



Mercedes-Benz

Fiche d'information

14. Septembre 2026

Mercedes-Benz Pro : « Keet driving » : des services et des solutions pour une disponibilité maximale

Dans le cadre de l'écosystème Mercedes-Benz PRO, « Keep driving » propose une gamme complète de services visant systématiquement à optimiser la disponibilité des véhicules et la rentabilité pour les clients. Mercedes-Benz les accompagne ainsi tout au long du cycle de vie du véhicule : de l'entretien et des réparations aux pièces d'origine, en passant par les services numériques et les contrats d'entretien avantageux, jusqu'aux solutions de mobilité et de l'assistance dépannage. L'objectif est d'assurer la fiabilité et l'efficacité de la circulation des véhicules, tout en réduisant au minimum les temps d'immobilisation. Les solutions numériques telles que Van Uptime Monitor¹ jouent ici un rôle important. Le système connecté surveille en permanence l'état technique du véhicule et alerte les clients à l'avance en cas de défauts potentiels ou de pannes imminentes. Cela permet de planifier à l'avance les mesures nécessaires et contribue à réduire les visites imprévues à l'atelier.

C'est en cas d'urgence que la qualité de l'offre de services Mercedes-Benz prend tout son sens. En cas de panne technique, de nombreuses activités et procédures s'enchaînent de manière fluide. Parmi ceux-ci figurent le centre d'assistance client ouvert 24 h/24 et 7 j/7, le Centre d'assistance dépannage 24 h/24, des experts en assistance routière, le service de mobilité MobiloVan et les véhicules de remplacement, ainsi que la disponibilité de pièces d'origine.

Des contrats de service spécialement adaptés aux besoins des entreprises, couvrant l'entretien régulier et les réparations, offrent une tranquillité d'esprit supplémentaire. Cette offre est complétée, entre autres, par le service de dépannage mobile Mercedes-Benz. Ici, c'est l'atelier qui se déplace directement chez le client. Jusqu'à 80 % de l'ensemble des travaux d'entretien et de réparation programmables peuvent être effectués sur place, ce qui permet de gagner un temps précieux et de réduire au minimum les temps d'immobilisation des véhicules.

Mercedes-Benz Van Uptime Monitor: Diagnostic du véhicule numérique en temps réel

Grâce au « Mercedes-Benz Van Uptime Monitor », disponible gratuitement en tant qu'« Digital^{Extra1} », les clients disposent à tout moment d'une vue d'ensemble de l'état technique de leurs Sprinter, eSprinter, Vito et eVito. Les services connectés permettent de planifier efficacement les interventions en atelier nécessaires, d'optimiser la disponibilité des véhicules et de transformer les données techniques des véhicules en recommandations concrètes.

- **Connectivité intelligente** : Les utilitaires sont connectés aux clients et aux ateliers Mercedes-Benz.

Mercedes-Benz AG | Mercedesstraße 120, 70372 Stuttgart, Allemagne | Tél. : +49 711 17-0 | dialog@mercedes-benz.com | www.mercedes-benz.com

Mercedes-Benz AG | Siège social : Stuttgart | Tribunal d'instance : Tribunal d'instance de Stuttgart | N° d'enregistrement au registre du commerce : 762873
Président du conseil de surveillance : Martin Brudermüller
Conseil d'administration : Ola Källenius, président ; Jörg Burzer, Mathias Geisen, Olaf Schick, Michael Schiebe, Britta Seeger, Oliver Thöne, Harald Wilhelm

- **Tableau de bord numérique** : Les données techniques du véhicule, telles que le niveau d'huile, la pression de pneu ou un éventuel déséquilibre des roues avant, sont présentées sous une forme claire et accessible, et mises à disposition en temps réel de manière transparente via un tableau de bord numérique² dans le Profil du client sur le site Web de Mercedes-Benz.
- **Notifications en temps réel** : Le cas échéant, les clients reçoivent des recommandations concrètes, classées en trois niveaux d'urgence : alertes urgentes, recommandations de réparation et informations sur le véhicule.

Mercedes-Benz Service24h : une assistance rapide en cas de panne

En cas de panne technique, il suffit d'un simple appel au Centre d'assistance clients Mercedes-Benz. Un technicien qualifié du réseau européen Mercedes-Benz Service24h intervient rapidement sur place dès que nécessaire. C'est là qu'intervient la garantie de mobilité MobiloVan.

- **Réparation sur place** : Dans environ 70 % des cas, le véhicule peut être réparé directement sur le lieu de la panne, ce qui permet de poursuivre le trajet.
- **Remorquage** : Si une réparation immédiate sur place n'est pas possible, le véhicule est remorqué jusqu'au partenaire de service Mercedes-Benz le plus proche.
- **Qualité certifiée** : Toutes les réparations – qu'elles soient effectuées sur place ou dans un atelier ayant obtenu l'autorisation – sont réalisées conformément aux normes de qualité Mercedes-Benz.

Mercedes-Benz MobiloVan : Garantie de mobilité dans toute l'Europe pendant une durée pouvant aller jusqu'à 30 ans

Qu'il s'agisse d'une panne technique, d'un accident ou d'un incident mineur tel que la perte d'une clé, la garantie de mobilité gratuite Mercedes-Benz MobiloVan permet aux clients de conserver une mobilité fiable en cas d'imprévus.

- **Assistance rapide** : La garantie de mobilité couvre l'intervention d'un technicien Mercedes-Benz Service24h, le Centre d'assistance dépannage sur place, le remorquage du véhicule, la mise à disposition d'un véhicule de remplacement, ainsi que les frais de taxi, de déplacement et d'hôtel nécessaires.
- **Couverture pendant toute la durée de vie du véhicule** : Le service MobiloVan est inclus de série pendant les deux premières années suivant la première immatriculation, puis il est prolongé gratuitement à chaque révision effectuée chez un partenaire de service Mercedes-Benz agréé. La garantie est valable pendant une durée maximale de 30 ans.
- **Valable dans toute l'Europe** : Les clients peuvent bénéficier de ces services dans 44 pays.

Les experts de l'assistance routière Mercedes-Benz : réparations accélérées pour les utilitaires remorqués

Les experts de l'assistance routière Mercedes-Benz Van se consacrent exclusivement au Centre d'assistance dépannage pour les véhicules des clients professionnels. En cas de remorquage d'un véhicule, ils apportent leur soutien au partenaire de service Mercedes-Benz et garantissent un approvisionnement en pièces détachées dans les meilleurs délais, une assistance technique et une réparation rapide.

- **Procédures accélérées** : Les experts de l'assistance routière restent en contact permanent avec le partenaire de service Mercedes-Benz, afin de faciliter l'approvisionnement prioritaire en pièces détachées et de résoudre les réparations techniquement complexes, tout en tenant le client informé pour lui permettre de mieux s'organiser.
- **Une mobilité adaptée aux besoins individuels** : Pendant toute la durée des travaux de réparation, l'équipe d'experts, en collaboration avec le partenaire de service, peut, sur demande, proposer une solution de mobilité adaptée, y compris un véhicule de remplacement Mercedes-Benz, correspondant au mieux aux besoins individuels du client.

Pièces d'origine Mercedes-Benz : une qualité certifiée pour une durabilité à long terme

Les pièces d'origine Mercedes-Benz incarnent tout le savoir-faire du constructeur. Les clients bénéficient d'une fonctionnalité, d'une durabilité, d'une qualité et d'une sécurité exceptionnelles.

- **Toujours la bonne pièce** : Chaque pièce de rechange est spécialement conçue pour les fourgons et utilitaires Mercedes-Benz ; elle est soumise à des essais approfondis et conçue pour permettre un montage rapide et garantir une longue durée de vie.
- **Disponibilité permanente** : Une très grande fiabilité d'approvisionnement sur l'ensemble de la gamme de pièces détachées pour utilitaires, grâce à une gestion ciblée des stocks, notamment en ce qui concerne les pièces détachées essentielles à la conduite.
- **Pièces d'origine et pièces reconditionnées** : Le programme de pièces d'origine Mercedes-Benz reconditionnées propose également un large choix de pièces de rechange qui ont été soigneusement remises à neuf, contrôlées et testées conformément aux normes rigoureuses de Mercedes-Benz.

Service mobile Mercedes-Benz : c'est l'atelier qui se déplace chez le client

Avec le service « Mobile Service », Mercedes-Benz offre à ses clients la possibilité de faire réaliser de manière flexible, dans leurs propres locaux, les interventions d'entretien prévisibles, telles que l'entretien, les contrôles techniques et les réparations. Cela permet de réduire les temps d'immobilisation des utilitaires liés aux interventions en atelier.

- **Une large gamme de services** : Jusqu'à 80 % de l'ensemble des travaux d'entretien et de réparation programmables peuvent être effectués directement chez le client : du diagnostic aux M&J logicielles, en passant par le remplacement des pièces d'usure telles que les plaquettes de frein, jusqu'aux réparations des rétroviseurs extérieurs ou des feux arrière.
- **Planification efficace du déploiement** : Un seul rendez-vous et une seule intervention peuvent concerner plusieurs véhicules d'une flotte de fourgons, qu'ils soient électriques à batterie ou équipés d'un moteur à combustion.
- **Un atelier sur roues** : Les Sprinter du service mobile sont équipés de tout le matériel nécessaire pour effectuer du travail d'entretien et des réparations mineures. Cela comprend des outils, du matériel de diagnostic et des pièces d'origine, ainsi qu'un système de levage mobile permettant d'intervenir sous des véhicules pesant jusqu'à 5,5 tonnes.
- **Disponible dans toute l'Europe** : Le service « Mobile Service » est proposé par les partenaires de service Mercedes-Benz participants dans des pays tels que l'Allemagne, la France, l'Italie, l'Autriche, la Suisse, l'Espagne et les Pays-Bas.

Contrats d'entretien Mercedes-Benz ServiceCare et extensions de garantie

L'entretien, les réparations liées à l'usure normale et les réparations techniques imprévues peuvent compliquer la planification financière des clients et entraîner des temps d'immobilisation prolongés, le temps que la prise en charge des coûts soit clarifiée. Les packs de services et de garantie Mercedes-Benz libèrent les clients de ces soucis. Car quoi qu'il arrive, l'essentiel est que le client et son activité restent mobiles – et que la camionnette soit sur la route le plus longtemps possible.

- **Pack de services complet** : Cette offre « tout compris » et « sans souci » couvre l'ensemble des interventions en atelier, y compris les réparations liées à l'usure. Le véhicule est prêt à l'emploi comme prévu, et les mensualités fixes permettent de maîtriser parfaitement les coûts. L'accent est mis ici sur une transparence et une prévisibilité maximales.
- **Forfait d'entretien** : Une inspection régulière et professionnelle des pièces et fonctions essentielles du véhicule permet de garantir sa fiabilité et son bon fonctionnement. L'entretien permet d'éviter des

frais de réparation inutiles, garantit un temps d'immobilisation minimal et contribue à préserver la valeur de revente du véhicule.

- **Offre de garantie :** La formule de garantie vous protège contre les frais de réparation imprévus, même après l'expiration de la garantie constructeur, à des conditions prévisibles et avantageuses.

Contact:

Thomas C. Rosenthal, +49 176 30 93 30 75, thomas_christian.rosenthal@mercedes-benz.com

Andreas Leo, +49 151 58 607 150, andreas.leo@mercedes-benz.com

Mercedes-Benz Vans : Une tradition d'orientation client – La solution adaptée à chacun depuis 130 ans

Depuis 130 ans, Mercedes-Benz est un fournisseur de solutions sur mesure adaptées à leurs besoins en matière de transport pour ses clients. De la toute première utilitaire de livraison Benz aux modèles Sprinter et Vito, en passant par les véhicules basés sur la nouvelle Van Architecture, comme le nouveau VLE 100 % électrique, chaque modèle incarne l'esprit pionnier dont Carl Benz a fait preuve dès 1896 avec la création du premier véhicule utilitaire.

Aujourd'hui, Mercedes-Benz Vans répond à un large éventail de besoins grâce à sa gamme complète de modèles, qu'ils soient électriques ou à motorisation classique. Les clients peuvent trouver la configuration qui leur convient le mieux, soit directement auprès du constructeur, soit par l'intermédiaire de carrossiers agréés. Outre la fiabilité et la qualité, le Confort, la connectivité numérique et la sécurité constituent des promesses essentielles faites aux clients.

En mettant clairement l'accent sur le client et ses besoins, la marque à l'étoile propose des fourgons et des services qui font vraiment la différence : des conseils complets avant et après l'achat d'un véhicule, un réseau dense de points de service garantissant un accompagnement optimal en matière de conseil, d'entretien et d'intervention à domicile – le tout complété par des Services connectés optimisant la disponibilité des véhicules, des services financiers en interne, les offres Mercedes-Benz Rent et des solutions de recharge innovantes qui facilitent l'accès à l'électromobilité et la transition vers celle-ci.

Depuis 130 ans, Mercedes-Benz est donc le fournisseur de référence pour répondre aux besoins de transport privés et professionnels de nos clients, quels que soient leur secteur d'activité ou la taille de leur flotte.

Mercedes-Benz AG en bref

Mercedes-Benz AG fait partie du groupe Mercedes-Benz AG, qui compte au total environ 164 000 collaborateurs dans le monde entier, et est chargée des activités mondiales de Mercedes-Benz Cars et Mercedes-Benz Vans. Ola Källenius est président du conseil d'administration de Mercedes-Benz AG. L'entreprise se consacre au développement, à la production et à la commercialisation de voitures particulières, d'utilitaires et de services liés à l'automobile. Par ailleurs, l'entreprise aspire à devenir le leader dans les domaines de la mobilité électrique et des logiciels automobiles. Le portefeuille de marques de Mercedes-Benz Cars comprend la marque Mercedes-Benz, ainsi que Mercedes-AMG, Mercedes-Maybach et la marque de produits Classe G. Mercedes-Benz AG est l'un des plus grands constructeurs mondiaux de voitures particulières haut de gamme. En 2025, elle a vendu plus de 2,1 millions de voitures particulières et d'utilitaires. Au sein de ses deux secteurs d'activité, Mercedes-Benz AG ne cesse d'étendre son réseau de production mondial, qui compte environ 30 sites de production répartis sur quatre continents. Le développement durable est un principe directeur de la stratégie de Mercedes-Benz. L'entreprise prend ainsi en compte l'ensemble de la chaîne de valeur et assume la responsabilité des répercussions économiques, écologiques et sociales de ses activités commerciales.

¹ L'utilisation de certains Services connectés nécessite l'acceptation permanente des Conditions d'utilisation des Services connectés et des Conditions d'utilisation de Mercedes me ID, dans leurs versions actuellement en vigueur ; le véhicule doit rester associé au Compte utilisateur Mercedes-Benz ; il est nécessaire de donner son consentement pour le stockage et la récupération des informations nécessaires à l'activation de certains Services connectés dans le véhicule connecté ; et, le cas échéant, l'activation des Services connectés. À l'expiration des périodes de souscription limitées, les Services connectés peuvent être renouvelés moyennant un supplément dans le Mercedes-Benz Store, à condition qu'ils soient toujours proposés pour le véhicule concerné à ce moment-là. Par ailleurs, l'utilisation de certains Services connectés peut être soumise à des conditions ou restrictions supplémentaires, telles que la conclusion d'un contrat client distinct avec un Fournisseur tiers (par exemple, pour le streaming, la souscription d'un forfait de données « Volume de données confort », les fonctions de navigation), l'activation de Services connectés supplémentaires pour garantir leur bon fonctionnement, ou l'utilisation de certains produits tiers (par exemple, un smartphone, une montre connectée). En lieu et place du « Volume de données confort », selon la génération de votre système multimédia, il convient d'utiliser le volume de données du client (par exemple, un point d'accès mobile). Vous trouverez des informations concernant les données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'utilisation des Services connectés dans la politique de confidentialité des Services connectés. La connexion du module de communication au réseau mobile, y compris le système d'appel d'urgence, dépend de la couverture réseau respective et de la disponibilité des fournisseurs. Veuillez également tenir compte des informations figurant dans la notice d'utilisation de votre véhicule.

² La connexion au Profil client sur le site Web de Mercedes-Benz est flexible : elle est possible avec ou sans Profil Mercedes-Benz. Le profil d'entreprise permet également d'accéder à un aperçu complet de tous les modèles de véhicules.