Sprinter

Livret d’entretien et de garantie 2020

Mercedes-Benz

Sprinter

Service and Warranty Information 2020

Mercedes-Benz

MERCEDES-BENZ SPRINTER LIMITED WARRANTY COVERAGE

Model Year 2020

BASIC WARRANTY	3 Years/60,000 KM
ADJUSTMENT PERIOD	1 Year/20,000 KM
POWERTRAIN WARRANTY	5 Years/100,000 KM
DIESEL ENGINE WARRANTY	5 Years/160,000 KM
CERTAIN EMISSION PARTS	5 Years/160,000 KM
SURFACE CORROSION	3 Years/60,000 KM
PERFORATION CORROSION	
SHEET METAL	3 Years/Unlimited KM
OUTER PANELS	5 Years/160,000 KM
ROADSIDE ASSISTANCE	5 Years/100,000 KM

Years in Service 1 2 3 4 5 6 7 8

QP-41-20-907-B (11/19) Ed. A © Mercedes-Benz Canada Inc.
Model: Sprinter (907)
Daimler: 907 584 07 04

Printed in USA. Subject to modification. No part of this booklet may be reproduced, reprinted or translated without prior authorization in writing.

COUVERTURE DE LA GARANTIE LIMITÉE MERCEDES-BENZ SPRINTER

Année de fabrication 2020

GARANTIE DE BASE	3 ans/60 000 km
PÉRIODE DE RÉGLAGES	1 an/20 000 km
GARANTIE DU GROUPE PROPULSEUR	5 ans/100 000 km
GARANTIE DU MOTEUR DIESEL	5 ans/160 000 km
CERTAINES PIÈCES DÉPOLLUANTES	5 ans/160 000 km
CORROSION DE SURFACE	3 ans/60 000 km
PERFORATION DUE À LA CORROSION	
TÔLE	3 ans/kilométrage illimité
PANNEAUX EXTÉRIEURS	5 ans/160 000 km
ASSISTANCE ROUTIÈRE	5 ans/100 000 km

Years in Service 1 2 3 4 5 6 7 8

QP-41-20-907-B (11/19) Ed. A © Mercedes-Benz Canada Inc.
Modèle : Sprinter (907)
Daimler: 907 584 07 04

Imprimé au USA. Sujet à modification. La reproduction, la réimpression ou la traduction, en tout ou en partie, du présent livret sans autorisation préalable écrite, sont interdites.

Dear Mercedes-Benz Owner:

As an authorized Mercedes-Benz Sprinter Dealer, we are dedicated to providing you with unparalleled Commitment to Excellence in Sales and Service.

We will always do everything possible to live up to this commitment.

_____

Mercedes-Benz Sprinter Dealer's Signature and Stamp

AS A MERCEDES-BENZ OWNER you deserve service unparalleled in the industry.

To meet your every possible service need, your authorized Mercedes-Benz Sprinter dealer employs a specially factory trained staff using the latest diagnostic and service techniques. Whether it is a small adjustment or major service, your Mercedes-Benz Sprinter dealer will accommodate you quickly and efficiently.

Finally, should you ever experience an emergency repair situation, our 24-Hour Around the Clock Roadside Assistance Program is only a toll free call away. (1-800-387-0100)

Contents

To the Owner 5

Loss of Warranty Booklet 5

New Vehicle Limited Warranty - Basic Coverage 6

New Vehicle Limited Warranty - Things You Should Know 10

Powertrain Warranty. 14

Diesel Engine Warranty 15

Emission Control System Warranty 16

Mercedes-Benz Emission Related Components MY 2020 - Diesel -
Heavy Duty Vehicle 18

Mercedes-Benz Emission Related Components MY 2020 - Gasoline -
Heavy Duty Vehicle 19

Corrosion Warranty 20

Questions, Address Change 22

To Purchasers of Pre-Owned Mercedes-Benz Vehicles 24

Roadside Assistance. 26

Vehicle Warranty Information

Model _____

VIN _____

Domestic Delivery ☐

Delivery/Warranty: Day _____ Month _____ Yr. _____

Selling Dealer Code: _____

To the Owner

General

The subsequent pages of this Service and Warranty Information booklet describe some service requirements and the warranties you receive as a Mercedes-Benz owner.

Your vehicle is covered under the terms of these “Warranties” and your Mercedes-Benz Sprinter dealer will exchange or repair any defective parts in accordance with the terms of such warranties within stated limits.

Please keep this booklet together with the Operator’s Manual and other documents concerning your vehicle so that future owners will have access to this literature if you should sell the vehicle.

If You Have Lost the Service and Warranty Information Booklet

Should you lose your Service and Warranty Information booklet, have your local Mercedes-Benz Sprinter dealer arrange for a replacement. It will be mailed to you.

Replacement Parts for Your Mercedes-Benz

Genuine Mercedes-Benz parts, exchange units and factory approved accessories are the recommended replacement parts for your Mercedes-Benz vehicle and are available through your authorized Mercedes-Benz Sprinter dealer.

These parts meet the same exacting quality control standards as the original equipment on your vehicle and comply with all applicable Federal and Provincial safety regulations.

Consult your authorized Mercedes-Benz Sprinter dealer for warranty and other details. Also ask your dealer about exchange parts under the Mercedes-Benz Exchange Program. These parts cost less than new parts but carry the same warranty terms.

New Vehicle Limited Warranty - Basic Coverage

Items Which Are Covered:

DEFECTS: Mercedes-Benz Canada Inc. (MBC) warrants to the original and each subsequent owner of a new Mercedes-Benz vehicle that any authorized Mercedes-Benz Sprinter dealer will make any repairs or replacements necessary, to correct defects in material or workmanship arising during the warranty period.

ANY MERCEDES-BENZ SPRINTER DEALER: Any authorized Mercedes-Benz Sprinter dealer of the owner's choice will perform warranty repairs or replacements.
The vehicle should be delivered to the Mercedes-Benz Sprinter dealer during normal service hours. A reasonable time should be allowed after taking the vehicle to the Mercedes-Benz Sprinter dealer for performance of the repair.

WARRANTY PERIOD: This warranty is for the first to occur of 36 months or 60,000 km, whichever comes first, from the vehicle's date of delivery or when placed into service if earlier.

ADJUSTMENT PERIOD: The following items are exceptions; they are only covered (if defective) for 1 year or 20,000 kilometres, whichever occurs first:

- light bulbs and fuses
- wiper blades
- clutch discs
- brakes (rotors, pads, linings and drums)
- windshield and rear window
- wheel alignment and wheel balancing

WARRANTY STARTS: The warranty period starts on the date the vehicle is delivered to the first retail purchaser or put in service as a Mercedes-Benz Sprinter dealer demonstrator or MBC company vehicle.

NO CHARGE: Warranty repairs and adjustments will be made at no charge for parts and labour.

New Vehicle Limited Warranty

WARRANTY AVAILABLE: This warranty is only available at authorized Mercedes-Benz Dealers within Canada. THIS WARRANTY IS NOT AVAILABLE FOR VEHICLES EXPORTED FROM CANADA.

The only exception is for vehicles taken to the United States or Mexico on a temporary basis, such as for vacation purposes, where warranty service may be requested from an authorized Mercedes-Benz Sprinter Dealer.

THE BASIC COVERAGE, EMISSION AND CORROSION WARRANTIES IN THIS BOOKLET ARE THE ONLY WARRANTIES GIVEN WITH THE PURCHASE OF A MERCEDES-BENZ VEHICLE. TO THE EXTENT PERMITTED BY STATUTORY LAW, THESE WARRANTIES ARE SUBJECT TO THE LIMITATIONS PROVIDED THEREIN AND THERE ARE NO OTHER REPRESENTATIONS OR WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, STATUTORY OR OTHER. NEITHER DAIMLER AG, MERCEDES-BENZ CANADA INC., NOR THE AUTHORIZED MERCEDES-BENZ SPRINTER DEALER ASSUMES OR AUTHORIZES ANY OTHER PERSON TO ASSUME FOR THEM ANY OTHER LIABILITY IN CONNECTION WITH SUCH VEHICLE. NO PAYMENT OR OTHER COMPENSATION WILL BE MADE FOR INDIRECT OR CONSEQUENTIAL DAMAGE SUCH AS, DAMAGE OR INJURY TO PERSON OR PROPERTY OR LOSS OF REVENUE WHICH MIGHT BE PAID, INCURRED OR SUSTAINED BY REASON OF THE FAILURE OF ANY PART OR ASSEMBLY WHICH MAY BE REPAIRED OR REPLACED IN ACCORDANCE WITH THE TERMS OF THIS WARRANTY.

Some provinces do not allow the exclusion or limitation of incidental or consequential damages or limitation on how long an implied warranty lasts, so the above limitations may not apply to you.

New Vehicle Limited Warranty

Items Which Are Not Covered By The Warranties In This Booklet:

TIRE DAMAGE: Tires are warranted by the tire manufacturer. Damage to the tires such as punctures, cuts, snags, bruises, impact damage and breaks resulting from pothole impact, curb impact or from other objects, are not covered. Damage from incorrect inflation, excessive axle load, high speed spinning (when stuck on ice or in snow), tire chains, racing or competitive driving events, incorrect mounting or demounting, improper puncture repair, misuse, negligence, alteration and misapplication, are not covered. Rapid or irregular tread wear due to lack of tire rotation according to the tire manufacturer's recommendations or incorrect wheel alignment or tire balance is not covered. Tread wear out is also not covered.

Damage to the rims resulting from pothole impact, curb impacts, or from other objects/ road hazards is not covered.

WHEEL ALIGNMENT: Adjustments for road crown issues are not covered.

WIPER BLADES AND INSERTS: Damaged or worn wiper blades and wiper blade inserts are not covered.

DAMAGE DUE TO ACCIDENTS, MISUSE OR NEGLIGENCE: Accidents or damage from objects striking the vehicle. Misuse of the vehicle such as driving over curbs, overloading, improper operation, storage or transport (Proper use is described in the Operator's Manual).

DAMAGE DUE TO LACK OF MAINTENANCE: Lack of proper maintenance as described in the Service Information Booklet. Use of service parts or fluids, such as paper oil filters or improper engine oil, which are non-approved by MBC, will cause engine damage not covered by the warranty.

NORMAL MAINTENANCE IS OWNER'S RESPONSIBILTY: Cleaning and polishing, lubrication and filters, engine tune-up, replacing worn wiper blades, V-belts, brake pads and discs, and clutch discs and pressure plates are some of the normal maintenance services vehicles require and are not covered by this warranty. See Service Information Booklet for details.

Damage caused by the use of improper filters (including oil filters), engine oils, fluids, cleaners, polishes, or waxes is not covered. Original equipment remote control key batteries are covered for the first 90 days from the vehicle warranty start date.

DAMAGE DUE TO ALTERATIONS: Alterations by changing or adding to the vehicle can adversely affect its performance, reliability and longevity and are not covered by this warranty.

DAMAGE CAUSED BY IMPROPER BODY REPAIRS: Damage or malfunctions caused by body repairs not performed in accordance with Mercedes-Benz specified repair procedures or otherwise improperly performed are not covered by this warranty.

ALTERED ODOMETER: No warranty coverage shall apply to any vehicle on which the odometer has been altered and the actual km cannot be determined.

New Vehicle Limited Warranty

Items Which Are Not Covered By The Warranties In This Booklet: (cont'd)

DAMAGE CAUSED BY REPAIR PARTS AND MISFUELING: MBC strongly warns against the introduction of fuels with an anti-knock index less than 91 octane or ethanol blends greater than E10 in non flex-fuel capable gasoline engine equipped vehicles. MBC strongly warns against the introduction of biodiesel blends greater than B5. Malfunctions caused by the use of other than Genuine Mercedes-Benz parts and accessories and damages or malfunctions resulting from incorrect fuel usage, poor fuel quality (including biodiesel blends not meeting ASTM D6751 or EN590 quality standards) or from blending additional fuel additives other than those expressly approved for use in exceptional circumstances (see vehicle operator's manual) by MBC are not covered.

DAMAGE FROM THE ENVIRONMENT: Parts made from cloth or leather (upholstery, convertible tops, trim items), wood, paint or chrome which have been affected by airborne fallout, such as chemical and tree sap, or by road salt, hail, windstorm or other environmental factors are not covered by this warranty.

DAMAGE TO GLASS: Glass breakage or scratches are not covered unless positive physical proof of a manufacturing defect can be established.

EXTRA EXPENSES: This warranty does not cover payment for loss of use of the vehicle during warranty repairs nor lodging bills, substitute transportation rentals, or other travel costs, telephone calls, loss of pay, or other economic loss or consequential damages except as outlined in the Roadside Assistance program (RSA).

CHANGES IN DESIGN: The manufacturer has reserved the right to make any changes in design or to make additions to, or upon its products without incurring any obligations to install the same equipment on motor vehicles previously built.

VEHICLE MODIFICATIONS: The warranties in this booklet do not cover repairs required because of non-Mercedes-Benz modifications, installation of special equipment or accessories, or use of special materials, fuels or additives. This includes items such as special bodies, body conversions, fuel system conversions, trailer hitches, window tints, sunroofs, theft alarms, etc.

DAMAGE TO INTERIOR SURFACES: Damage to finished interior surfaces such as upholstery, wood, leather, suede, plastic, chrome, glass, rug and paint caused by external influence, misuse or negligence is not covered. Some examples include, but are not limited to, spills, chafe marks, scratches, and impressions from heavy objects or clamping force (such as a strap or mounting device). Damage from the use of third party accessories such as steering wheel locks or vent-mounted air fresheners is also not covered.

New Vehicle Limited Warranty - Things You Should Know

General

Our intention is to repair under warranty, without charge to you, anything that goes wrong with your vehicle during the warranty period which is our fault. All we ask is that you properly maintain and care for the vehicle and that you have warranty repairs or adjustments performed by an authorized Mercedes-Benz Sprinter dealer.

Please note the difference between “defects” and “damage” as used in the warranty. Defects are covered since we, the manufacturer or distributor are responsible. Conversely, we have no control over damage caused by such things as, but not limited to collision, misuse, and lack of maintenance. Therefore, damage for whatever reason is not covered by the warranty.

MAINTENANCE SERVICES ARE ALSO NOT COVERED BY THE WARRANTY SINCE IT IS THE OWNER’S RESPONSIBILITY TO MAINTAIN THE VEHICLE ACCORDING TO THE SERVICE SCHEDULE PROVIDED.

All maintenance services must be accomplished to keep your warranty coverage valid. When requesting service or repair work under warranty, the owner must present to the authorized Mercedes-Benz Sprinter dealer, evidence that the periodic servicing requirements have been accomplished. Receipts covering completion of regular servicing should be retained, in the event a question arises concerning maintenance.

These receipts should be transferred to each subsequent owner of the vehicle. For your convenience, the Service Booklet has been designed to incorporate the signature and stamp of your authorized Mercedes-Benz Sprinter dealer upon completion of the required maintenance services.

This signature is evidence of completion of the maintenance services and should be kept together with other receipts, repair orders and invoices. If the owner has a warranty claim and can show through receipted invoices that the vehicle has received the required servicing, the dealer will perform the warranty work without charging for parts and labour. It is the responsibility of the owner to prove and the dealer to judge whether the required maintenance service has been performed.

New Vehicle Limited Warranty - Things You Should Know

MBC's obligation is limited to the authorization to exchange or repair at its option such parts which are acknowledged by it to be defective. In case of defective assemblies, factory rebuilt units can be used in exchange instead of their repair. The replaced defective parts or assemblies shall become the property of MBC. Warranty repairs do not constitute an extension of the original warranty period for the vehicle or a part thereof.

The term "adjustments" as used in the warranty relates to minor repairs normally not connected with the replacement of parts. The warranty covers adjustments necessary to correct defects.

For example, if a part should become loose or misaligned during normal use or service, it will be corrected without charge any time during the 12 month or 20,000 km adjustment period.

NOTE: If these parts are damaged or worn due to racing or competitive driving events, accident, misuse or lack of maintenance, which is beyond our control, these damaged parts are not covered under this term.

Depending on your model, it is equipped with one or two main batteries. The service life of the battery(s) is dependent on their condition of charge.

If you use the vehicle less than 300 km per month, mostly for short distance trips or if it is not used for more than three (3) weeks at a time, it is your responsibility to have the battery charge checked and corrected. In such cases we also recommend the use of an approved Mercedes-Benz trickle charger which is available at your authorized Mercedes-Benz Sprinter dealer. Please observe the battery charging instructions in your vehicle's operator's manual.

New Vehicle Limited Warranty - Things You Should Know

Insurance Write-Off; or Repaired or Replaced Parts

Any vehicle which has been damaged to such an extent that the owner, insurer, financing institution or leasing company determined the vehicle to be a “total loss”, “write off” or equivalent, is not covered by these warranties. This includes but is not limited to vehicles issued as “salvage”, “scrap”, “dismantled” or similar title under any provinces law.

Any parts repaired or replaced under an insurance claim or required as a result of events which are not covered under this warranty (see “Items Which Are Not Covered”, page 8), for example, damages due to accidents, misuse, or negligence, and in either case, any subsequent consequential damage to the vehicle are not covered by this warranty.

Paint and Other Appearance Items

Defects in paint, trim or other appearance items are normally taken care of during our new vehicle preparation or by the dealer during new vehicle inspection. We suggest that if you find any paint or appearance problems that you advise your dealer as soon as possible since deterioration due to use and exposure is not covered by the warranty.

The instructions in your Operator’s Manual regarding the care of paint, upholstery, trim items and convertible tops, as applicable, must be followed explicitly to maintain your warranty coverage.

New Vehicle Limited Warranty - Things You Should Know

Customer Repair Orders

Your servicing dealer will give you a copy of the Repair Order on all warranty repairs performed. Please keep this copy with your vehicle records.

Body Repair Information

Due to the materials and assembly procedures used in the production of Mercedes-Benz vehicles, it is strongly recommended that any paint work/body repairs be performed only by those repair facilities which have been authorized by MBC as having the tools, equipment and training necessary to perform such repairs.

While the vehicle owner may elect to have repairs (collision damage/paint repair work) performed by any automobile body repair establishment or individual, damage or malfunction caused by body repairs not performed in accordance with Mercedes-Benz specified repair procedures are not covered by the Mercedes-Benz New Vehicle Limited Warranty.

Should your vehicle need paint work/body repair or if you have any questions please contact your authorized Mercedes-Benz Sprinter Dealer or call 1-800-387-0100.

Tires

Tires are warranted by the tire manufacturer, many authorized Mercedes-Benz Sprinter dealers are also tire dealers and can assist you in obtaining tire adjustments.

Powertrain Warranty

The following powertrain components are covered for ***5 years or 100,000 kilometres***, whichever occurs first.

Engine - Starter, alternator, cylinder block and all internal parts; cylinder head assemblies; timing case, timing chain, timing belt, gears and sprockets; vibration damper; oil pump; water pump and housing; intake and exhaust manifolds; flywheel with starter ring gear; core plugs; valve covers; oil pan; turbocharger housing and internal parts; turbocharger wastegate actuator; supercharger; serpentine belt tensioner; seals and gaskets for listed components only.

Transmission - Transmission case and all internal parts; torque converter; drive/flex plate; transmission range switch; transmission control module; bell housing; oil pan; seals and gaskets for listed components only.

Rear Wheel Drive - Rear axle housing and all internal parts; axle shafts; axle shaft bearings; driveshaft assemblies; driveshaft centre bearings; universal joints and yokes; seals and gaskets for listed components only.

Four Wheel Drive - Transfer case and all internal parts, axle shaft; axle shaft boot; axle shaft bearing front differential for listed components only.

Diesel Engine Warranty

These diesel engine parts are covered for ***5 years or 160,000 kilometres***, whichever occurs first.

Diesel Engine - Cylinder block and all internal parts; cylinder head assemblies; core plugs; fuel injection pump and injectors; intake and exhaust manifolds; oil pan; oil pump; timing gear drive belts and/or chains and cover; turbocharger housing and internal parts; valve covers; water pump and housing; seals and gaskets for listed components only.

Emission Control System Warranty - Vehicles

Emission Warranty

Mercedes-Benz Canada warrants to the original and each subsequent owner of an OM642 engine that emission related components of such engines are free from defects in material and workmanship at the time of initial sale which would cause it not to confirm with applicable regulations issued by Environment Canada.

This Warranty Does Not Apply To:

1. The repair or replacement of warranted parts which are scheduled to be replaced prior to 160,000 km. These parts are no longer covered once they have been replaced at the first required replacement interval during a regular maintenance service.

2. Any vehicle on which the odometer km has been altered and the vehicle's actual km cannot be readily determined.

3. Loss of time, inconvenience, loss of the use of the vehicle or similar incidental or consequential damages.

The warranty will be performed by any authorized Mercedes-Benz Sprinter dealer of the owner's choice - repairing, replacing or adjusting at the dealer's discretion, upon delivery of the vehicle to the dealer's place of business without charge for parts and labour (including diagnosis), using Genuine Mercedes-Benz service parts, to assure compliance with applicable regulations. Parts replaced under this warranty become the property of the warrantor. This warranty is available only on vehicles purchased and operated in Canada.

Emission Control System Maintenance - Vehicles

General

The law requires your vehicle to conform to exhaust emission standards. To provide the best vehicle performance and lowest vehicle emissions, you are responsible to see that all recommended maintenance procedures detailed in the Service Booklet are performed at the specified times and km. The emission control system warranty does not cover failures due solely to owner abuse or lack of proper maintenance.

More frequent maintenance may be needed for vehicles under severe operating conditions such as dusty areas, very short trip driving or trailer towing.

We recommend that all maintenance services be performed by your authorized Mercedes-Benz Sprinter dealer who is equipped with the tools, instruments, and literature necessary for correct and systematic performance of these services. We recommend the use of Genuine Mercedes-Benz spare parts for service and repairs, since they have been made according to the manufacturer's specifications. It is also important to use only fuels and lubricants meeting factory specifications, since the emission control systems warranty does not cover repair or replacement of parts necessitated by failure of such items.

For detailed information concerning emission control system maintenance, please refer to your Service Booklet.

Mercedes-Benz Emission Related Components MY 2020 - Diesel - Heavy Duty Vehicle

A. Parts Covered for 5 Years or 160,000 KM

Diesel equipped heavy duty vehicles have a diesel engine Emission Warranty which warrants the following emission parts for 5 years or 160,000 km, whichever occurs first. These limits are counted from the time when your New Vehicle Limited Warranty begins, see (▷Page 4).
The covered parts are:

I. Air Induction System
Air Cleaner Housing
Charge Air Cooler
Electric Intake Air Throttle (with Throttle Valve Step Motor)
Intake Manifold / Boost Air Disturbution Line (with Intake Port Shutoff, if applicable)
Intake Port Shutoff
Turbocharger

II. Fuel Metering System
Electric Fuel Pump
Fuel Injector
Fuel Rail (with Pressure Regulator)
Fuel Rail Pressure Sensor
High Pressure Pump
Fuel Pressure Regulator

III. Ignition System
Glow Plug
Glow Time Control Module

IV. Exhaust Gas Recirculation System
EGR Cooler
EGR Valve
EGR Bypass Flap
EGR Change Over Valve

V. Positive Crankcase Ventilation
Crankcase Ventilation Valve / Line

VI. Exhaust / Diesel Exhaust Fluid System
DEF Injection Valve
DEF Tank (with Pressure/Temperature Sensor, Fluid Level Gauge and Pump)
Diesel Oxidation Catalyst
Exhaust Manifold
Selective Catalytic Reduction Catalyst
Diesel Particulate Filter

VII. Engine Emissions Control Systems/Sensors
Camshaft Position Sensor
Charge Air Temperature Sensor
Crankshaft Position Sensor
CPC Control Module
DEF Control Module
DEF Control Module Software
Engine Control Module
Engine Control Module Software
Engine Coolant Temperature Sensor
Engine Oil Temperature Sensor
Exhaust Back Pressure Sensor
Exhaust Differential Pressure Sensor
Exhaust Treatment Control Module
Exhaust Gas Temperature Sensor
Fuel Temperature Sensor
Fuel System Control Module
Fuel System Control Module Software
Thermostat, Cooling Water
Intake Air Temperature Sensor
Manifold Air Pressure Sensor
Mass Air Flow Sensor
NOX Sensor
O2 Sensor
Particulate Matter Sensor
Transmission Control Module
Transmission Control Module Software
Vehicle Speed Sensor (Front Wheels)
Vehicle Speed Sensor (Rear Wheels)

VIII. On-Board Diagnostics
Instrument Cluster (Malfunction Indicator Lamp)

Mercedes-Benz Emission Related Components MY 2020 - Gasoline - Heavy Duty Vehicle

A. Parts Covered for 5 Years or 80,000 KM

I. Air Induction System
Air Cleaner Housing
Camshaft Adjuster
Charge Air Cooler
Intake Manifold / Boost Air Distribution Line
Turbocharger (with Exhaust Manifold, if applicable)

II. Fuel Metering System
Fuel Injector
Fuel Management System
Fuel Pressure Sensor
Fuel Pump
Fuel Rail
High Pressure Pump
Throttle

III. Ignition System
Ignition Coil
Spark Plug

IV. Fuel Evaporative Control
EVAP Canister
EVAP Canister Purge Valve
EVAP Canister Ventilation Pressure Sensor
Fill Level Sensor II (Fuel tank)
Fuel Fill Neck
Fuel Filler Cap
Fuel Tank Pressure Sensor
Fuel Tank (with Vent Valve)

V. Exhaust
Exhaust Manifold
Three-Way-Catalyst

VI. Engine Emissions Control Systems/Sensors
Camshaft Position Sensor
Central Powertrain Controller
Central Powertrain Controller Software
Crankshaft Position Sensor
Crankshaft Ventilation Valve
Engine Control Module
Engine Control Module Software
Engine Coolant Temperature Sensor
Thermostat, Cooling Water
Fuel System Control Module
Fuel System Control Module Software
Fuel Temperature/High Pressure Sensor
Intake Air Temperature Sensor
Manifold Air Pressure Sensor
Knock Sensor
Primary 0_2 Sensor
Secondary 0_2 Sensor
Transmission Control Module
Transmission Control Module Software
Vehicle Speed Sensor

VII. On-Board Diagnostics
Instrument Cluster (Malfunction Indicator Lamp)

Corrosion Warranty

This Warranty Covers:

Surface Corrosion: Surface corrosion on the vehicle body for a period of 36 months or 60,000 km from date of first registration, whichever occurs first.

Perforation: The perforation corrosion warranty has two time and mileage limits:

- For sheet metal panels, the limit is 36 months from the date of first registration with no mileage limit.
- For an outer-body sheet metal panel - one that is finish-painted and that someone can see when walking around the vehicle - the limits are 5 years from the date of first registration or 160,000 km on the odometer, whichever occurs first.

1. If any defects should be found which cause surface corrosion or perforation (as defined below) within the respective periods stated above, any authorized Mercedes-Benz Sprinter dealer will repair or replace (at its sole option) such defects to any vehicle body parts (defined below), provided that you demonstrate adherence to the Operator's Manual for the care and maintenance of the vehicle as outlined therein. All parts replaced under this warranty become the property of MBC.
2. "Surface corrosion" means rust or corrosion affecting any readily visible surface area of the vehicle body but not including external damage to paint or plated surfaces or rust or corrosion resulting from damage by stone chips, other impacts or chemicals.
3. "Perforation" means the rust or corrosion of any components of the vehicle body through from the inner surface to the outer surface.
4. "Vehicle Body" means any moving or non-moving metal components of the vehicle including parts replaced under this warranty, but not including those components which form part of the vehicle underbody, power train, steering, suspension, braking or exhaust systems.

Corrosion Warranty

This Warranty Does Not Cover:

1. Surface corrosion or perforation to Vehicle Body components that were repaired, replaced or refinished after the vehicle was first sold at retail, other than (i) repairs, replacements or refinishes performed under this warranty; or (ii) replacements due to accident or damage ONLY WHERE SUCH REPLACEMENTS ARE GENUINE MERCEDES-BENZ PARTS, AND ARE RETREATED WITH GENUINE MERCEDES-BENZ BODY CAVITY RUST-PROOFING AND REFINISHING MATERIALS.

2. Surface corrosion or perforation to the Vehicle Body caused by abuse or improper maintenance.

3. Surface corrosion or perforation where paint has been damaged by road hazards, such as stones and debris.

4. Surface corrosion or perforation caused by any part of the Vehicle Body being submerged in water, sand or mud, or exposed to corrosive gas or airborne fallout, such as chemicals and tree sap, or by road salt, hail, windstorm or other environmental factors.

5. Paint matching. (MBC reserves the right to decide whether painting the repaired or replaced panel to match the original finish is practicable. MBC is not liable under any circumstances for the costs of painting the entire vehicle solely for paint matching.)

NOTE: THE INSTRUCTIONS IN YOUR OPERATOR'S MANUAL REGARDING CLEANING AND CARE OF THE VEHICLE MUST BE FOLLOWED EXPLICITLY TO MAINTAIN YOUR CORROSION WARRANTY COVERAGE.

TO ENSURE FULL WARRANTY COVERAGE, ANY REPAIR OR REPLACEMENT MUST BE PERFORMED ACCORDING TO THE MANUFACTURER'S REPAIR INSTRUCTIONS.

If You Have Questions Regarding Warranty or Service

The satisfaction and goodwill of Mercedes-Benz owners is of primary concern to Mercedes-Benz Sprinter dealers and MBC. In the event a warranty or service matter is not handled to your satisfaction, the following steps are suggested:

FIRST -

Discuss the problem with your Mercedes-Benz Sprinter dealer management. Talk to the Service Manager, then if you still have questions, discuss them with the Mercedes-Benz Sprinter dealership's owner.

THEN -

Request Clarification - if unanswered questions remain ask your dealer to contact the Field Service Manager.

FURTHER -

If you have additional comments or questions regarding your Mercedes-Benz after discussion with your dealer and Field Service Manager, please write to us.

Our address:
Customer Relations Department
Mercedes-Benz Canada Inc.
98 Vanderhoof Avenue
Toronto, Ontario M4G 4C9

FINALLY -

MBC will, at your request, resolve questions by arbitration in respect of allegations of defect in material and workmanship in vehicles purchased from MBC. MBC has arranged for arbitration under the Canadian Motor Vehicle Arbitration Plan (CAMVAP). If you ever need information about this procedure and the scope of arbitration, please contact MBC Customer Relations Department at the above address or CAMVAP directly at the below toll free telephone number:
1-800-207-0685

If You Have Questions Regarding Warranty or Service

HEAD OFFICE
Mercedes-Benz Canada Inc.
Head Office
98 Vanderhoof Avenue
Toronto, Ontario
M4G 4C9
Phone # 1-800-387-0100
Fax # (416) 425-6370

WESTERN REGION
Mercedes-Benz Canada Inc.
Western Region Zone Office
3550 Lougheed Highway
Vancouver, B.C.
V5M 2A3
Phone # (604) 639-3310
Fax # (604) 639-3311

CENTRAL REGION
Mercedes-Benz Canada Inc.
Central Region Zone Office
2680 Matheson Blvd., Suite 400
Mississauga, Ontario
L4W 0A5
Phone # (905) 219-9097
Fax # (905) 219-9062

EASTERN REGION
Mercedes-Benz Canada Inc.
Eastern Region Zone Office
2100 Boul. Dagenais Ouest
Laval, Quebec
H7L 5X9
Phone # (514) 620-7313
Fax # (514) 626-2707

To Purchasers of Pre-Owned Mercedes-Benz Vehicles

If you have purchased a pre-owned Mercedes-Benz vehicle before the expiration of its original warranty, you are entitled to the unexpired portion of the warranty provided you establish your ownership and purchase date of the vehicle. Please mail the notice on the center page to our Head Office location.

Such notification is likewise necessary for your own safety after expiration of the original warranty. The Canadian Environmental Protection Act requires Mercedes-Benz Canada Inc. to be in a position to contact Mercedes-Benz owners if a correction of a product defect becomes necessary.

Should your address change, please do not fail to notify us by using the same notice.

Speedometer Replacement

FIRST SPEEDOMETER REPLACEMENT RECORD

SPEEDOMETER REPLACED ON _____
DATE

WITH _____ _____
DEALER SIGNATURE DEALER SIGNATURE

SECOND SPEEDOMETER REPLACEMENT RECORD

SPEEDOMETER REPLACED ON _____
DATE

WITH _____ _____
DEALER SIGNATURE DEALER SIGNATURE

Roadside Assistance

Beyond the services and assistance provided through the Mercedes-Benz Sprinter dealer network, which is strategically located across the country, Mercedes-Benz Canada Inc. has put a nationwide auxiliary support network in place. The sole purpose of this network is to provide you, the Mercedes-Benz owner, with the assurance and peace of mind of knowing that help is near should you ever need it, 24 hours a day, virtually anywhere in Canada or the continental United States.

Important Information:

- During the powertrain warranty coverage of 5 years / 100,000 km, there is no cost for Roadside Assistance services.
- If your vehicle has been in service for more than 5 years or has accumulated more than 100,000 km, charges will apply and will be determined by the service operator at the scene of the mechanical breakdown.
- Fees for towing vary with tow distance and location of tow facility.
- No responsibility can or will be assumed for delays in service caused by severe weather conditions.

Roadside Assistance Services Provided

In order to receive Roadside Assistance, you must remain with your disabled vehicle. In addition, your vehicle must be plated and insured and on a regularly travelled road to receive Roadside Assistance services.

- **Battery Boost Service** - If your battery has run down, a service operator will provide a boost in an attempt to enable your vehicle to proceed under its own power.
- **Fuel Delivery** - If your vehicle runs out of fuel, an emergency supply of up to 5 litres of fuel (where available) will be delivered.
- **Flat Tire Service** - If your vehicle has a flat tire, its serviceable inflated and mounted spare tire (where applicable) will be installed. Otherwise, the vehicle will be towed to the nearest Mercedes-Benz Sprinter dealership.
- **Winching and Extrication Service** - Your vehicle will be extricated/winched when it can be safely reached from a cleared, normally travelled road (vehicle must be able to proceed under its own power). This benefit does not apply to vehicles immobilized in a snow-covered driveway or parking lot. *Due to the nature of this service, no responsibility can or will be assumed for vehicle damages.*
- **Towing Service** - In the event of a mechanical breakdown, towing service will be provided to the nearest Mercedes-Benz Sprinter dealership (charges may apply for toll bridges or ferries). **If this is the case, you must contact the dealership to authorize repairs.** If the breakdown is due to an accident, there will be a charge for the towing service since accident damage is not covered under the Roadside Assistance program. The amount will depend on the distance the tow truck must travel to retrieve your vehicle and deliver it to the repair facility.

Roadside Assistance

- **Lockout Assistance** - If you have locked your keys in your vehicle, we will dispatch a service facility to attempt to gain entry into your vehicle. The cost of labour and/or replacement keys is not included. In the event that access cannot be gained, your vehicle will be towed to the nearest Mercedes-Benz Sprinter dealership.

You must have your vehicle identification number (VIN) available whenever you call for Roadside Assistance service. (Example of VIN: WDAAB1CC2B3456789. Usually the last eight (8) digits - B3456789 - are all that is necessary to access your records.) The VIN can be found in the driver's side bottom corner of the windshield, or on the driver's seat box.

Roadside Assistance

How to claim for towing reimbursement (limited to $100.00 maximum)

1. Claims must be submitted to Mercedes-Benz Roadside Assistance within thirty (30) days of the date of the breakdown.
2. Indicate the cause and the location of the breakdown. Towing claims must be accompanied by the ***original*** towing bill and a photocopy of the detailed repair bill. We recommend that you retain a copy of all receipts for your records.
3. The vehicle must be towed to a Mercedes-Benz dealership to qualify for towing reimbursement.
4. A cheque is sent upon receipt and confirmation of information (please allow 4-6 weeks for processing).
5. Reimbursement applies for breakdowns occurring anywhere in Canada or the continental United States and is subject to the terms and conditions set forth by Mercedes-Benz Canada Inc.
6. For reimbursement, please submit claims via the online portal at https://roadsideclaims.xperigo.com or email claims to claims@xperigo.com.

What To Do In The Event Of An Accident

In the case of personal injury, call 911 or the police immediately. If there is any doubt whether your Mercedes-Benz vehicle can be operated safely or without incurring further damage, call Roadside Assistance at **1-800-387-0100** and they will dispatch a tow truck to take your vehicle to a Mercedes-Benz authorized repair shop, where possible (charges will apply). Remember, it is your right to choose the repair facility.

Liability and Limitations

Mercedes-Benz reserves the right to limit services and reimbursement to an owner or driver under the program described herein when, in the sole judgment of Mercedes-Benz, the claims become excessive in frequency or type of occurrence. Mercedes-Benz also reserves the right to revise or discontinue the described benefits/services at any time, without notice, at its sole discretion.

All service operators providing service are independent contractors and are not employees of Mercedes-Benz Canada Inc. Therefore, the Mercedes-Benz Roadside Assistance Program cannot and does not assume any liability or responsibility for any loss or damage to your Mercedes-Benz or your personal property resulting from the rendering of such service. Service operators may decline providing service if the vehicle is unattended. Should service be rendered, the service operator will not be liable for any theft or damage of the vehicle and/or its contents while it is left unattended.

À nos propriétaires Mercedes-Benz,

En tant que concessionnaires Mercedes-Benz Sprinter agréés, nous sommes engagés à vous offrir un service par excellence tant au niveau des ventes que de l'après-vente.

Nous nous efforcerons constamment de répondre à cet engagement.

Signature et timbre du concessionnaire Mercedes-Benz Sprinter

EN TANT QUE PROPRIÉTAIRE MERCEDES-BENZ, vous avez droit à un service excellent, inégalé dans l'industrie.

Afin de répondre à tous vos besoins de service, votre concessionnaire Mercedes-Benz Sprinter agréé met à votre disposition un personnel spécialement formé usine qui utilise les plus récentes techniques de diagnostic et d'entretien. Qu'il s'agisse de réglages mineurs ou de réparations importantes, peu importe, vous serez servi promptement et efficacement.

Enfin, en cas de réparation urgente, il suffit de composer, sans frais, le 1-800-387-0100 pour rejoindre nos préposés au Programme d'assistance routière, 24 heures sur 24.

Table des matières

Message au propriétaire 5

Perte du livret de garantie 5

Garantie limitée de véhicule neuf - Couverture de base 6

Garantie limitée de véhicule neuf - Ce que vous devez savoir 10

Garantie du groupe propulseur 14

Garantie du moteur diesel 15

Garantie de rendement du système antipollution 16

Composants de système antipollution de modèle Mercedes-Benz 2019 - Diesel - Véhicule de service sévère 18

Composants antipollution Mercedes-Benz pour l'année-modèle 2019 - Essence - Véhicule utilitaire lourd 19

Garantie contre la corrosion 20

Questions, changement d'adresse 22

Aux acheteurs de véhicules d'occasion Mercedes-Benz 24

Assistance routière 26

Renseignements sur la garantie du véhicule

Modèle : _____

NIV : _____

Livraison canadienne ☐

Livraison / garantie : Jour _____ Mois _____ Année _____

Code du concessionnaire vendeur : _____

Message au propriétaire

Généralités

Les pages suivantes du présent Livret d'entretien et de garantie décrivent les services d'entretien requis et les garanties dont vous bénéficiez en tant que propriétaire d'une véhicule Mercedes-Benz.

Votre véhicule étant couverte aux termes de ces « garanties », votre concessionnaire Mercedes-Benz Sprinter échangera ou réparera toute pièce défectueuse conformément aux dispositions de telles garanties dans les limites spécifiées.

Veuillez également conserver le présent livret avec le Guide du conducteur et autres documents concernant votre véhicule afin de les remettre aux propriétaires subséquents de votre véhicule.

Si vous avez perdu votre Livret d'entretien et de garantie

Si vous avez perdu votre Livret d'entretien et de garantie, demandez à votre concessionnaire Mercedes-Benz Sprinter local de le remplacer. On vous l'enverra par courrier.

Pièces de rechange pour votre Mercedes-Benz

Les pièces de rechange recommandées pour votre véhicule Mercedes-Benz sont les pièces d'origine, les unités d'échange et les accessoires homologués par Mercedes-Benz, disponibles auprès de votre concessionnaire Mercedes-Benz Sprinter agréé.

Ces pièces répondent aux mêmes normes rigoureuses de qualité de l'équipement d'origine de votre véhicule et sont conformes à toutes les lois fédérales et provinciales relatives à la sécurité.

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter votre concessionnaire Mercedes-Benz Sprinter agréé. Informez-vous également au sujet des pièces de rechange dans le cadre du Programme de pièces de rechange Mercedes-Benz. Moins coûteuses que les pièces neuves, elles comportent les mêmes conditions de garantie.

Garantie limitée de véhicule neuf - Couverture de base

Ce qui est couvert :

DÉFECTUOSITÉS : Mercedes-Benz Canada Inc. (MBC) garantit au premier propriétaire et à tous les propriétaires subséquents d'une véhicule neuve Mercedes-Benz que, durant la période de garantie stipulée, tout concessionnaire Mercedes-Benz Sprinter agréé effectuera toute réparation ou tout remplacement nécessaires pour corriger des vices de fabrication ou de matériaux.

TOUT CONCESSIONNAIRE MERCEDES-BENZ SPRINTER : Tout concessionnaire Mercedes-Benz Sprinter agréé choisi par le propriétaire effectuera les réparations ou les remplacements de garantie. Le véhicule devra être remis au concessionnaire Mercedes-Benz Sprinter pendant les heures normales d'ouverture, après quoi un délai raisonnable devra être alloué pour l'exécution des réparations.

PÉRIODE DE GARANTIE : La durée de cette garantie est de 36 mois ou 60 000 km, selon la première de ces éventualités, à compter de la date de livraison du véhicule, ou lorsque mis en service, si antérieure.

PÉRIODE D'AJUSTEMENT : Les éléments suivants font exception; ils ne sont couverts (en cas de défectuosité) que pendant 1 an ou 20 000 kilomètres, selon la première éventualité:

- ampoules et fusibles
- balais d'essuie-glace
- disques d'embrayage
- freins (disques, plaquettes, garnitures et tambours)
- pare-brise et lunette arrière
- parallélisme et équilibrage des roues

MISE EN VIGUEUR : La période de garantie commence à la date de livraison de la véhicule au premier acheteur au détail ou de sa mise en service comme véhicule de démonstrateur du concessionnaire ou véhicule de service MBC.

SANS FRAIS : Les réparations et réglages dans le cadre de la garantie seront effectués sans frais pour les pièces et la main-d'oeuvre.

Garantie limitée de véhicule neuf

GARANTIE OFFERTE : La présente garantie n'est offerte que chez les concessionnaires Mercedes-Benz autorisés du Canada. CETTE GARANTIE N'EST PAS DISPONIBLE POUR LES VÉHICULES EXPORTÉS DU CANADA. La seule exception est le cas où des véhicules sont apportés aux États-Unis ou au Mexique (en raison de vacances, par exemple) où il peut être nécessaire de procéder à une réparation sous garantie chez un concessionnaire Mercedes-Benz Sprinter autorisé.

LES GARANTIES POUR LA COUVERTURE DE BASE, LE SYSTÈME ANTIPOLLUTION ET LA CORROSION CITÉES DANS LE PRÉSENT LIVRET SONT LES SEULES GARANTIES DONNÉES LORS DE L'ACHAT D'UNE VÉHICULE MERCEDES-BENZ. DANS LA MESURE OÙ LE PERMET LA LOI, CES GARANTIES SONT SUJETTES AUX LIMITATIONS STIPULÉES AUX PRÉSENTES ET IL N'EXISTE AUCUNE AUTRE REPRÉSENTATION OU GARANTIE, EXPRIMÉE OU SOUS-ENTENDUE, IMPOSÉE PAR LA LOI OU AUTRE. DAIMLER AG, MERCEDES-BENZ CANADA INC., ET TOUT AUTRE CONCESSIONNAIRE MERCEDES-BENZ SPRINTER AGRÉÉ SE DÉGAGENT DE TOUTE RESPONSABILITÉ ET N'AUTORISENT AUCUNE AUTRE PERSONNE À ASSUMER TELLE RESPONSABILITÉ QUANT À CES VÉHICULES DE TOURISME. AUCUN PAIEMENT NI AUTRE COMPENSATION NE SERONT ACCORDÉS POUR TOUT DOMMAGE INDIRECT OU ACCESSOIRE TEL QUE : DOMMAGES OU BLESSURES À UN INDIVIDU OU À UN BIEN OU PERTE DE REVENU QUI POURRAIENT ÊTRE PAYÉS, ENCOURUS OU SUBIS À CAUSE DE TOUT DÉFAUT DE PIÈCES OU D'ENSEMBLES POUVANT ÊTRE RÉPARÉS OU REMPLACÉS CONFORMÉMENT AUX STIPULATIONS DE LA PRÉSENTE GARANTIE.

Certaines provinces ne permettent pas l'exclusion ou la limitation de dommages indirects ou accessoires ou limités à la durée d'une garantie implicite. Les limites précitées peuvent donc ne pas être applicables dans ces cas.

Garantie limitée de véhicule neuf

Éléments qui ne sont pas couverts par les garanties présentées dans le présent livret :

PNEUS ENDOMMAGÉS : Les pneus sont garantis par le fabricant de pneus. Les dommages aux pneus causés par les crevaisons, coupures, aspérités, égratignures, chocs et cassures résultant d'impacts sur nids de poule, bordures de trottoirs ou autres objets ne sont pas couverts. Tout dommage entraîné par un gonflage incorrect, une charge excessive sur essieux, un patinage à haute vitesse (pour débourber de la glace ou de la neige), les chaînes à neige, les courses ou événements de conduite compétitifs, la pose ou la dépose incorrectes, la réparation de crevaison mal effectuée, l'abus, la négligence, l'altération et l'utilisation à des fins autres, n'est pas couvert. L'usure rapide ou irrégulière de la bande de roulement parce que la permutation des pneus n'a pas été effectuée selon les directives du fabricant de pneus ou l'alignement des roues ou l'équilibrage des pneus incorrects ne sont pas couverts. L'usure de la bande de roulement également n'est pas couverte.

Les dommages aux jantes causés par des nids-de-poule ou un impact avec une bordure de trottoir ou d'autres objets/dangers de la route ne sont pas couverts.

GÉOMÉTRIE DES ROUES: Les réglages relatifs aux phénomènes dus au bombement de la route ne sont pas couverts.

BALAIS E'ESSUIE-GLACE ET LAMES: Les balais et lames d'essuie-glace endommagés ou usés ne sont pas couverts.

DOMMAGES CONSÉCUTIFS AUX ACCIDENTS, À L'USAGE ABUSIF ET À LA NÉGLIGENCE :
Les accidents ou dommages causés par des projectiles frappant la véhicule. L'usage abusif de la véhicule tel que le saut de trottoir, la surchage, l'utilisation, le remisage ou le transport inappropriés. (L'usage correct est décrit dans le Guide du conducteur.)

ENDOMMAGEMENT DÉCOULANT DU MANQUE D'ENTRETIEN : La non exécution des travaux d'entretien prescrits dans le carnet d'information sur l'entretien. L'utilisation de pièces ou de liquides d'entretien, tels des filtes à huile en papier ou une huile moteur inadéquate, qui ne sont pas approuvés par MBC, causeront des dommages au moteur qui ne sont pas couverts par la garantie.

ENTRETIEN RÉGULIER AUX FRAIS DU PROPRIÉTAIRE : Le nettoyage et le polissage, la lubrification et les filtres, la mise au point du moteur, le remplacement des balais d'essuie-glace usés, des courroies rainurées, des plaquettes et disques de freins ainsi que des disques et plateaux de pression d'embrayage constituent quelques-uns des entretiens normaux à réaliser sur les véhicules et ce ne sont donc pas des éléments couverts par cette garantie. Voir les détails dans le carnet d'information sur l'entretien.

Les dommages causés par l'utilisation de filtres inadéquats (incluant les filtres à huile), huiles moteur, liquides, nettoyants, produits à polir ou cires ne sont pas couverts. Les piles des télécommandes de l'équipement d'origine sont garanties pendant les premiers 90 jours de la mise en vigueur de la garantie du véhicule.

DOMMAGES CONSÉCUTIFS AUX MODIFICATIONS :
Les modifications de la véhicule ou l'ajout d'équipement pouvant en affecter défavorablement le rendement, la fiabilité et la durée, ne sont pas couverts par cette garantie.

COMPTEUR MODIFIÉ : Toute véhicule ayant fait l'objet d'une rétroversion frauduleuse du compteur de sorte qu'il soit impossible d'en connaître le kilométrage actuel.

DOMMAGES ATTRIBUABLES À DES RÉPARATIONS DE CARROSSERIE MAL FAITES :
Les dommages ou anomalies découlant de réparations de carrosserie non conformes aux procédures de réparation spécifiques Mercedes-Benz ou autrement mal effectuées, ne sont pas couverts par cette garantie.

Garantie limitée de véhicule neuf

Éléments qui ne sont pas couverts par les garanties présentées dans le présent livret :

DOMMAGES CAUSÉS PAR DES PIÈCES DE REMPLACEMENT ET UTILISATION D'UN CARBURANT INAPPROPRIÉ : MBC met fermement en garde contre l'utilisation de carburants ayant un indice d'octane inférieur à 91 ou de mélanges à teneur en éthanol dépassant la norme E10 dans des véhicules autres que ceux dotés d'un moteur polycarburant. MBC met en garde contre l'introduction d'un mélange de biodiesel supérieur à B5. Les défaillances dues à l'emploi de pièces autres que des pièces et accessoires d'origine Mercedes-Benz ainsi que les dommages ou défaillances causés par l'usage d'un carburant inadéquat, un carburant de mauvaise qualité (incluant les mélanges biodiesels non conformes aux normes de qualité ASTM D6751 ou EN590) ou encore l'ajout d'additifs à carburant autres que ceux spécifiquement approuvés par MBC dans des circonstances exceptionnelles (consulter le guide de l'utilisateur du véhicule) ne sont pas couverts.

DOMMAGES CONSÉCUTIFS À L'ENVIRONNEMENT : Les pièces en cuir ou en tissu (sellerie, toit décapotable, articles de garniture), le bois, la peinture ou le chrome affectés par les polluants atmosphériques tels que les retombées industrielles, la sève des arbres, le sel de déglaçage, la grêle, les tempêtes de vent ou autres facteurs environnementaux ne sont pas couverts par cette garantie.

DOMMAGE AUX GLACES : Le bris ou les éraflures du verre ne sont pas couverts à moins d'établir la preuve matérielle positive d'un vice de fabrication.

DÉPENSES SUPPLÉMENTAIRES : Cette garantie ne couvre pas les dépenses encourues suite à la perte d'utilisation de la véhicule et les frais d'hébergement pendant les réparations de garantie, la location d'une autre véhicule ou autres frais de déplacement, les appels téléphoniques, la perte de revenu ou autre perte économique ou tout dommage indirect, sauf et excepté ceux prescrits dans le Programme d'assistance routière (PAR).

MODIFICATIONS DU CONCEPT : Le fabricant se réserve le droit d'effectuer toute modification du concept ou d'apporter tout ajout à ses produits sans encourir toute mise en demeure d'installer le même équipement sur les véhicules automobiles précédemment fabriqués.

MODIFICATIONS AU VÉHICULE. Les garanties décrites dans le présent livret ne couvrent pas les réparations nécessitées en raison de l'installation d'équipement ou d'accessoires spéciaux, de l'usage de matériaux, carburants ou additifs spéciaux ou de modifications non approuvées par Mercedes-Benz; cela comprend des éléments ou interventions comme des pièces de caisse spéciales, des conversions de carrosserie, des conversions de système d'alimentation en carburant, des attelages de remorque, la teinte de vitre, des toits ouvrants, des systèmes antivol, etc.

DOMMAGES AUX SURFACES INTÉRIEURES : Les dommages aux surfaces intérieures comme la sellerie, le bois, le cuir, le suède, le plastique, le chrome, le verre, la moquette et la peinture dus à une cause extérieure, à un mauvais usage ou à la négligence ne sont pas couverts. À titre d'exemple, on peut mentionner, sans toutefois s'y limiter, les renversements, les marques de frottement, les égratignures, l'impression laissée par des objets lourds ou une force de serrage (causée par une courroie ou un dispositif de fixation par exemple). Les dommages causés par des accessoires provenant d'un autre fournisseur comme un dispositif de verrouillage de volant ou un diffuseur de désodorisant installé sur une bouche de ventilation ne sont pas couverts.

Garantie limitée de véhicule neuf - Ce que vous devez savoir

Généralités

Notre intention est de faire la réparation sous garantie et sans frais pour tout ce qui pourrait faire défaut sur le véhicule, et qui est de notre ressort, durant la période de garantie. Nous vous prions seulement d'entretenir adéquatement la véhicule et de confier les réparations ou réglages sous garantie à un concessionnaire Mercedes-Benz Sprinter agréé.

Veuillez noter la différence entre les termes « défectuosités » et « dommages » tels qu'utilisés dans le cadre de la garantie. Les défectuosités sont couvertes aux termes de la garantie, étant donné que nous, fabricants ou distributeurs, en sommes responsables. Par ailleurs, nous n'avons aucun contrôle sur les dommages découlant de causes telles que, sans toutefois limiter, les accidents, l'usage abusif et le manque d'entretien.

Par conséquent, tout dommage, peu importe la cause, n'est pas couvert par la garantie.

EN OUTRE, LA GARANTIE NE COUVRE PAS LES SERVICES D'ENTRETIEN CAR LE PROPRIÉTAIRE EST TENU DE MAINTENIR LA VÉHICULE EN BON ÉTAT, CONFORMÉMENT AU CALENDRIER D'ENTRETIEN FOURNI À CET EFFET.

Tous les travaux d'entretien doivent être effectués pour garder la garantie en vigueur. Sur demande d'un service d'entretien ou de réparation sous garantie, le propriétaire doit présenter au concessionnaire Mercedes-Benz Sprinter agréé la preuve que les travaux d'entretien régulier ont été effectués. Les reçus attestant l'exécution de ces services doivent être gardés pour trancher toute question au sujet de l'entretien de la véhicule.

Ces reçus doivent être passés à chaque propriétaire subséquent de la véhicule. Pour faciliter la tenue de dossiers, le Carnet d'entretien a été conçu de manière à apposer la signature et le timbre du concessionnaire Mercedes-Benz Sprinter agréé pour confirmer l'exécution des travaux d'entretien requis.

Cette signature atteste l'exécution des travaux et doit être gardée avec tous les autres reçus, bons de réparation et factures. En cas de réclamation au titre de la garantie, les pièces et la main-d'oeuvre seront fournis gratuitement si le propriétaire peut prouver par la présentation de factures quittancées que le véhicule a fait l'objet de l'entretien requis. Il incombe au propriétaire de prouver que l'entretien requis a été réalisé et au concessionnaire de juger si c'est bien le cas.

Garantie limitée de véhicule neuf - Ce que vous devez savoir

L'obligation de MBC se limite à l'autorisation d'échanger ou de réparer, à sa discrétion, les pièces qui sont reconnues défectueuses. En cas de groupes défectueux, des unités remises à neuf de l'usine peuvent être utilisées en échange au lieu de la réparation. Les pièces ou groupes défectueux remplacés deviennent la propriété de MBC. Les réparations sous garantie ne constituent pas une extension de la période de garantie originale du véhicule ou d'une partie de celle-ci.

Le terme « réglages » utilisé aux fins de la garantie se rapporte aux réparations mineures qui ne sont pas normalement reliées au remplacement de pièces. La garantie couvre les réglages nécessaires pour rectifier les défectuosités.

Par exemple, si une pièce se desserre ou se désaligne au cours de l'usage normal ou de l'entretien, elle sera réparée en tout temps et sans frais au cours de la période de réglages de 12 mois ou 20 000 km.

REMARQUE : Si ces pièces sont endommagées ou usées en raison de courses ou d'événements de conduite compétitive, d'accidents, d'un mauvais usage ou d'un manque d'entretien au-delà de notre contrôle, ces pièces endommagées ne sont pas couvertes en vertu de ces conditions.

Selon le modèle, votre véhicule est muni d'une ou de deux batteries principales. La durée utile de la(des) batterie(s) dépend de la condition de la charge.

Si le véhicule est utilisé sur moins de 300 km par mois, principalement sur de courtes distances ou s'il n'est pas utilisé pendant au moins trois semaines consécutives, il est de votre responsabilité de vérifier la condition de charge de la batterie et de la rectifier. Dans de tels cas nous vous recommandons d'utiliser un chargeur d'entretien Mercedes-Benz disponible chez tout concessionnaire Mercedes-Benz Sprinter agréé. Prière de suivre les directives de charge du Guide du conducteur de votre véhicule.

Garantie limitée de véhicule neuf - Ce que vous devez savoir

Véhicule irrécupérable, pièces réparées ou remplacées

Toute véhicule endommagée de telle sorte que le propriétaire, l'assureur, l'institution financière ou la société de location la qualifient de « perte totale », « irrécu-pérable » ou autre terme du genre, n'est pas couverte par ces garanties. Ceci inclut, sans toutefois limiter, les véhicules dites « récupérées », « mises à la ferraille », « démontées » ou autre qualificatif similaire utilisé dans tout texte juridique provincial.

Toute pièce réparée et remplacée dans le cadre d'une réclamation d'assurance ou suite à des événements non couverts au titre de cette garantie (voir « Ce qui n'est pas couvert » à la page 8), comme par exemple les dommages découlant d'accidents, d'usage abusif ou de négligence, tout dommage indirect subséquent, infligé à la véhicule dans l'un ou l'autre de ces cas, n'est pas couvert par cette garantie.

Peinture et autres articles d'esthétique

Les défauts de peinture, de garniture ou d'autres articles d'esthétique sont généralement réparés au cours de la préparation des véhicules neufs ou par le concessionnaire au cours de la vérification pré-livraison. En cas de tout problème de peinture ou d'esthétique, nous recommandons d'en informer le concessionnaire dès que possible étant donné que la détérioration causée par l'usage et les intempéries n'est pas couverte en vertu de cette garantie.

Les directives contenues dans votre Guide du conducteur concernant l'entretien de la peinture, de la sellerie, des articles de garniture et du toit décapotable, s'il y a lieu, doivent être suivies à la lettre pour maintenir la garantie en vigueur.

Garantie du système antipollution - Véhicules de tourisme

Bon de réparation du client

Votre concessionnaire de service vous remettra une copie du bon de réparation de toutes les réparations effectuées au titre de la garantie. Veuillez la conserver avec la documentation de votre véhicule.

Information sur les réparations de carrosserie

En raison des matériaux et des procédures de montage utilisés lors de la fabrication des véhicules Mercedes-Benz, on recommande fortement que toutes les réparations de peinture ou de carrosserie soient effectuées uniquement dans des ateliers de réparation autorisés par MBC car ils ont les outils, l'équipement et possèdent la formation nécessaire pour effectuer de telles réparations.

Bien qu'un propriétaire de véhicule a le loisir de faire faire des réparations de carrosserie (dommages de collision/ travail de peinture) par n'importe quel réparateur ou atelier de réparation de carrosserie, les dommages ou anomalies causées par des pratiques non conformes aux procédures de réparation définies par Mercedes-Benz ne sont pas couvertes par la garantie de véhicule neuf de Mercedes-Benz.

Si votre véhicule nécessite un travail de peinture ou une réparation de carrosserie ou si vous avez une quelconque question veuillez communiquer avec votre concessionnaire Mercedes-Benz Sprinter agréé ou appeler au 1-800-387-0100.

Pneus

Les pneus sont garantis par le fabricant de pneus. Plusieurs concessionnaires sont également distributeurs de pneus et sont en mesure de vous aider pour tout redressement en la matière.

Garantie du groupe propulseur

Les composants suivants du groupe propulseur sont couverts pendant ***5 ans ou 100 000 kilomètres***, selon la première éventualité.

Moteur - Démarreur, alternateur, bloc-cylindres et toutes les pièces internes; unités de culasse; boîtier de distribution, chaîne de distribution, courroie de distribution ainsi que pignons et roues dentées; amortisseur de vibrations; pompe à huile; pompe à eau et corps de pompe; tubulures d'admission et collecteurs d'échappement; volant moteur avec couronne dentée de démarreur; bouchons d'obturation; couvre-soupapes; carter d'huile; corps de turbocompresseur et ses pièces internes; actionneur de limiteur de pression de suralimentation; compresseur de suralimentation; tendeur de courroie serpentine; joints d'étanchéité et joints plats pour les composants listés uniquement.

Transmission - Carter de boîte de vitesses et toutes les pièces internes; arbres de roue; convertisseur de couple; plateau d'entraînement; contacteur de gamme de transmission; module de commande de transmission; carter d'embrayage; carter d'huile; joints d'étanchéité et joints plats pour les composants listés uniquement.

Quatre roues motrices - boîte de transfert et tous les composants internes, Arbre de roue; soufflet d'arbre de roue; roulement d'arbre de roue; différentiel avant pour les composants énumérés uniquement.

Mécanisme de propulsion arrière - Carter de pont arrière et toutes les pièces internes; roulements d'arbre de roue; arbres de transmission; roulements centraux d'arbre de transmission; joints universels ou de cardan et fourches; joints d'étanchéité et joints plats pour les composants listés uniquement.

Garantie du moteur diesel

Ces pièces de moteur diesel sont couvertes pendant ***5 ans ou 160 000 kilomètres***, selon la première éventualité.

Moteur Diesel - Bloc-cylindres et toutes les pièces internes; unités de culasse; bouchons d'obturation; pompe à injection et injecteurs de carburant; tubulures d'admission et collecteurs d'échappement; carter d'huile; pompe à huile; courroies et/ou chaînes d'entraînement de pignons de distribution et couvercle; corps de turbocompresseur et ses pièces internes; couvre-soupapes; pompe à eau et corps de pompe; joints d'étanchéité et joints plats pour les composants listés uniquement.

Garantie du système antipollution - Véhicules de tourisme

Garantie antipollution

Mercedes-Benz Canada garantit au premier propriétaire et à chaque propriétaire subséquent d'un moteur OM642 que les composants antipollution de ces moteurs sont au moment de la vente initiale exempts de défauts de matériel et de fabrication qui les rendraient inaptes à se conformer aux réglementations en vigueur émises par Environnement Canada.

Ce que la garantie ne couvre pas :

1. La réparation ou le remplacement des pièces garanties devant être remplacées avant 160 000 kilomètres. Après avoir été remplacées au premier intervalle d'entretien régulier lors d'une visite d'entretien, ces pièces ne sont plus garanties.

2. Tout véhicule dont on a manipulé le compteur kilométrage de sorte qu'il soit impossible de déterminer le kilométrage réel.

3. La perte de temps, les inconvénients, la perte d'usage de la véhicule ou autres incidents similaires ou dommages indirects.

Les réparations sous garanties seront effectuées par tout concessionnaire Mercedes-Benz Sprinter agréé, au choix du propriétaire, qui procédera aux réparations, remplacements ou réglages, à sa discrétion, sur livraison de la véhicule en son lieu et place d'affaires, sans frais pour les pièces et la main-d'oeuvre (y compris le diagnostic), et utilisera des pièces de rechange Mercedes-Benz véritable pour assurer la conformité aux règlements applicables. Les pièces remplacées dans le cadre de cette garantie deviennent la propriété du garant. Cette garantie est valide uniquement sur les véhicules achetées et conduites au Canada.

Entretien du système antipollution - Véhicules de tourisme

Généralités

La loi exige que votre véhicule réponde aux normes des systèmes antipollution. Afin d'assurer le meilleur rendement et le plus faible niveau d'émissions polluantes du véhicule, il vous revient de faire effectuer tout l'entretien recommandé dans le Carnet d'entretien aux intervalles et kilométrages recommandés. La garantie du système antipollution ne couvre pas les défectuosités attribuables à l'usage abusif ou l'entretien inadéquat de la part du propriétaire.

Un entretien plus fréquent peut s'avérer nécessaire pour les véhicules soumises à des conditions d'utilisation sévères telles que les endroits poussiéreux, la conduite en petits parcours répétés ou la traction d'une remorque.

Nous recommandons de confier tous les travaux d'entretien à votre concessionnaire Mercedes-Benz Sprinter agréé car il est équipé de l'outillage, de l'équipement et de la documentation nécessaires à l'exécution adéquate et systématique de ces services. Nous recommandons également l'utilisation des pièces de rechange Mercedes-Benz véritable pour les travaux d'entretien et de réparation, étant donné qu'elles sont fabriquées conformément aux spécifications du fabricant. Il est tout aussi important d'utiliser uniquement les carburants et lubrifiants conformes aux paramètre de l'usine car la garantie du système antipollution ne couvre ni la réparation ni le remplacement de pièces requises en raison de défectuosités découlant de l'usage de tels articles.

Pour obtenir de plus amples informations au sujet de l'entretien du système antipollution, veuillez vous reporter à votre Carnet d'entretien.

Composants de système antipollution de modèle Mercedes-Benz 2019 - Diesel - Véhicule de service sévère

A. Pièces couvertes pendant 5 ans ou 160 000 km

Les véhicules de service sévère de type diesel bénéficient d'une garantie antipollution de moteur diesel qui garantit les pièces antipollution suivantes pendant 5 ans ou 160 000 km, selon la première éventualité. Ces échéances sont calculées à partir du moment où la garantie limitée de véhicule neuf prend effet (voir ▷Page 4).
Voici les pièces couvertes à cet égard:

I. Système d'admission d'air
Corps de filtre à air
Refroidisseur d'air de suralimentation
Papillon d'air d'admission électrique (avec moteur pas-à-pas de papillon des gaz)
Collecteur d'admission/distribution d'air de suralimentation Ligne (avec orifice d'admission fermé, le cas échéant)
Dispositif de fermeture d'orifice d'admission
Turbocompresseur

II. Système de dosage de carburant
Pompe à carburant électrique
Injecteur de carburant
Rampe d'alimentation en carburant (avec régulateur de pression)
Capteur de pression de rampe d'alimentation
Pompe haute pression
Régulateur de pression du carburant

III. Système d'allumage
Bougie de préchauffage
Module de commande de temps de préchauffage

IV. Système de recyclage des gaz d'échappement
Refroidisseur EGR
Soupape EGR
Volet de dérivation RGE
Soupape d'inversion RGE

V. Dispositif de recyclage des gaz du carter
Soupape/conduit de ventilation du carter

VI. Système d'échappement/de liquide à système d'échappement diesel (DEF)
Soupape d'injection de liquide DEF
Réservoir FED (avec capteur de température\de pression, indicateur de niveau de fluide et pompe)
Catalyseur d'oxydation diesel
Collecteur d'échappement
Catalyseur à réduction catalytique sélective
Filtre à particules diesel

VII. Systèmes/capteurs du système antipollution du moteur
Capteur de position de l'arbre à cames
Sonde de température d'air de suralimentation
Capteur de position du vilebrequin
Module de commande du FED
Logiciel du module de commande du FED
Module de commande du moteur
Logiciel du module de commande du moteur
Capteur de température du liquide de refroidissement du moteur
Capteur de température d'huile moteur
Capteur de contrepression des gaz d'échappement
Capteur de pression différentielle des gaz d'échappement
Capteur de température des gaz d'échappement
Capteur de température du carburant
Module de commande du système de carburant
Logiciel du module de commande du système de carburant
Thermostat, eau de refroidissement
Capteur de température d'air d'admission
Capteur de pression de tubulure d'admission
Débitmètre massique d'air
Capteur d'oxydes d'azote
Capteur d'oxygène
Capteur de matière particulaire
Module de commande de la boîte de vitesses
Logiciel du module de commande de la boîte de vitesses
Capteur de vitesse du véhicule (roues avant)
Capteur de vitesse du véhicule (roues arrière)

VIII. Diagnostics de bord
Bloc d'instrumentation (lampe témoin d'anomalie)

Composants antipollution Mercedes-Benz pour l'année-modèle 2019 - Essence - Véhicule utilitaire lourd

A. Pièces couvertes pendant 5 ans ou 80 000 km

I. Système d'admission d'air
Boîtier de filtre à air
Dispositif de réglage d'arbre à cames
Refroidisseur d'air de suralimentation
Collecteur d'admission/ligne de distribution d'air de suralimentation
Turbocompresseur (avec collecteur d'échappement, le cas échéant)

II. Système de dosage de carburant
Injecteur de carburant
Système de gestion de carburant
Capteur de pression du carburant
Rampe d'injection
Pompe haute pression
Papillon des gaz

III. Système d'allumage
Bobine d'allumage
Bougie d'allumage

IV. Recyclage des vapeurs de carburant
Absorbeur de vapeurs de carburant EVAP
Soupape de purge de l'absorbeur de vapeurs de carburant EVAP
Capteur de pression pour la ventilation de l'absorbeur de vapeurs de carburant EVAP
Capteur de niveau de carburant II (réservoir de carburant)
Goulot de remplissage de carburant
Bouchon de réservoir de carburant
Capteur de pression du réservoir de carburant
Réservoir de carburant (avec valve d'aération)

V. Échappement
Collecteur d'échappement
Catalyseur trois voies

VI. Systèmes/capteurs du système antipollution du moteur
Capteur de position de l'arbre à cames
Contrôleur central du groupe motopropulseur
Logiciel du contrôleur central du groupe motopropulseur
Capteur de position du vilebrequin
Module de commande du moteur
Logiciel du module de commande du moteur
Capteur de température du liquide de refroidissement du moteur
Thermostat, eau de refroidissement
Module de commande du système d'alimentation en carburant
Logiciel du module de commande du système d'alimentation en carburant
Capteur de pression élevée/température du carburant
Capteur de température d'air d'admission
Capteur de pression d'air du collecteur
Capteur de cliquetis
Capteur O_2 primaire
Capteur O_2 secondaire
Module de commande de la boîte de vitesses
Logiciel du module de commande de la boîte de vitesses
Capteur de vitesse du véhicule

VII. Diagnostic embarqué
Combiné d'instruments (témoin d'anomalie)
Capteur de matière particulaire

Garantie contre la corrosion

Ce qui est couvert :

Corrosion de surface : Corrosion de surface sur la carrosserie du véhicule pendant une période de 36 mois ou 60 000 km à partir de la date du premier enregistrement, selon la première éventualité.

Perforation :

- Pour les panneaux de tôle, la limite est de 36 mois à partir de la date d'enregistrement initial, sans limite de kilométrage.
- Pour un panneau de tôle de caisse extérieure – un panneau qui est peint et qu'on peut voir quand on se promène autour du véhicule - les limites sont de 5 ans à partir de la date d'enregistrement initial ou 160 000 km au compteur, selon la première éventualité.

1. Tout défaut trouvé qui pourrait causer la corrosion superficielle ou la perforation des surfaces (tel que définit plus bas) à n'importe quelle pièce du véhicule (tel que définit plus bas), et à l'intérieur des périodes respectives mentionnées précédemment, sera réparé ou remplacé par tout concessionnaire Mercedes-Benz Sprinter agréé (à sa seule discrétion), à la condition qu'il est démontré que les recommandations du Guide du conducteur concernant l'entretien et les soins à apporter au véhicule ont été respectées. Toute pièce remplacée sous la présente garantie demeure la propriété de MBC.
2. La « corrosion de surface » signifie de la rouille ou de la corrosion touchant toute surface facilement visible de la carrosserie du véhicule mais qui ne comprend pas les dommages externes à des surfaces peintes ou plaquées ou de la rouille ou corrosion découlant de dommages provoqués par la projection de gravillons ou par d'autres types d'impacts ou par des produits chimiques.
3. La "perforation" se définit comme toute corrosion ou rouille de n'importe quelle composante de la carrosserie du véhicule qui traverse la surface de l'intérieur vers l'extérieur.
4. "Carrosserie du véhicule" signifie toute composante métallique mobile ou immobile du véhicule incluant les pièces remplacées sous garantie, mais n'incluant pas les composantes qui font partie du soubassement de carrosserie, du groupe propulseur, de la direction, de la suspension, des systèmes de freinage et d'échappement.

Garantie contre la corrosion

Ce qui n'est pas couvert

1. La corrosion superficielle ou les perforations aux composantes de la carrosserie du véhicule qui ont été réparées, remplacées ou revernies après la vente au détail originale du véhicule, autre que (i) les réparations, les remplacements ou les revernissages effectués sous la présente garantie, ou (ii) les remplacements suite à un accident ou dommages SEULEMENT LORSQUE CES REMPLACEMENTS SONT FAITS AVEC DES PIÈCES MERCEDES-BENZ D'ORIGINE, ET SONT TRAITÉES AVEC DES MATÉRIAUX MERCEDES-BENZ D'ORIGINE DE REVERNISSAGE ET DE PROTECTION CONTRE LA ROUILLE EN CAVITÉ.

2. La corrosion superficielle ou la perforation de la carrosserie du véhicule causée par l'abus ou l'entretien inadéquat.

3. La corrosion de surface ou la perforation aux endroits où la peinture a été endommagée suite aux risques routiers tels que la projection de cailloux et de débris.

4. La corrosion de surface ou la perforation attribuable à l'immersion de toute partie de la carrosserie dans l'eau, le sable ou la boue, ou à l'exposition aux gaz corrosifs ou les retombées chimiques, tels que sève d'arbres ou sel de déglaçage, grêle, tempêtes de vent ou autres facteurs environnementaux.

5. L'appariement de la peinture. (MBC se réserve le droit de décider s'il est réalisable de peindre le panneau réparé ou remplacé afin d'appareiller le fini originel. MBC se dégage de toute responsabilité, en toute circonstance, des coûts de peindre la véhicule au complet simplement pour assortir la couleur.)

REMARQUE : POUR MAINTENIR LA COUVERTURE DE LA GARANTIE DE CORROSION EN VIGUEUR, LES DIRECTIVES D'ENTRETIEN ET DE NETTOYAGE DE LA VÉHICULE, CONTENUES DANS LE GUIDE DU CONDUCTEUR, DOIVENT ÊTRE SUIVIES À LA LETTRE.

AFIN D'ASSURER LA PLEINE COUVERTURE DE LA GARANTIE, TOUTE RÉPARATION OU TOUT REMPLACEMENT DOIVENT ÊTRE EFFECTUÉS CONFORMÉMENT AUX INSTRUCTIONS DE RÉPARATION DU FABRICANT.

Pour obtenir tout renseignement au sujet de la garantie et de l'entretien

La satisfaction des propriétaires Mercedes-Benz et une politique de bonne entente sont des facteurs d'importance primordiale pour les concessionnaires Mercedes-Benz Sprinter et MBC. Dans l'éventualité où un cas relatif à la garantie ou à l'entretien n'est pas traité à votre satisfaction, nous vous conseillons de procéder de la façon suivante :

D'ABORD

Discutez du problème avec la direction de votre établissement concessionnaire Mercedes-Benz Sprinter. Parlez-en au Directeur du service après-vente et si vous avez encore des questions, adressez-vous au propriétaire de l'établissement Mercedes-Benz Sprinter.

ENSUITE

Exigez une mise au point - Si des questions
restent sans réponse, consultez
votre concessionnaire en le priant de communiquer avec le Directeur régional de l'après-vente.

DE PLUS

Veuillez nous écrire si, après avoir discuté avec votre concessionnaire et le Directeur régional de l'après-vente, vous avez d'autres commentaires ou questions concernant votre Mercedes-Benz.

Notre adresse est la suivante :
Service à la clientèle
Mercedes-Benz Canada Inc.
98 Vanderhoof Avenue
Toronto, Ontario M4G 4C9

FINALEMENT

À votre demande, MBC résoudra par voie d'arbitrage, les questions relevant d'allégations de vice de matériau et de fabrication des véhicules achetées d'elle. En collaboration avec l'organisme d'arbitrage « Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada » (PAVAC), MBC entend résoudre votre cas. Pour de plus amples détails concernant la marche à suivre et l'envergure de ce programme, contactez le service à la clientèle de MBC à l'adresse ci-dessus ou PAVAC directement au numéro de téléphone sans frais d'interurbain 1-800-207-0685.

Pour obtenir tout renseignement au sujet de la garantie et de l'entretien

SIÈGE SOCIAL
Mercedes-Benz Canada Inc.
Siège social
98 Vanderhoof Avenue
Toronto, Ontario
M4G 4C9
Téléphone : 1-800-387-0100
Télécopieur : (416) 425-6370

RÉGION DE L'OUEST
Mercedes-Benz Canada Inc.
Bureau de la région de l'Ouest
3550 Lougheed Highway
Vancouver, B.C.
V5M 2A3
Téléphone : (604) 639-3310
Télécopieur : (604) 639-3311

RÉGION CENTRALE
Mercedes-Benz Canada Inc.
Bureau de la région centrale
2680 Matheson Blvd., Suite 400
Mississauga, Ontario
L4W 0A5
Téléphone : (905) 219-9097
Télécopieur : (905) 219-9062

RÉGION DE L'EST
Mercedes-Benz Canada Inc.
Bureau de la région de l'Est
2100 Boul. Dagenais Ouest
Laval, Quebec
H7L 5X9
Téléphone : (514) 620-7313
Télécopieur : (514) 626-2707

Aux acheteurs de véhicules d'occasion Mercedes-Benz

Si vous avez acheté une véhicule d'occasion Mercedes-Benz avant l'expiration de sa garantie originelle, vous avez droit à la portion non expirée de la garantie à condition d'établir votre titre de propriété et la date d'achat de la véhicule. Veuillez poster l'avis de la page centrale à l'adresse de notre siège social.

Cet avis est également indispensable pour votre propre sécurité après l'expiration de la garantie originelle. La Loi canadienne sur la Protection de l'environnement oblige Mercedes-Benz Canada Inc. d'être en mesure de contacter les propriétaires Mercedes-Benz lorsqu'il devient nécessaire de corriger une défectuosité de produit.

Si vous deviez changer d'adresse, n'oubliez surtout pas de nous le laisser savoir par la voie du même avis.

Remplacement du compteur de vitesse

PREMIER REMPLACEMENT DU COMPTEUR DE VITESSE

COMPTEUR REMPLACÉ LE _____
DATE

AVEC _____ _____
SIGNATURE DU CONCESSIONNAIRE SIGNATURE DU CONCESSIONNAIRE

DEUXIÈME REMPLACEMENT DU COMPTEUR DE VITESSE

COMPTEUR REMPLACÉ LE _____
DATE

AVEC _____ _____
SIGNATURE DU CONCESSIONNAIRE SIGNATURE DU CONCESSIONNAIRE

Assistance routière

En plus des services d'assistance offerts par l'intermédiaire de son vaste réseau de concessionnaires qui s'étend d'un océan à l'autre, Mercedes-Benz Canada Inc. a mis en place un réseau de soutien national dont le seul but est de vous offrir, à vous, propriétaire d'une Mercedes-Benz, une véritable tranquillité d'esprit lors de vos déplacements, et ce en vous venant en aide 24 h sur 24, n'importe où au Canada et aux États-Unis continentaux.

Renseignements importants

- Pendant la durée de la garantie du groupe motopropulseur de 5 ans / 100 000 km, les services d'assistance routière sont offerts sans frais.
- Si votre véhicule est en service depuis plus de 5 ans ou a cumulé plus de 100 000 km, des frais s'appliqueront et ils seront déterminés par le préposé au service de dépannage sur les lieux de la panne mécanique.
- Les frais de remorquage varient en fonction de la distance de remorquage et de l'emplacement du site de remorquage.
- Aucune responsabilité ne sera encourue pour tout délai du service entraîné par des conditions climatiques défavorables.

Services fournis par l'Assistance routière

Pour bénéficier de l'Assistance routière, vous devez rester sur les lieux de la panne. En outre, votre véhicule doit être immatriculé et assuré et se trouver sur une route normalement empruntée par la circulation.

- **Batterie d'appoint** - Le technicien de l'Assistance routière dépêché sur les lieux tentera, à l'aide de câbles volants, de remettre le moteur de votre véhicule en route.
- **Livraison de carburant –** Si votre véhicule tombe en panne sèche, un ravitaillement d'urgence sera fait grâce à la livraison d'une quantité de carburant allant jusqu'à 5 litres (où il y a disponibilité).
- **Pneu à plat** - En cas de crevaison, votre roue de secours (si applicable) sera mise en place si elle est en bon état et gonflée comme il faut. Sinon, votre véhicule sera remorqué chez le concessionnaire Mercedes-Benz Sprinter le plus proche.
- **Remorquage en cas de sortie de route** - Votre véhicule sera sorti d'un fossé ou autre à l'aide d'un treuil s'il peut être atteint en toute sécurité à partir d'une voie dégagée, normalement empruntée par la circulation (le véhicule doit être en état de rouler). Ce service ne s'applique pas aux véhicules immobilisés par la neige dans une allée de garage ou un parc de stationnement. *À cause de la nature de ce service, aucune responsabilité ne peut être assumée pour les dommages causés au véhicule.*
- **Service de remorquage** - En cas de panne, votre véhicule sera remorqué jusqu'au concessionnaire Mercedes-Benz Sprinter agréé le plus proche (des frais peuvent s'appliquer dans le cas de l'emprunt de traversiers ou de ponts à péage). **Vous devrez alors contacter le concessionnaire pour autoriser toute réparation.**

Assistance routière

- **Service de remorquage (suite)** - Si la panne est due à un accident, des frais seront encourus pour le service de remorquage car les dommages causés par un accident ne sont pas couverts dans le cadre du Programme d'Assistance routière. Le montant des frais sera fonction de la distance entre le lieu de l'accident et celui où seront effectuées les réparations.
- **Assistance en cas d'oubli des clés à l'intérieur** - Si vous n'arrivez plus à accéder à votre véhicule parce que vous y avez enfermé vos clés par mégarde, nous dépêcherons sur les lieux un préposé qui tentera d'ouvrir votre véhicule. Le coût de la main-d'œuvre et du remplacement des clés n'est pas inclus. Si le préposé ne parvient pas à déverrouiller votre véhicule, ce dernier sera remorqué jusque chez le concessionnaire Mercedes-Benz Sprinter le plus proche.

Vous devez communiquer votre numéro d'identification du véhicule (NIV) à chaque fois que vous appelez le service d'Assistance routière. (Exemple de NIV: WDAAB1CC2B3456789. Habituellement les huit (8) derniers caractères - B3456789 – sont suffisants pour accéder à votre dossier.) On trouve le NIV en bas du coin inférieur gauche du pare-brise (côté conducteur) ou sur le boîtier de siège conducteur.

Assistance routière

Comment faire une demande de remboursement pour un remorquage (limitation à un maximum de 100$)

1. Les réclamations doivent être acheminées au service d'assistance routière de Mercedes-Benz dans les (30) jours de la défaillance.
2. Indiquez la cause et le lieu de la panne. Les demandes de remboursement pour remorquage doivent être accompagnées de la facture de remorquage ***originale*** et d'une photocopie de la facture de réparation détaillée. Nous vous recommandons de conserver une copie de tous les reçus pour vos dossiers.
3. Pour être admissible au remboursement des frais de remorquage, le véhicule doit être remorqué chez un concessionnaire Mercedes-Benz.
4. Un chèque de remboursement vous sera envoyé sur réception et confirmation de ces renseignements (veuillez allouer 4-6 semaines pour le traitement de votre demande).
5. Les remboursements s'appliquent aux pannes survenues au Canada et aux États-Unis continentaux et sont sujets aux modalités et conditions de Mercedes-Benz Canada Inc.
6. Pour tout remboursement, adressez toute demande à: Assistance routière Mercedes-Benz, P.O. Box 190, Richmond Hill, Ontario, L4B 4R5..

Que faire en cas d'accident

S'il y a des blessés, composez le 911 ou appelez immédiatement la police. Si vous avez le moindre doute que votre Mercedes puisse être conduite en toute sécurité ou sans entraîner de dommages supplémentaires, appelez l'Assistance routière au **1 800 387-0100** et une dépanneuse sera envoyée sur place afin de remorquer votre véhicule jusqu'à un atelier de réparation Mercedes-Benz agréé, à condition que cela soit possible (des frais s'appliqueront). N'oubliez pas que vous avez le droit de choisir l'établissement où vous désirez que les réparations soient effectuées.

Responsabilités et restrictions

Mercedes-Benz se réserve le droit de limiter ces services et remboursements à un propriétaire ou conducteur d'une Mercedes dans le cadre des programmes ici décrits si, du seul avis de Mercedes-Benz, les demandes deviennent excessives en fréquence ou en type d'occurrence. Mercedes-Benz se réserve aussi le droit de modifier ou d'abolir les avantages ou services ci-décrits, à tout moment, sans préavis, et à sa seule discrétion.

Tous les préposés au service sont indépendants et ne sont pas des employés de Mercedes-Benz Canada Inc. C'est pourquoi le Programme d'Assistance routière Mercedes-Benz ne peut assumer aucune obligation ou responsabilité en cas de perte ou d'endommagement de votre Mercedes-Benz ou de vos biens personnels résultant d'un service rendu dans le cadre du programme. Un préposé au service peut refuser de rendre un service si le véhicule est laissé sans surveillance. S'il accepte de rendre un service, le préposé ne pourra être tenu responsable pour tout vol ou dommage subi par le véhicule ou son contenu alors que la véhicule était sans surveillance.

DETACH ALONG DOTTED LINE

Please check one: ☐ NOTICE OF ADDRESS CHANGE
☐ NOTICE OF PRE-OWNED VEHICLE PURCHASE

Please print and give complete information

Vehicle Identification Number

Mo. Day Yr.
Purchase Date

☐ Mr.
☐ Mrs.
☐ Ms.

Last Name

First Name

Initial

Number

Street

City

Prov.

Postal Code

DETACH ALONG DOTTED LINE

Please check one: ☐ NOTICE OF ADDRESS CHANGE
☐ NOTICE OF PRE-OWNED VEHICLE PURCHASE

Please print and give complete information

Vehicle Identification Number

Mo. Day Yr.
Purchase Date

☐ Mr.
☐ Mrs.
☐ Ms.

Last Name

First Name

Initial

Number

Street

City

Prov.

Postal Code