポート無料サービスご利用案内（以下、「本利用案内」といいます）は、メルセデス・ベンツ日本株式会社（以下、「当社」といいます）が提供する 24 時間ツーリングサポート無料サービスに関わる一切の事項に適用されます。

1. 定義

本利用案内において、次の用語はそれぞれ以下の意味で使用します。

- ①本サービス：本サービスの提供期間中、本サポートの提供および当該期間中に発行される Mercedes me マガジンの無償送付を受けるサービス
- ②本サポート：本サービス適用車が故障・交通事故により走行不能となったときに、緊急の応急措置、車両のけん引、帰宅・旅行継続の手配その他を提供するサポート
- ③本サービス適用車：本サービスの適用を受ける第3条に定める所定の要件を全て満たすメルセデス・ベンツ車両またはスマート車両
- ④メーカー指定点検整備：当社が指定する点検整備で MB1 年点検および MB2 年点検の総称
- ⑤ MB1 年点検：整備手帳の点検整備方式の点検整備項目／メーカー指定点検／MB1 年欄に記載された全ての点検整備（法定 1 年点検を含む）
- ⑥ MB2 年点検：整備手帳の点検整備方式の点検整備項目／メーカー指定点検／MB2 年欄に記載された全ての点検整備（法定 2 年点検を含む）
- ⑦利用者：本サービス適用車の所有者または使用者から許諾を受け、正当な権限のもとに当該車両を現に利用している者
- ⑧指定サービス工場：当社が指定するメルセデス・ベンツサービス工場・スマートサービス工場
- ⑨新車登録日：車両が新車として登録された日（初度登録日）

2. 本利用案内の適用

当社は、本利用案内に従って本サービスを提供します。また、当社は、本利用案内を変更することがあります。この場合、当社は、変更後の利用案内に従って本サービスを提供します。当社は、本利用案内を変更する場合、当社ホームページに、本利用案内を変更する旨および変更後の本利用案内の内容並びにその効力発生時期を掲載することにより、お客様に周知するものとします。

3. 本サービス適用車

本サービス適用車は、当社が輸入し、日本国内で販売されたメルセデス・ベンツ車およびスマート車両で、以下の全ての要件を満たす車両とします。

- (i) 当社指定の正規販売店または指定サービス工場（以下、「正規販売店等」といいます）でメーカー指定点検整備を受けたこと
- (ii) 整備手帳補足版（一部モデルは整備手帳本編）に記載される、当該指定点検実施時に交換が必要な定期交換部品を当該正規販売店等ですべて交換したこと
- (iii) 第 5 条に定める有効な保証書を保有する車両であること

4. 本サービスの適用を受けない車両

以下①～⑧に該当する車両または以下②～⑦の車両履歴を有する車両については、本サービスの適用を受けることができません。万一、誤って保証書が発行された場合には、当該保証書は当然に無効となります。また、誤って本サービスの提供を受けた方は、当社に対し、提供を受けた本サービスの費用相当額および当社が交付した金員等をすみやかに返還するものとします。

- ①新車登録日（初度登録日）から満 30 年を経過した車両
 - ②レンタカー※
 - ③事業用車両（例：ハイヤー、タクシー等）
 - ④特殊用途車両（例：キャンピングカー、教習車、事務室車、霊柩車等）
 - ⑤法令に違反しているか、または当社が認めていない改造、架装、変更が加えられている車両
 - ⑥当社が修理不可能と判断した車両
 - ⑦競技車両
 - ⑧メルセデス・マイバハ・S600 プルマン
- ※（特例）「②レンタカー」の車両履歴がある車両であっても、以下のいずれの条件も満たす場合には、本サービスの適用を受けることができます。
- ・自家用乗用車として使用していること
 - ・申込時の総走行距離が 1 日当たり 55km を超えていないこと（総走行距離 ÷ 新車登録日から申込日までの日数 ≤ 55km）

5. 保証書

本サービスの保証書は、第 3 条に定めるメーカー指定点検整備及び定期交換部品のすべての交換を行った正規販売店等が、氏名（*）、サービス開始日、終了日、車台番号等の必要事項を記入し捺印することにより有効となります。また、本サービスの適用車が譲渡・承継された場合、保証書は失効するものとします。

（*）車両の所有者または使用者（それらの代表者） 以下、「保証書記名者」といいます。

6. 本サービスの提供期間

（1）本サービスの提供期間は、以下のサービス開始日からサービス終了日までとします。サービス開始日：メーカー指定点検整備（MB1 年点検／MB2 年点検）後の出庫日 サービス終了日：サービス開始日から 1 年後の応当日

ただし、応当日前にサービス開始日からの走行距離が 15,000km（*）に達したときは、その日まで

（*）ディーゼル車または V クラスの場合は 10,000km

なお、保証書の記載が上記と異なる場合には、上記に従うものとします。

（2）本条（1）項のサービス終了日より前に次回のメーカー指定点検整備（MB1 年点検／MB2 年点検）を受けた場合には、その出庫日を次回のサービス開始日とします（本条（1）のサービスの提供期間は終了します）。

7. 本サービスの適用

(1) 本利用案内の規定は、日本国内においてのみ有効であり、日本国内で使用される本サービス適用車にのみ適用されます。当社は、日本以外の国においては本サービスを提供しません。

(2) 当社が提供する有料サービスとの関係
「メンテナンス&保証プラス」及び「保証プラス」の加入者（会員）には、本サポートと同内容のサポートおよびMercedes me マガジンの無償送付を受けるサービスが提供されます。また、メンテナンスプラスへの加入者（会員）には、Mercedes me マガジンの無償送付を受けるサービスが提供されます。これらの加入者（会員）は、本サービスの提供を重複して受けることはできません。

(3) 本サポートの提供を受ける場合には、当社が指定するコールセンターに連絡し、本サービス適用車の車台番号、保証書記名者の氏名（これ以外の利用者の氏名）、連絡が取れる電話番号、所在地、現在の状況等の当社が本サポートを提供するための情報を通知するものとします。現在地に到着したスタッフに対して、保証書および車検証を必ず提示してください。なお、高速道路において周囲の道路状況により危険がある場合には、まず、非常電話または道路緊急ダイヤルなどを通じて、高速道路管理会社に対して安全の確保をただちに申し入れてください。

(4) 前項の本サポートの提供を受けるために必要な本人確認および事故・故障の状況等に関する情報や書類の提示を求められたにもかかわらず提供しない場合は、本サポートが受けられないことがあります。

8. 本サポートの内容

(1) 応急処置

本サービス適用車が応急処置（バッテリー上がり時のジャンピング、パンク時のタイヤ交換（ただし、スベアタイヤが搭載されている場合）、脱輪時の処置、ガス欠時の給油など30分以内で終了すると見込まれる処置）により、走行可能と判断された場合は、応急処置の手配を行ない、当社が以下の費用を負担します（上限100,000円（税込み）まで）。

- ①作業者の出張料
- ②現場での作業代金
- ③作業車両の有料道路通行料

上記①、②および③の合計額のうち上記上限額を超える費用並びにガス欠時の燃料代について、保証書記名者（または利用者）の負担となり、当社は負担しません。

(2) 指定サービス工場へのけん引

現場での応急処置が不可能な場合または応急処置に長時間必要であると判断された場合は、本サービス適用車を最寄りの指定サービス工場へけん引するための手配を行ない、当社が以下の費用を負担します（上限100,000円（税込み）まで）。

- ①けん引車両の出張料、けん引料、有料道路通行料
- ②直ちに指定サービス工場に入庫できなかったために生じた本サービス適用車の保管料上限額を超える費用は、保証書記名者（または利用者）の負担となります。また、指定サービス工場に入庫した本サービス適用車の修理費用や補修部品代などは本サポートで負担する費用に含まれません。なお、入庫先の指定サービス工場の選定は、本サービス適用車からの距離や稼働状況を考慮してオペレーターが行ないます。当社が選定した工場以外の指

定サービス工場への入庫を依頼し、そのための費用が発生した場合には、差額は保証書記名者（または利用者）の負担となります。

(3) ドライバー・同乗者の方々のご帰宅、ご旅行継続等の費用負担
出先や旅行先で本サービス適用車が指定サービス工場にけん引され、本サービス適用車の修理完了までに長時間（3時間以上）が必要と判断された場合において、(7) 故障による場合には本利用案内末尾の「ドライバー・同乗者の方々のご帰宅、ご旅行継続等の費用負担」の内容について (A) (B) (C) (D) のいずれかのサポートを、(4) 交通事故の場合は同 (A) (B) (C) のいずれかのサポートを手配し、条件内での費用を負担します。なお、交通費、宿泊費、レンタカー代については、原則として、保証書記名者（または利用者）に一時的に費用負担いただき、後日精算させていただきます。サポート内容につきましては、オペレーターの判断で行ないます。ただし、下記の場合・期間については、本条（3）項の本サポートは適用されません。

①本サービス適用車が、その所有者または使用者の自宅、車庫として登録されている駐車場、法律で認められる車庫証明の範囲内で走行不能になった場合

②帰宅後または旅行終了後で、本サービス適用車の修理が完了するまでの期間

(4) 修理完了後の本サービス適用車の引き取り、または搬送
修理が完了した本サービス適用車を保証書記名者（または利用者）が引き取りに行くための

交通費の負担、または、保証書記名者（または利用者）の最寄りの指定サービス工場までの本サービス適用車の搬送を、下記①および②の条件に従い、当社が行ないます。

①修理を行なった指定サービス工場まで、本サービス適用車を引き取りに行くための交通手段の手配およびその費用負担（1名分）を、帰宅、旅行継続のサポートと同様の条件でいたします（上限50,000円（税込み）まで）。

②修理を行なった指定サービス工場と、保証書記名者（または利用者）の最寄りの指定サービス工場との距離が100km以上のときには、保証書記名者（または利用者）の最寄りの指定サービス工場までの、本サービス適用車の搬送を選択することもできます（上限100,000円（税込み）まで）。

修理が完了した本サービス適用車を、保証書記名者（または利用者）の自宅まで納車することは、本サポートの内容には含まれません。

9. 本サービスが適用されない場合

(1) 以下に該当すると判断された場合、本サポートは適用されません。

- ①本サービス適用車の譲渡等により、保証書記名者が所有者または使用者でなくなった場合
- ②法令および当社が認めていない改造または架装が行なわれた場合（当社指定サイズ以外のタイヤ・ホイールの装備、前席ガラスへの着色フィルムの貼付を含みます）
- ③取扱説明書に記載された取扱方法、注意事項、その他操作方法を守らなかった場合
- ④当社指定部品（油脂類、油類を含みます）以外が使用されていた場合
- ⑤法令で禁止されている、または運転中には不適当とされる薬物類の服用や飲酒運転の場合
- ⑥無資格運転等の法令に違反した運転の場合
- ⑦保証書記名者（または利用者）から虚偽の申告があった場合、保証書記名者（または利用者）からの要求の内容・態様が濫用と認められる場合
- ⑧保証書記名者（または利用者）が、法令に定める禁止事項または遵守義務に違反したために発生した事故・故障

24 時間ツーリングサポート無料サービス ご利用案内

- ⑨第 12 条の事由が発生した場合
- ⑩自動車検査証の有効期間外の場合
- ⑪本サービス適用車に該当しない車両であった場合
- ⑫本サポート以外の手段によりけん引され（例：保険会社手配のけん引など）、指定サービス工場に入庫したとき
- ⑬鍵を紛失または盗難された場合
- ⑭過失による鍵の閉じ込みの場合
- ⑮本サービス適用車またはその付属品が盗難にあった場合
- ⑯一部離島地域における事故・故障（この場合の一部離島地域とは、北海道・本州・四国・九州・沖縄本島を除く指定サービス工場が存在しない離島または指定サービス工場の所在地と陸続きでない地域を意味します）
- ⑰本サービス適用車着雪時および埋雪時の救援
- ⑱オペレーターの指示に従わなかった場合
- ⑲警察への事故報告等の法令に基づく適切な措置が行われていない場合
- ⑳警察・消防等の指示または法令により本サポートを提供することができない場合
- ㉑本サービス適用車が自動車損害賠償責任保険または自動車損害賠償責任共済に加入していない場合（有効期間経過後の場合を含みます）
- ㉒戦争、暴動、内乱、騒ぎ、国または地方公共団体の公権力の行使その他不可抗力により本サポートを提供することができない場合
- ㉓気象状態・周辺状況等で作業に通常以上の危険が伴うものと判断される場合
- ㉔本サポート提供者の状況判断により作業困難と判断した場合
- ㉕本サポート提供時に、第三者の所有物、権利または利益に対し制限または損害を発生させるおそれがある場合

- (2) 以下に起因すると判断された場合、本サポートは適用されません。
- ①交通事故等の車両修理による不具合等、材料または製造上の不具合に起因しないものと認められる不具合
 - ②指定サービス工場にて走行可能と判断された場合
 - ③指定サービス工場以外における整備および保証書記名者（または利用者）の整備および修理に起因する不具合
 - ④一般に自動車の走行しない場所での走行、レース、ラリー等過酷な走行、または仕様の限度を越える酷使
 - ⑤地震、台風、水害等の天災および火災、事故その他の災害による事故・故障
 - ⑥犯罪的行為への加担による事故・故障
 - ⑦保証書記名者（または利用者）の故意・過失による故障
 - ⑧本サービス開始日前に発生した故障
 - ⑨通常の注意で発見、処理できなかったにもかかわらず、放置したことにより拡大した不具合
 - ⑩一般的にメンテナンスとみなされる作業（点検、清掃を含む）
 - ⑪指定サービス工場以外での修理費用
- (3) 当社が負担しない費用

- 当社は、本サービスの提供にあたり、次に示す費用は負担致しません。
- ①本サポートの適用としない修理費用および補修部品代（ガス欠時の燃料代を含む）
 - ②本サービス適用車が使用できないことによる損失（休業補償、商業補償等）
 - ③本サポートを依頼する際の電話代などの連絡費用

- ④本サービス適用車に搭載されていた荷物の運送費

10. 届出事項、変更事項、通知方法

- (1) 保証書を汚損・紛失した場合は、正規販売店等へお申し出ください。
(2) 当社から保証書記名者に通知を行なう場合は、保証書記名者から当社に届け出がなされている氏名、名称、住所の宛先をもって行ないます。

11. 本サービスの譲渡・承継

本サービスは、本サービス適用車（および保証書記名者）に限り提供されるものであり、何人も本サービスを受ける地位、権利及び利益を第三者に譲渡・承継させることはできません。また、本サービス適用車が譲渡・承継された場合、当社による本サービスの提供は失効するものとします。

12. 本サービス提供の終了

- (1) 第 6 条に定める本サービスの提供期間中に、以下の事由が生じた場合は、その事由が発生した時点で本サービスの提供は終了するものとします。
- ①当社が本サービス適用車の修理が不可能であると判断した場合
 - ②保証書記名者が本サービス適用車の正当な所有者または使用者でなくなった場合
 - ③本サービス適用車の登録が抹消された場合
 - ④本サービス適用車が第 4 条②～⑦の、いずれかに該当することとなった場合
 - ⑤保証書記名者の死亡（代表者の法人の解散）の場合
- (2) 本サービスの提供後に、本サービスの提供を受けられなかったことが判明した場合、当該サービスの適用を受けた方は、当該費用を負担するものとします。

13. 個人情報の取り扱いについて

- (1) 利用目的について
- 当社は、お客様からお申し込みいただいた当社サービスの提供に当たって取得した個人情報を次に定める利用目的の範囲内で利用します。
- ①お客様からお申し込みいただいた当社サービス提供のため
 - ②ご購入いただいた当社製品のアフターサービスの提供その他お客様のご要望への対応をするため
 - ③当社の自動車販売事業及び自動車ローンやリース等の付随サービスに関するフェア、商品・サービス情報、イベント等についての電話、電子メール、SNS（ソーシャルネットワーク）、訪問、DM 及びメルセデス・ベンツに関する情報誌送等によるご案内を行うため
 - ④当社の自動車販売事業及び付随サービスに関する商品・サービスの企画・開発、消費者動向調査、顧客満足度調査等のマーケティング活動のためのアンケート調査を行うため
 - ⑤定期点検、車検・保険満期等のアフターサービスに関する印刷物の送付・電話・電子メール・SNS（ソーシャルネットワーク）・訪問等の方法によるご案内のため
 - ⑥社内統計資料作成のため（年齢構成、性別構成等）

(2) 共同利用について

当社は、当社が管理責任者となり、以下の表のとおり個人データを共同利用することがあります。なお、当社は、利用目的、利用情報の変更、追加等が発生した場合は、容易に知り得る状態に置くものとします。

共同して利用される個人データの項目	共同して利用する者の範囲	利用目的
お客様より提供された事項：住所、メールアドレス、電話番号、氏名、職業、生年月日、性別、勤務先	メルセデス・ベンツ・ファインクス株式会社 タイムラー・インシュアランスサービス日本株式会社	(1)自動車販売事業、メンテナンス、クレジット、リース、レンタカー、保険、その他当社またはメルセデス・ベンツグループ会社（メルセデス・ベンツ AG、その親会社、子会社および関連会社をいい、以下総称して「メルセデス・ベンツグループ会社」といいます。）が取り扱う商品、役務等または各種イベント、キャンペーン等の開催について、宣伝印刷物の送付、電話、電子メールの送信、SNS（ソーシャルネットワーク）、訪問等によるご案内 (2)当社またはメルセデス・ベンツグループ会社の自動車販売事業に関連する商品及び役務等の企画・開発、消費者動向調査、顧客満足度調査等のマーケティング活動のためのアンケート調査 (3)当社またはメルセデス・ベンツグループ会社の自動車販売事業に関連する商品及び役務等への申込の補助又は申込の結果の通知

(3) 第三者提供について

- ①当社は、当社の正規販売店およびメルセデス・ベンツグループ会社に個人データを提供させていただくことがあります。
- ②当社は、ドイツ、オランダ、アメリカ、メキシコ、インド、シンガポール、フィリピン、その他の外国にある関係会社およびサーパー管理会社等の委託先に個人データを提供しません。
- ③当社は、(1)に定める利用目的の達成に必要な範囲内で、当社より業務の委託を受けた第三者（以下、「委託先」といいます）に、個人データの取り扱いを委託します。尚、委託先は、委託された業務以外に当該情報を使用しないものとします。
- ④当社は、(2)、本項①～③の場合を除き、本サービスの提供に当たって取得した個人データを、事前に同意を得ることなく、第三者に提供しません。ただし、人の生命、身体または財産の保護に必要があるときなど、国内外の法令に基づく場合には、個人情報の第三者提供を行うことがあります。

(4) 利用停止請求等について

当社は、お客様からのご請求がある場合には、(1)に定める①、③～⑥の利用及び(3)①・②に定める提供を将来にわたって停止しますので、利用停止をご希望のお客様は、当社までご連絡ください。

東京都品川区東品川四丁目12番4号 品川シーサイドパークタワー
メルセデス・ベンツ日本株式会社
オーナーホットライン フリーダイヤル 0120-650-365
(営業時間/24時間365日年中無休)

(5) その他

当社は、この「個人情報の取り扱いについて」を適宜改訂できるものとし、改訂した場合、当社のホームページ上でお知らせします。

14. 免責

当社は、保証書記名者（または利用者）が本サービスの提供に関して被った損害については、当社の故意・重過失による場合を除き、賠償または補償の法的責任を負わないものとします。これは地震、噴火、洪水、津波などの自然災害、戦争、クーデター、暴動、テロ活動、騒乱、労働争議など当社の責に帰することのできない事由により、本サービスの提供ができない場合が含まれますが、これに限定されるものではありません。

15. 合意管轄裁判所

本サービスに関して、当社と保証書記名者（または利用者）の間で訴訟の必要が生じた場合は、東京地方裁判所を第一審の専属合意管轄裁判所とします。

16. 代位

保証書記名者（または利用者）が事故の相手方に対して損害賠償を請求できる場合には、保証書記名者（または利用者）は、本サービスの提供に要した費用相当額について、当社が保証書記名者（または利用者）に代位して相手方に請求することを承諾します。

17. 暴力団等反社会的勢力についての扱い

- (1)保証書記名者（または利用者）は、本サービスの開始日において、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業・団体またはこれらの密接交際者および過去に民事・行政問題等に関し違法な行為・不当な要求行為を行った履歴のある者など（以下「暴力団等反社会的勢力」といいます）に該当しないことを表明し、且つ、保証書記名者（または利用者）は、本サービスの提供期間中、これに該当しないことを確約するものとします。
- (2)保証書記名者（または利用者）が暴力団等反社会的勢力に該当する場合、当社は、正規販売店または指定サービス工場の認識の有無を問わず、本サービスの提供をただちに終了します。

24 時間ツーリングサポート無料サービス ご利用案内

第 8 条 (3) 項「ドライバー、同乗者のご帰宅、旅行継続の手配」の内容について

(A)	帰宅費用サポート	契約車両の事故・故障の場合に、現場から自宅へ帰宅するためのタクシー・列車・バス等の公共交通機関の手配をします。また、その際の費用（実費）について、税、サービス料等を含めて、一人あたり 50,000 円（ただし、総額 100,000 円まで）を上限として支払います。
(B)	旅行継続サポート	契約車両の事故・故障の場合に当初の目的地までのタクシー・列車・飛行機等の公共交通機関の手配をします。また、その際の費用（実費）について、税、サービス料等を含めて、一人あたり 50,000 円（ただし、総額 100,000 円まで）を上限として支払います。
(C)	宿泊サポート	<p>契約車両の事故・故障の修理のために、現地で修理を待つ間の宿泊を以下の条件に従い手配します。また、その費用（実費）について、税、サービス料等を含めて、一人あたり 40,000 円（ただし、総額 80,000 円まで）を上限として支払います。</p> <p>(a) 走行不能発生日から 2 泊までを上限とします。</p> <p>(b) 現地で契約車両の修理を待ち、修理完了後、会員または利用者が契約車両を引き取りに行くことを原則とします。</p> <p>(c) 食事、クリーニングなどの個人的な費用は会員、利用者および同乗者の負担となります。</p> <p>(d) 会員、利用者および同乗者の事前に決められた旅程での宿泊については、本サポートでの費用負担はできません。</p>
(D)	旅行継続のためのレンタカーサポート	<p>契約車両の故障を修理する必要があるために、現場で旅行継続のための車両が必要な場合、レンタカーを以下の条件に従い手配します。レンタカーの車種、装備については、当社が指定するものとなります。手配の都合上、会員または利用者のご希望に沿えない場合があります。また、そのレンタカーの車両使用基本料金（実費）について、税、サービス料等を含めて、一日あたり 30,000 円（ただし、総額 90,000 円まで）を上限として支払います。</p> <p>(a) 走行不能発生日から 72 時間を上限とします。</p> <p>(b) 現地での修理完了後、会員または利用者が契約車両を引き取りに行き、レンタカーを返却することを原則とします。</p> <p>(c) ドライバーがレンタカー会社の貸出基準を満たす場合に限りです。</p> <p>(d) 燃料代、保険料、乗り捨て料金は会員または利用者の負担となります。</p>