



Guide de la garantie limitée des véhicules neufs

Voitures de tourisme de modèle 2025

Mercedes-Benz Canada Inc.

Mercedes-Benz



GARANTIE LIMITÉE VÉHICULES NEUFS MERCEDES-BENZ ANNÉE-MODELE 2025

GARANTIE DE BASE	4 ANS/80 000 KM
USURE NORMALE	2 ANS/40 000 KM
PÉRIODE DE RÉGLAGES	1 AN/ 20 000 KM
SYSTÈME D'ÉMISSION	2 ANS/40 000 KM
CERTAINES PIÈCES DU SYSTÈME ANTI POLLUTION	8 ANS/130 000 KM
BATTERIE HAUTE TENSION HYBRIDE RECHARGEABLE	6 ANS/100 000 KM
CORROSION DE SURFACE	4 ANS/80 000 KM
PERFORATION CORROSION	5 ANS/KM ILLIMITÉS
ASSISTANCE ROUTIÈRE	TERME DE BASE/ELW

Une couverture supplémentaire peut être disponible dans le cadre d'une garantie limitée étendue ou d'un contrat de maintenance prépayée.

EN TANT QUE PROPRIÉTAIRE D'UN VÉHICULE MERCEDES-BENZ, vous méritez de bénéficier de ce qui se fait de mieux en termes de services au sein de l'industrie.

Afin de satisfaire à vos besoins, quels qu'ils soient, votre concessionnaire Mercedes-Benz agréé s'entoure de collaborateurs compétents, formés en usine, à l'aide de techniques de diagnostic et d'entretien de pointe. Qu'il s'agisse d'un léger réglage ou d'un entretien important, votre concessionnaire Mercedes-Benz saura vous donner entière satisfaction rapidement et de manière efficace.

Enfin, en cas de réparation urgente, notre programme d'assistance routière disponible 24 heures sur 24 est à votre service sur simple appel d'un numéro gratuit. (1-800-387-0100).

Table des matières

- 06** Au propriétaire
- 07** Exclusion de la garantie de disponibilité du Québec
- 08** Garantie limitée sur les véhicules neufs – Couverture de base
- 12** Garantie limitée de la batterie haute tension pour véhicule hybride électrique rechargeable
- 15** Garantie limitée sur les véhicules neufs – Ce que vous devez savoir
- 18** Garantie du système antipollution
- 19** Garantie de rendement du système antipollution
- 22** Garantie contre la corrosion
- 24** Vous avez des questions à propos de la garantie ou des services?
- 25** À l'intention des acheteurs de véhicules Mercedes-Benz d'occasion
- 26** Assistance routière

Renseignements sur la garantie du véhicule

Modèle _____

NIV _____

Livraison / Garantie : _____

Jour _____ Mois _____ Année _____

Concessionnaire vendeur _____

À l'intention du propriétaire

Généralités

Les pages suivantes du présent Livret de garantie décrivent certaines exigences d'entretien ainsi que les garanties dont vous bénéficiez en tant que propriétaire d'un véhicule Mercedes-Benz.

Votre véhicule est couvert par les présentes « garanties ». Votre concessionnaire Mercedes-Benz est tenu de remplacer ou de réparer toute pièce défaillante conformément aux conditions desdites garanties, dans les limites mentionnées.

Pièces de rechange pour votre véhicule Mercedes-Benz

Les pièces, unités de rechange et accessoires approuvés en usine d'origine Mercedes-Benz sont recommandés pour votre véhicule; ils sont disponibles par l'intermédiaire de votre concessionnaire Mercedes-Benz agréé.

Ces pièces sont conformes non seulement aux mêmes normes de contrôle qualité que celles appliquées à l'équipement d'origine de votre véhicule, mais également à toutes les réglementations de sécurité fédérales et provinciales en vigueur. Mercedes-Benz ne garantit pas les pièces, unités et accessoires d'autres marques. L'utilisation de pièces, unités et accessoires de ce type risque de nuire à la couverture de certaines réparations par la garantie.

Consultez votre concessionnaire Mercedes-Benz agréé pour en savoir plus sur la garantie, notamment. Interrogez également votre concessionnaire sur les pièces de rechange dans le cadre du programme de remplacement Mercedes-Benz. Ces pièces sont moins onéreuses que les pièces neuves, mais les conditions de garantie qui leur sont associées sont identiques.

Exclusion de la garantie de disponibilité du Québec - Mercedes-Benz Canada Inc.

Dans toute la mesure permise par la loi et conformément à la Loi sur la protection du consommateur du Québec (RLRQ, c. P-40.1) (la « Loi »), MBC ne garantit pas la disponibilité des pièces de rechange de véhicules, des services de réparation de véhicules ou des renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation des véhicules.

L'exclusion ci-dessus n'affecte pas l'application de la garantie limitée sur le véhicule neuf, de la garantie limitée prolongée ou de la garantie contractuelle applicable aux pièces de rechange d'origine Mercedes-Benz.

MBC reste déterminée à répondre aux besoins de ses clients en matière de pièces automobiles, de service et d'information. Veuillez communiquer avec votre concessionnaire Mercedes-Benz préféré ou le Centre d'assistance à la clientèle MBC au 1-800-387-0100 ou en ligne à l'adresse [Service à la clientèle | Mercedes-Benz Canada](#) concernant toute demande d'assistance.

Des informations supplémentaires sont disponibles à l'adresse suivante :

Pièces de rechange : [Pièces d'origine | Mercedes-Benz Canada](#)

Services de réparation : [Service et entretien du véhicule | Mercedes-Benz Canada](#)

Informations nécessaires à l'entretien ou à la réparation des biens : [Informations techniques | Mercedes-Benz Canada](#)

Accès aux données du véhicule.

Les données du véhicule à des fins de diagnostic, d'entretien ou de réparation peuvent être obtenues via le système de diagnostic embarqué du véhicule. À ces fins, des données supplémentaires peuvent également être consultées par l'intermédiaire d'un fournisseur de services indépendant abonné aux systèmes de diagnostic exclusifs de Mercedes-Benz, ou par l'intermédiaire de votre concessionnaire Mercedes-Benz agréé préféré. Ces parties peuvent facturer des frais pour leurs services.

Garantie limitée de véhicule neuf – Couverture de base

Les éléments suivants sont couverts :

DÉFAUTS : Mercedes-Benz AG (MBAG) garantit au premier propriétaire d'un véhicule Mercedes-Benz neuf, ainsi qu'à chacun de ses propriétaires subséquents, qu'un concessionnaire Mercedes-Benz agréé procédera aux réparations ou aux remplacements nécessaires pour corriger les défauts de matériaux ou de fabrication survenus pendant la période de garantie, à l'exception des défauts de conception.

RECORDS À UN CONCESSIONNAIRE MERCEDES-BENZ : Pour déposer une réclamation au titre de la garantie, confiez votre véhicule à un concessionnaire Mercedes-Benz agréé, de sorte qu'un diagnostic puisse être effectué dans le but de déterminer s'il est nécessaire de corriger des défauts de matériaux ou de fabrication. N'importe quel concessionnaire Mercedes-Benz agréé, sélectionné par le propriétaire, sera en mesure de mener à bien les réparations ou les remplacements au titre de la garantie. Le véhicule doit être déposé au concessionnaire Mercedes-Benz pendant ses heures d'ouverture habituelles. Il convient de prévoir un délai raisonnable pour l'exécution de la réparation une fois le véhicule déposé chez le concessionnaire Mercedes-Benz. De temps à autre, les réparations peuvent être retardées en raison de pièces en rupture de stock et d'autres facteurs non maîtrisés par MBC. Dans de telles circonstances, il ne sera pas considéré que les retards subis découlent d'un manque de performance dans l'exécution des réparations.

PÉRIODE DE GARANTIE : La présente garantie est valable pour une période de 48 mois ou une distance de 80 000 km, selon la première éventualité, à compter de la date de livraison ou de mise en service du véhicule, si celle-ci est antérieure.

PÉRIODE DE RÉGLAGES : 1 AN / 20 000 KM. Les composants et les réglages ne bénéficient pas tous d'une garantie de 48 mois ou 80 000 km. Pour certains composants ou réglages, la couverture de la garantie se fonde sur la durée d'utilisation ou le kilométrage du véhicule; elle doit toujours être vérifiée auprès de votre concessionnaire Mercedes-Benz agréé avant de procéder à des réparations, quelles qu'elles soient. Voici quelques exemples :

- réglage de la géométrie des roues et équilibrage des roues (note : L'alignement et l'équilibrage des roues ne sont couverts qu'une seule fois sous ajustements. Les ajustements pour le houppier de la route ne sont pas couverts);
- balais et lames d'essuie-glace;
- piles de la télécommande (couvertes pendant les 90 premiers jours seulement).

GARANTIE D'USURE : 2 ANS / 40 000 KM

- plaquettes de frein
- disques de frein
- capteurs d'usure des freins

Reportez-vous à la **page 10** pour consulter la liste des éléments non couverts par la présente garantie.

DÉBUT DE LA GARANTIE : La période de garantie commence à la date de livraison du véhicule à l'acheteur initial ou à la date de mise en service du véhicule comme véhicule de démonstration chez un concessionnaire Mercedes-Benz ou comme véhicule de fonction MBC, mais au plus tard 24 mois à compter de la date de production du véhicule. La couverture de la garantie sera ajustée afin de refléter la date de début réelle de la période de garantie.

Garantie limitée de véhicule neuf

GARANTIE OFFERTE : La présente garantie n'est offerte que chez les concessionnaires Mercedes-Benz agréés au Canada. CETTE GARANTIE N'EST PAS OFFERTE 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 agréé.

LA COUVERTURE DE BASE AINSI QUE LES GARANTIES RELATIVES AUX ÉMISSIONS ET À LA CORROSION DU PRÉSENT LIVRET SONT LES SEULES GARANTIES OFFERTES AVEC L'ACHAT D'UN 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, QU'ELLE SOIT EXPRESSE, IMPLICITE, STATUAIRE OU AUTRE. NI MERCEDES-BENZ AG NI LE CONCESSIONNAIRE MERCEDES-BENZ AGRÉÉ N'ASSUME OU N'AUTORISE UNE AUTRE PERSONNE À ASSUMER POUR ELLE OU LUI TOUTE AUTRE RESPONSABILITÉ LIÉE À CE VÉHICULE. AUCUN PAIEMENT NI AUTRE COMPENSATION NE SERA ACCORDÉ(E) POUR TOUT DOMMAGE INDIRECT OU ACCESSOIRE TEL QUE : DOMMAGES OU BLESSURES À UN INDIVIDU OU À UN BIEN OU PERTE DE REVENUS 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 n'autorisent pas l'exclusion, ni la limitation des dommages consécutifs ou indirects, ni les limitations sur la durée des garanties implicites. Par conséquent, les limitations ci-dessus risquent de ne pas s'appliquer à votre cas.

Garantie limitée de véhicule neuf

Les éléments suivants ne sont PAS couverts :

DOMMAGES AUX PNEUS : Les pneus sont couverts par la garantie du fabricant. Les dommages aux pneus, tels que les crevaisons, les coupures, les heurts, les égratignures, les impacts et les ruptures causées par des nids-de-poule ou un impact avec une bordure de trottoir ou d'autres objets ne sont pas couverts. Les dommages dus à un gonflage incorrect, une charge excessive par essieu, une rotation à haute vitesse (en cas de patinage sur la glace ou dans la neige), l'utilisation de chaînes pour pneus, la participation à des courses ou à des événements de conduite sportive, un montage ou un démontage incorrect, une réparation incorrecte en cas de crevaison, une utilisation abusive, une utilisation sur une piste fermée, une conduite sur des sentiers et des circuits hors route, une négligence, une altération et un usage impropre, ne sont pas couverts. L'usure de la bande de roulement rapide ou irrégulière en raison d'un manque de permutation des pneus selon les recommandations du fabricant ou d'un réglage inapproprié de la géométrie, voire d'un équilibrage des pneus incorrect, n'est pas couverte. L'usure de la bande de roulement n'est pas couverte non plus.

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

RÉGLAGE DE LA GÉOMÉTRIE DES ROUES : Les réglages nécessaires relatifs aux phénomènes dus au bombement de la route (courbure de la chaussée en vue du drainage) ne sont pas couverts.

BALAIS ET LAMES D'ESSUIE-GLACE : Les balais et les lames d'essuie-glace endommagés ou usés ne sont pas couverts après 12 mois ou 20 000 km, selon la première éventualité.

DOMMAGES DUS À UN ACCIDENT, UNE UTILISATION IMPROPRE OU UNE NÉGLIGENCE : Dommages résultant de négligence, de fraude, de mauvais réglages, de modifications, d'altérations, de débranchements ou de falsifications. Accidents ou dommages dus à un impact entre un objet et le véhicule. Usage abusif du véhicule, p. ex., passage sur des nids-de-poule ou d'autres objets et dangers de la route, sauts de trottoirs; surcharge, conduite dans de hautes eaux stagnantes ou des zones inondées, voire utilisation, remisage ou transport inappropriés. (L'usage correct est décrit dans le manuel du propriétaire).

DOMMAGES DUS À UN MANQUE D'ENTRETIEN : Non-exécution de l'entretien approprié décrit dans le livret d'entretien. L'utilisation de pièces ou de liquides d'entretien, comme des filtres à huile en papier ou une huile moteur inappropriée, non approuvés par MBC, provoquera des dommages au moteur non couverts par la garantie. Il est essentiel d'effectuer les vidanges d'huile moteur conformément aux intervalles mentionnés dans le livret d'entretien afin de garantir la performance et la protection du moteur. Le non-respect des intervalles mentionnés dans le livret d'entretien pour l'exécution des vidanges d'huile moteur risque d'endommager gravement le moteur et d'être considéré comme un manque d'entretien approprié.

L'ENTRETIEN NORMAL INCOMBE AU PROPRIÉTAIRE : Le nettoyage et le polissage, la vérification, l'ajout et, si nécessaire, le remplacement des liquides et des filtres, le remplacement des balais d'essuie-glace usés, des lames d'essuie-glace, des plaquettes et des disques de frein, ainsi que des disques et plateaux de pression d'embrayage constituent quelques-uns des entretiens normaux à réaliser sur les véhicules; ce ne sont donc pas des éléments couverts par cette garantie.

Reportez-vous au livret d'entretien [ici](#).

Les dommages provoqués par l'utilisation de filtres (notamment de filtres à huile), d'huiles moteur, de liquides, de produits de nettoyage et de polissage, ou de cires inappropriés ne sont pas couverts. Les piles de la télécommande d'origine sont couvertes pendant les 90 premiers jours à compter de la date d'entrée en vigueur de la garantie du véhicule.

DOMMAGES DUS À DES MODIFICATIONS : L'altération du véhicule par des modifications ou des ajouts peut avoir une incidence sur sa performance, sa fiabilité et sa longévité; elle n'est pas couverte par la présente garantie.

DOMMAGES DUS À DES RÉPARATIONS INCORRECTES DE LA CARROSSERIE : Les dommages ou les dysfonctionnements provoqués par des réparations de la carrosserie non conformes aux procédures de réparation Mercedes-Benz ou exécutées de manière incorrecte ne sont pas couverts par la présente garantie.

DOMMAGES CAUSÉS PAR DES PIÈCES DE RECHANGE ET L'UTILISATION D'UN CARBURANT CONTRE-INDIQUÉ : 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. Les anomalies découlant de l'utilisation de pièces et d'accessoires autres que d'origine Mercedes-Benz, ainsi que les dommages ou les anomalies découlant de l'utilisation d'un carburant contre-indiqué, d'un carburant de qualité médiocre (y compris le biodiesel ne répondant pas aux normes de qualité ASTM D6751 ou EN590) ou de l'ajout d'additifs autres que ceux expressément approuvés par MBC pour une utilisation dans des circonstances exceptionnelles (consulter le manuel du propriétaire du véhicule) ne sont pas couverts par la garantie.

COMPTEUR KILOMÉTRIQUE ALTÉRÉ : Les véhicules dont l'odomètre a été manipulé de sorte qu'il soit impossible de déterminer le kilométrage réel ne peuvent pas être couverts par une garantie.

DOMMAGES DUS À DES INFLUENCES EXTÉRIEURES ET À L'ENVIRONNEMENT : Les dommages dus à des accidents, des actes de la nature ou d'autres événements indépendants de la volonté de MBC, ne sont pas couverts (p. ex., incendie, inondation, tremblement de terre). Les pièces à base de tissu ou de cuir (sellerie, toits décapotables et garnitures), de bois, de peinture ou de chrome, soumises à des retombées atmosphériques, comme des produits chimiques et de la sève des arbres, ou au sel de voirie, à la grêle, à la conduite dans de hautes eaux, des zones inondées, dans des conditions orageuses extrêmes, en cas de tempête, ou en présence d'autres facteurs environnementaux, ne sont pas couvertes par la présente garantie.

DOMMAGES AUX VITRES : Les bris de vitre ou les rayures ne sont pas couverts, à moins que la preuve d'un défaut de fabrication ne puisse être fournie.

DÉPENSES SUPPLÉMENTAIRES : La présente garantie ne couvre pas les indemnités pour perte de l'usage du véhicule lors des réparations au titre de la garantie, ni les frais d'hébergement, la location d'un moyen de transport de substitution, les frais de déplacement, les appels téléphoniques, les pertes de rémunération, les autres pertes économiques ou les dommages indirects, à l'exception de ce que stipule le programme d'assistance routière.

MODIFICATIONS DE LA CONCEPTION : Les véhicules Mercedes-Benz font régulièrement l'objet d'améliorations et de modifications de conception, voire d'ajouts, au cours du processus normal de développement de produit. Le fabricant se réserve le droit d'effectuer toute modification relative à la conception ou de procéder à des ajouts sans être contraint d'installer l'équipement en question sur les automobiles précédemment construites.

COURSES OU COMPÉTITIONS : Vos garanties limitées ne couvrent pas les frais liés à la réparation des dommages ou à la résolution des problèmes provoqués par l'utilisation du véhicule dans le cadre de courses ou sur des pistes fermées; elles ne couvrent pas non plus la réparation des défauts constatés après la participation à une course.

DOMMAGES AUX SURFACES INTÉRIEURES : Les dommages subis par les surfaces intérieures finies, comme la sellerie, le bois, le cuir, le daim, le plastique, le chrome, le verre, les tapis et la peinture, provoqués par une influence externe, une utilisation abusive ou une négligence, ne sont pas couverts. Voici quelques exemples non exhaustifs : les déversements, les traces d'usure, les rayures, et les empreintes laissées par des objets lourds ou une force de serrage (p. ex., une sangle ou un dispositif de fixation). Les dommages dus à l'utilisation d'accessoires tiers, comme des dispositifs de blocage du volant ou des désodorisants montés sur les bouches de ventilation, ne sont pas couverts non plus.

Garantie limitée de la batterie haute tension pour véhicule hybride électrique rechargeable

Généralités

La présente Garantie limitée de la batterie haute tension pour véhicule hybride électrique rechargeable (« Garantie de la batterie ») complète la garantie de la batterie haute tension pour véhicule hybride électrique rechargeable prévue dans le cadre de la Garantie limitée de véhicule neuf (« Garantie du véhicule »). La présente Garantie de la batterie ne dépend pas des conditions et garanties expresses établies dans la Garantie du véhicule, elle les complète. En aucun cas elle ne modifie ni ne prolonge cette couverture.

Les éléments suivants sont couverts :

Pour les réclamations en vertu de la garantie qui concernent plus précisément la capacité de la batterie, l'état de la batterie de rechange doit non seulement être adapté à l'ancienneté et au kilométrage du véhicule, mais également suffire à atteindre ou dépasser la capacité minimale de la batterie pour la période de garantie restante de la batterie d'origine. Il convient de souligner que les estimations relatives à l'autonomie du véhicule constituent une mesure imparfaite de la capacité de la batterie, car elles sont influencées par des facteurs qui n'ont pas trait à la capacité de la batterie. La méthode de mesure utilisée pour déterminer la capacité de la batterie et prendre la décision de réparer, remplacer ou fournir des pièces remises à neuf ou en état, ainsi que pour évaluer l'état desdites pièces remplacées, remises à neuf ou en état, est définie à la seule discrétion de Mercedes-Benz.

GARANTIE DE LA BATTERIE : Mercedes-Benz Canada (« MBC ») garantit la batterie haute tension du véhicule, qu'il appartienne au premier propriétaire ou à un propriétaire subséquent, pour ce qui a trait aux réparations ou aux remplacements nécessaires pour corriger les défauts de matériaux ou de fabrication susceptibles de survenir après l'expiration de la Garantie du véhicule.

DOMMAGES : Veuillez noter la différence entre les « défauts » et les « dommages ». Les défauts sont couverts dans la mesure où le distributeur en est responsable. À l'inverse, nous ne sommes pas responsables des dommages provoqués notamment, sans s'y limiter, par une collision, un usage abusif, et un manque d'entretien ou un entretien inadéquat. Par conséquent, les dommages subis par la batterie haute tension, quelle qu'en soit la cause, ne sont pas couverts par la garantie. Ne présumez pas qu'un problème rencontré au niveau de la batterie haute tension est dû à un défaut. Les pièces peuvent s'avérer défaillantes pour des raisons diverses non attribuables à un défaut. MBC s'est engagée à satisfaire la clientèle. Par conséquent, il est important que vous confiez votre véhicule à un concessionnaire Mercedes-Benz autorisé où des professionnels compétents pourront procéder à un diagnostic approprié et, si nécessaire, aux réparations.

RESPONSABILITÉS DU PROPRIÉTAIRE : Il incombe au propriétaire d'entretenir le véhicule conformément au Calendrier d'entretien fourni. Tous les services d'entretien doivent être effectués afin de maintenir la validité de la Garantie de la batterie.

PÉRIODE DE GARANTIE DE LA BATTERIE : La Garantie de la batterie entre en vigueur à la date de début de la Garantie du véhicule ([page 2](#)). La durée de cette Garantie de la batterie peut atteindre 6 ans ou 100 000 km, selon la première de ces éventualités.

DISPONIBILITÉ DE LA GARANTIE DE LA BATTERIE : Les mêmes restrictions géographiques que celles de la Garantie du véhicule s'appliquent à la présente Garantie de la batterie, notamment les restrictions relatives aux conditions d'application de la Garantie de la batterie en dehors du Canada. ([Page 9](#)).

Les éléments suivants ne sont pas couverts :

EXCLUSIONS DE LA GARANTIE DE LA BATTERIE : Outre les éléments non couverts dans le cadre de la Garantie du véhicule (**page 10**), la Garantie de la batterie ne couvre pas les dommages ni les défaillances de la batterie et de ses composants qui découlent de ce qui suit ou sont provoqués par ce qui suit :

- Détérioration physique ou tentative intentionnelle de réduire la durée de vie de la batterie haute tension;
- Exposition directe de la batterie haute tension à une flamme;
- Immersion d'une partie de la batterie haute tension dans de l'eau ou des liquides;
- Ouverture du boîtier de la batterie haute tension ou entretien effectué par quelqu'un d'autre qu'un employé d'un concessionnaire Mercedes-Benz autorisé;
- Manquement au respect des procédures de charge correctes, recommandées dans le Guide du conducteur;
- Utilisation d'appareils de charge incompatibles;
- Défaut de réparer un problème existant ou d'entretenir correctement la batterie;
- Utilisation du véhicule comme source d'alimentation pour d'autres fonctions que l'équipement installé en usine.

EXCLUSIONS POUR PERTE DE CAPACITÉ PROGRESSIVE : La batterie du véhicule, à l'instar de toutes les batteries, subira une perte de capacité progressive au fil du temps et de son utilisation. La perte de capacité due à une perte de capacité progressive ou découlant de cette dernière n'est pas couverte au-delà des conditions et des limitations indiquées dans la présente Garantie limitée de la batterie (telles qu'indiquées ci-dessus). Veuillez vous reporter au Guide du conducteur pour accéder aux recommandations sur la façon d'optimiser la durée de vie et la capacité de la batterie haute tension du véhicule.

AUTRES EXCLUSIONS : Outre les exclusions mentionnées ci-dessus, la présente Garantie de la batterie ne couvre pas les coûts engendrés par la réparation des dommages ou la résolution des problèmes provoqués par ce qui suit :

- Accident, collision, ou impact entre un objet et le véhicule;
- Remorquage du véhicule (dépanneuse à plateau recommandée);
- Utilisation abusive ou négligence;
- Manquement à l'utilisation du véhicule conformément au Guide du conducteur;
- Usage abusif, p. ex. le remorquage, le saut de trottoir, la surcharge, l'utilisation du véhicule comme source d'alimentation, ou à toute autre fin pour laquelle le véhicule n'a pas été conçu;
- Utilisation de pièces de rechange autres que des pièces Mercedes-Benz d'origine;
- Utilisation de pièces d'occasion, même si elles sont fournies par un concessionnaire Mercedes-Benz autorisé;
- Réparation ou entretien incorrect;
- Incendie, explosion, tremblement de terre, tempête de vent, foudre, grêle, inondation;
- Usure normale;
- Défaut de réparer un problème existant ou d'entretenir correctement le véhicule.

ANNULATION DE LA GARANTIE EN CAS DE PERTE TOTALE OU DE RÉPARATION/REEMPLACEMENT DE PIÈCES : À l'instar de la Garantie du véhicule, la présente Garantie limitée de la batterie n'offre aucune couverture de quelque type que ce soit si le propriétaire, l'assureur, l'institution financière ou la société de location a qualifié le véhicule de « perte totale », « irrécupérable », ou d'un autre qualificatif similaire, ou si une pièce est réparée ou remplacée dans le cadre d'une réclamation d'assurance et qui n'est pas couverte au titre de la Garantie du véhicule ou de la Garantie de la batterie.

Obligations de l'acheteur

1. Il incombe à l'acheteur de s'acquitter de toutes les dépenses liées au fonctionnement de la batterie haute tension, plus particulièrement des frais d'électricité et des primes d'assurance. Les frais d'entretien et de réparation ne doivent être assumés par l'acheteur que s'ils ne sont pas pris en charge par Mercedes-Benz, conformément à la section « Certificat pour batterie Mercedes-Benz ».

2. Il incombe à l'acheteur de s'assurer que la batterie haute tension non seulement est utilisée exclusivement pour entreposer de l'énergie pour le véhicule à propulsion électrique, mais également est manipulée conformément aux instructions d'utilisation du fabricant. L'acheteur est plus particulièrement tenu de s'assurer de ce qui suit :

- Le véhicule équipé d'une batterie haute tension est toujours entreposé conformément aux instructions d'entretien de la batterie qui figurent dans le manuel du propriétaire du véhicule, et ce, à condition que la batterie haute tension ne soit pas raccordée à une source d'alimentation.
- La batterie haute tension est chargée correctement, c.-à-d., uniquement avec le câble de charge approuvé ou recommandé pour le véhicule.

3. La batterie haute tension doit : être utilisée uniquement conformément à ce que stipule le contrat; être manipulée avec suffisamment de précautions; et être protégée contre les dommages. L'acheteur ainsi que les propriétaires ultérieurs ne sont pas autorisés à apporter des modifications (p. ex., des réglages) ni à procéder à des réparations incorrectes sur le système électrique embarqué haute tension et ses composants (moteur électrique, composants de l'électronique de puissance, unité de charge, chauffage, climatisation, câblage ou batterie haute tension elle-même). L'acheteur peut raccorder des appareils consommateurs d'électricité supplémentaires à condition de respecter les instructions du manuel du propriétaire du véhicule. Il est tenu de s'assurer que l'état de la batterie haute tension permet d'utiliser le véhicule de manière sécurisée et fiable.

4. L'acheteur est tenu de faire exécuter les travaux d'entretien sur le véhicule équipé d'une batterie haute tension, y compris les travaux de réparation et d'entretien supplémentaire, conformément aux spécifications de Mercedes-Benz, selon le calendrier défini, de sorte que l'entretien ainsi que les réparations d'usure de la batterie haute tension nécessaires puissent être effectués correctement. La date d'échéance de l'entretien s'affiche sur le groupe d'instruments du véhicule.

Entretien sous garantie

TOUS LES CONCESSIONNAIRES MERCEDES-BENZ AUTORISÉS : Pour déposer une réclamation au titre de la garantie dans le cadre de la présente Garantie de la batterie, vous devez confier votre véhicule à un concessionnaire Mercedes-Benz autorisé, de sorte qu'un diagnostic puisse être effectué dans le but de déterminer s'il est nécessaire de corriger des défauts de matériaux ou de fabrication. N'importe quel concessionnaire Mercedes-Benz autorisé sélectionné par le propriétaire sera en mesure de mener à bien les réparations ou les remplacements au titre de la garantie. L'adresse du concessionnaire Mercedes-Benz autorisé le plus proche peut être obtenue en consultant le site www.mercedes-benz.ca ou en communiquant avec notre service des relations avec les clients à l'adresse cs.can@cac.mercedes-benz.com. Si une question de garantie ou d'entretien n'a pas été résolue à votre satisfaction, reportez-vous à la **page 24** pour connaître la marche à suivre recommandée.

Votre satisfaction est notre principale préoccupation. MBC mettra tout en œuvre pour aider votre concessionnaire Mercedes-Benz autorisé à résoudre votre problème de garantie ou à vous expliquer la position de MBC.

LIMITATION DES GARANTIES ET AUTRES CONDITIONS DE GARANTIE

LIMITATION DES DOMMAGES : La présente Garantie de la batterie ne couvre pas les dommages accessoires ou indirects, tels que les dommages matériels, les blessures, ou les pertes de revenus, susceptibles d'être payés, engagés ou subis en raison de la défaillance de la batterie couverte par la présente garantie.

Garantie limitée de véhicule neuf – Ce que vous devez savoir

Généralités

Notre objectif est le suivant : procéder aux réparations ou aux remplacements nécessaires pour corriger les défauts de matériaux ou de fabrication, et non les défauts de conception, qui surviennent pendant la période de garantie, et ce, sans frais pour vous. Tout ce que nous vous demandons, c'est d'entretenir correctement votre véhicule, d'en prendre soin, et de le confier à un concessionnaire Mercedes-Benz agréé en vue de l'exécution des réparations ou des réglages au titre de la garantie.

Le fait que votre véhicule soit couvert par la présente garantie n'implique pas qu'il est exempt de défauts. Veuillez noter la différence entre les termes « défauts » et « dommages » utilisés dans le présent livret. Les défauts sont couverts dans la mesure où le fabricant ou le distributeur en est responsable. À l'inverse, nous ne sommes pas responsables des dommages provoqués notamment, sans s'y limiter, par une collision, un usage abusif, et un manque d'entretien. Par conséquent, les dommages, quelle qu'en soit la cause, ne sont pas couverts par la garantie. Ne présumez pas qu'un problème rencontré sur votre véhicule est dû à un défaut. Les pièces peuvent s'avérer défaillantes pour des raisons diverses non attribuables à un défaut. De plus, les symptômes que vous êtes susceptible d'entendre, de ressentir ou d'observer peuvent être imputables à de nombreux facteurs sans lien avec un défaut. MBC s'est engagée à satisfaire la clientèle. Par conséquent, il est important que vous confiez votre véhicule à un concessionnaire Mercedes-Benz agréé où des professionnels compétents pourront procéder à un diagnostic approprié et, si nécessaire, aux réparations.

LES SERVICES D'ENTRETIEN NE SONT PAS NON PLUS COUVERTS PAR LA GARANTIE ÉTANT DONNÉ QU'IL INCOMBE AU PROPRIÉTAIRE D'ASSURER L'ENTRETIEN DU VÉHICULE CONFORMÉMENT AU CALENDRIER FOURNI.

Tous les services d'entretien doivent être effectués afin de maintenir la validité de la garantie. Lorsqu'il sollicite des travaux d'entretien ou de réparation sous garantie, le propriétaire doit présenter au concessionnaire Mercedes-Benz agréé une preuve que l'entretien périodique requis a bien été exécuté. Les reçus attestant de l'exécution de l'entretien courant doivent être conservés, en cas d'incertitude à l'égard de l'entretien.

Ces reçus doivent être transmis à chacun des propriétaires ultérieurs du véhicule.

Si le propriétaire dépose une réclamation au titre de la garantie et qu'il est en mesure de prouver, grâce aux factures reçues, que le véhicule a bénéficié de l'entretien requis, le concessionnaire procédera aux travaux au titre de la garantie, sans facturer les pièces et la main-d'œuvre. Il incombe non seulement au propriétaire de prouver que l'entretien requis a été exécuté, mais également au concessionnaire de juger si tel est le cas.

L'obligation de MBC se limite à l'autorisation de remplacer ou de réparer, à sa discrétion, les pièces reconnues défaillantes. En cas d'ensembles défaillants, des unités reconditionnées en usine peuvent être utilisées au lieu de procéder à une réparation. Les pièces et les ensembles défaillants remplacés doivent devenir la propriété de MBC. Les réparations au titre de la garantie ne constituent pas une extension de la période de garantie d'origine du véhicule ou des pièces concernées.

Le terme « réglages » tel qu'il est utilisé dans la garantie fait référence aux réparations mineures qui, en général, ne sont pas liées au remplacement des pièces. La garantie couvre les réglages nécessaires pour corriger les défauts.

Si, p. ex., une pièce desserrée ou mal alignée est constatée pendant l'utilisation normale ou l'entretien, elle sera corrigée sans frais à tout moment au cours des 12 mois ou des 20 000 km inclus dans la période de réglages.

Le terme « usure », tel qu'il est utilisé dans la garantie, fait uniquement référence aux pièces énumérées et seulement si ces dernières sont défaillantes ou usées. Ces pièces seront remplacées sans frais, à tout moment, au cours des 24 mois ou des 40 000 km inclus dans la période d'usure.

REMARQUE : Si ces pièces sont endommagées ou usées en raison d'une participation à des courses ou à des événements de conduite sportive, d'un accident, d'une utilisation abusive ou d'un manque d'entretien dont nous ne sommes pas responsables, les pièces endommagées en question ne sont pas couvertes par les présentes.

Selon son modèle, votre véhicule est équipé d'une ou de deux batteries principales. La durée de vie de la ou des batteries dépend de leur état de charge.

Si le véhicule parcourt moins de 300 km par mois, principalement de courtes distances, ou s'il n'est pas utilisé pendant plus de trois (3) semaines d'affilée, il incombe au propriétaire de vérifier et de corriger la charge de la batterie. Dans de telles circonstances, nous recommandons également l'utilisation d'un chargeur d'entretien Mercedes-Benz approuvé disponible chez votre concessionnaire Mercedes-Benz agréé. Veuillez respecter les instructions de recharge de la batterie qui se trouvent dans le manuel du propriétaire de votre véhicule.

Perte totale ou pièces réparées/remplacées

Tout véhicule endommagé au point où le propriétaire, l'assureur, l'institution financière ou la société de location qualifie le véhicule de « perte totale », « irrécupérable » ou d'un autre terme du genre, n'est pas couvert par les présentes garanties. Cela inclut, sans toutefois s'y limiter, les véhicules dits « récupérés », « mis à la ferraille », « démontés » ou autres qualificatifs similaires utilisés dans tout texte juridique provincial.

Ne sont pas couverts par la présente garantie, toute pièce réparée ou remplacée dans le cadre d'une réclamation d'assurance ou à cause d'événements non couverts au titre de la présente garantie (reportez-vous à « Les éléments suivants ne sont pas couverts ») (**page 10**), comme les dommages découlant d'accidents, d'usage abusif ou de négligence, et tout dommage indirect subséquent infligé au véhicule dans l'un ou l'autre de ces cas.

Pièces antivol

Certaines pièces antivol exigent une formation et des outils spéciaux pour une installation et un étalonnage corrects. Une installation et une maîtrise incorrectes de ces pièces peuvent augmenter les risques de vol du véhicule et d'autres actes frauduleux. Par conséquent, pour la sécurité de nos clients et de leurs véhicules, ces pièces ne sont disponibles qu'auprès des concessionnaires Mercedes-Benz agréés.

Peinture et autres éléments esthétiques

Les défauts au niveau de la peinture, de la garniture ou d'autres éléments esthétiques sont normalement pris en charge pendant le processus de préparation de nos véhicules neufs ou par le concessionnaire pendant l'inspection des véhicules neufs. Si vous constatez des problèmes au niveau de la peinture ou de l'apparence du véhicule, nous vous suggérons d'en informer votre concessionnaire dès que possible étant donné que les détériorations découlant de l'usage et de l'exposition du véhicule ne sont pas couvertes par la garantie.

Les instructions qui figurent dans votre manuel du propriétaire à propos des soins apportés à la peinture, à la sellerie, aux garnitures et aux toits décapotables, le cas échéant, doivent être suivies à la lettre pour continuer de bénéficier de la couverture de la garantie.

Fourniture des bons de réparation au client

Votre concessionnaire réparateur vous fournira un exemplaire du bon de réparation lors de toutes les interventions exécutées au titre de la garantie. Veuillez conserver cet exemplaire dans les dossiers de votre véhicule.

Renseignements sur les réparations de carrosserie

En raison des matériaux et des procédures d'assemblage utilisés dans le cadre de la production des véhicules Mercedes-Benz, il est vivement recommandé que les travaux de peinture et réparations de carrosserie soient exécutés exclusivement par les installations de réparation agréées par MBC et qui possèdent les outils, l'équipement ainsi que la formation nécessaires pour mener à bien lesdites réparations. MBC a certifié un réseau d'installations de réparation de carrosserie qui sont qualifiées pour mener à bien des réparations esthétiques et structurelles sur votre véhicule.

Bien que le propriétaire du véhicule soit susceptible de décider de confier les réparations (dommages dus à une collision ou travaux de réparation de peinture) à une personne ou un établissement spécialisé dans les réparations de carrosserie automobile, les dommages et les dysfonctionnements causés par des réparations de carrosserie non exécutées conformément aux procédures de réparation spécifiées par Mercedes-Benz ne sont pas couverts par la garantie limitée de véhicule neuf Mercedes-Benz.

Si votre véhicule doit faire l'objet de travaux de peinture ou de réparations de carrosserie ou si vous avez des questions, veuillez communiquer avec votre concessionnaire Mercedes-Benz agréé ou composer le 1-800-387-0100.

Pneus

Les pneus bénéficient de la garantie de leur fabricant; de nombreux concessionnaires Mercedes-Benz agréés proposent également des pneus et peuvent vous aider à procéder à des réglages.

Politique relative aux adaptateurs de bornes de recharge

Pour éviter tout risque de blessure grave et de dommages matériels lors de la recharge sur des bornes CC compatibles NACS avec un adaptateur, utilisez exclusivement des adaptateurs vendus ou fournis par Mercedes-Benz. L'utilisation de tout autre adaptateur avec des bornes compatibles NACS est strictement interdite. Veuillez suivre toutes les instructions du manuel d'utilisation fourni avec l'adaptateur Mercedes-Benz.

Garantie du système antipollution – Véhicules

Généralités

Conformément aux exigences d'Environnement Canada sur les émissions des véhicules motorisés, Mercedes-Benz AG garantit à tout premier propriétaire et propriétaire subséquent de véhicule Mercedes-Benz neuf que :

1. le véhicule a été conçu, construit et équipé conformément aux normes d'Environnement Canada applicables au moment de la vente au propriétaire initial; et
2. au moment de la vente, le véhicule est exempt de tout défaut matériel et de fabrication susceptible de le rendre non conforme à ces normes au cours des deux ans ou 40 000 km suivant la date initiale d'utilisation du véhicule, selon la première éventualité; et
3. les pièces précisément liées au système antipollution, sont exemptes de défauts matériels ou de fabrication qui les rendraient non conformes aux exigences pendant une période d'utilisation de huit ans ou de 130 000 km, selon la première éventualité.

La garantie ne couvre pas les éléments suivants :

1. La réparation ou le remplacement des pièces garanties dont le remplacement est prévu avant 130 000 km. Après avoir été remplacées au premier intervalle d'entretien courant lors d'une visite d'entretien, ces pièces ne sont plus garanties.
2. Tout véhicule dont l'odomètre a été manipulé de sorte qu'il soit impossible de déterminer le kilométrage réel.
3. La perte de temps, les inconvénients, la perte de jouissance du véhicule ou dommages accessoires ou indirects similaires.

Un véhicule qualifié de « perte totale », d'« irrécupérable » ou d'un autre terme du genre, n'est pas couvert par les présentes garanties. Cela inclut, sans toutefois s'y limiter, les véhicules dits « récupérés », « mis à la ferraille », « démontés » ou autres qualificatifs similaires utilisés dans tout texte juridique provincial.

Les réparations au titre de la garantie seront effectuées par tout concessionnaire Mercedes-Benz agréé, au choix du propriétaire, qui procédera aux réparations, au remplacement ou aux réglages, à sa discrétion, sur livraison du véhicule au lieu d'affaires du concessionnaire, sans frais pour les pièces et la main-d'œuvre (y compris le diagnostic), et utilisera des pièces d'origine Mercedes-Benz pour veiller à la conformité aux règlements applicables. Les pièces remplacées conformément à cette garantie deviennent la propriété de l'assureur. Cette garantie est valide uniquement pour les véhicules achetés et utilisés au Canada.

Dans tous les autres pays, les pièces défectueuses seront réparées ou remplacées, sans frais, uniquement en vertu des dispositions et des restrictions de la garantie des véhicules neufs Mercedes-Benz en vigueur à ce moment dans le pays visé.

La loi exige que votre véhicule se conforme aux normes sur les émissions de gaz d'échappement. Afin de bénéficier de la meilleure performance et des émissions les plus faibles, il vous incombe de veiller à ce que toutes les procédures d'entretien recommandées détaillées dans le livret d'entretien soient exécutées selon le calendrier défini. La garantie du système antipollution ne couvre pas les défaillances dues uniquement à une utilisation abusive du propriétaire ou à un manque d'entretien.

Un entretien plus fréquent peut s'avérer nécessaire pour les véhicules soumis à des conditions de fonctionnement difficiles, p. ex., utilisés dans des zones poussiéreuses, sur de très courtes distances ou pour la traction d'une remorque.

Nous recommandons de confier tous les services d'entretien à votre concessionnaire Mercedes-Benz agréé; en effet, il est équipé des outils, des instruments et de la documentation nécessaires pour l'exécution correcte et systématique desdits services. Nous recommandons l'utilisation de pièces de rechange Mercedes-Benz à des fins d'entretien et de réparations étant donné qu'elles sont conformes aux spécifications du fabricant. Il est également important de n'utiliser que des carburants et des lubrifiants conformes aux spécifications du constructeur étant donné que la garantie du système antipollution ne couvre pas la réparation ou le remplacement des pièces nécessaires du fait de l'utilisation d'un carburant ou d'un lubrifiant inapproprié.

Garantie de rendement du système antipollution

REMARQUE : La garantie de rendement du système antipollution s'applique uniquement dans les provinces et les territoires où les systèmes antipollution des véhicules doivent faire l'objet d'essais périodiques, et s'applique uniquement dans la mesure où l'exige la loi.

Mercedes-Benz AG (MBAG) garantit au propriétaire initial et à chaque propriétaire subséquent d'un véhicule Mercedes-Benz neuf que :

- a. sous réserve de l'entretien et de l'utilisation conformes aux instructions écrites de MBC à cet égard; et
- b. si, en tout temps au cours des 8 ans ou 130 000 km, selon la première éventualité, le véhicule ne répond pas aux normes antipollution applicables, comme le confirment les essais exigés à cet effet; alors
- c. en cas de non-conformité, si le propriétaire du véhicule encourt une quelconque pénalité ou autre sanction (y compris le déni du droit d'utiliser le véhicule) en vertu de toute loi applicable, tout concessionnaire Mercedes-Benz agréé effectuera alors, au cours des 24 premiers mois ou 40 000 km, les réparations ou les remplacements nécessaires des systèmes ou composants indiqués afin d'assurer la conformité du véhicule aux normes applicables, ce sans frais pour les pièces et la main-d'œuvre (y compris le diagnostic);
- d. pendant la période restante des 8 ans ou 130 000 km, le concessionnaire Mercedes-Benz agréé corrigera uniquement les défauts directement liés aux composants lesquels ont été installés dans le véhicule ou sur le véhicule dans le seul but de réduire les émissions polluantes.

Les pièces remplacées conformément à cette garantie deviennent la propriété de l'assureur. La période de garantie commence à la date de livraison du véhicule à l'acheteur initial ou de la mise en service du véhicule en tant que véhicule de démonstration du concessionnaire ou de véhicule de service MBC.

Le système antipollution de votre véhicule neuf Mercedes-Benz a été conçu, construit et soumis à des essais avec des pièces d'origine Mercedes-Benz, et le véhicule est certifié conforme aux exigences et règlements canadiens régissant les systèmes antipollution, comme il est indiqué dans la Garantie du système antipollution. Par conséquent, on recommande que toutes les pièces de rechange utilisées pour l'entretien, la réparation ou le remplacement des composants liés au système antipollution soient des pièces d'origine Mercedes-Benz ou des pièces Mercedes-Benz remises en état.

Le propriétaire peut choisir de faire effectuer les travaux d'entretien, de remplacement ou de réparation des dispositifs et systèmes antipollution par tout atelier de réparation automobile ou par toute personne, et choisir d'utiliser des pièces de rechange ou remises en état autres que des pièces d'origine Mercedes-Benz pour l'entretien, le remplacement ou la réparation, sans pour autant invalider la présente garantie ou la garantie du système antipollution; toutefois, le coût des services et des pièces ne sera pas couvert par la garantie, sauf en cas d'urgence.

L'utilisation de pièces de rechange de qualité ou de conception non équivalentes peut diminuer l'efficacité du système antipollution.

Si des pièces autres que les pièces Mercedes-Benz d'origine ou remises en état sont utilisées pour l'entretien, le remplacement ou la réparation des composants liés au système antipollution, le propriétaire doit obtenir auprès du fabricant visé la garantie que ces pièces sont équivalentes aux pièces d'origine Mercedes-Benz sur le plan du rendement et de la fiabilité.

Cependant, MBC se dégage de toute responsabilité au titre de la garantie des pièces autres que les pièces Mercedes-Benz d'origine ou remises en état, sauf en ce qui concerne les dommages indirects à une pièce autre qu'une pièce d'origine Mercedes-Benz découlant de la défautuosité d'une pièce Mercedes-Benz. Toutefois, l'utilisation des pièces de rechange autres que des pièces Mercedes-Benz n'invalide pas la garantie des autres composants à moins que les dommages aux pièces garanties ne soient causés par des pièces autres que des pièces Mercedes-Benz.

MBC peut refuser une réclamation au titre de la garantie de rendement du système antipollution si la défectuosité d'une pièce est causée par :

- a. la non-conformité aux instructions écrites concernant l'entretien obligatoire et l'utilisation. Ces instructions écrites, y compris les intervalles de temps et de kilométrage établis pour l'exécution des travaux d'entretien, figurent dans le manuel du propriétaire qui accompagne le véhicule. Nous vous conseillons d'effectuer tous les travaux d'entretien ou les réparations sur votre véhicule neuf Mercedes-Benz. MBC peut refuser une réclamation au titre de la garantie si la défectuosité de la pièce en question découle du manque d'entretien. Les reçus et pièces justificatives confirmant l'exécution des travaux d'entretien courant doivent être conservés pour régler tout litige à cet égard, le cas échéant, et doivent être remis à tous les propriétaires subséquents du véhicule;
- b. l'utilisation abusive du véhicule ou l'entretien effectué de telle manière qu'un composant du système antipollution a été mal installé ou réglé de manière non conforme aux directives du fabricant, ou qui a entraîné le retrait ou la mise hors fonction d'un composant lié au système antipollution;
- c. l'utilisation de pièces de rechange pour l'entretien ou la réparation du véhicule présentant un défaut matériel ou de fabrication ou qui ne sont pas équivalentes, sur le plan antipollution, aux pièces d'origine et pour lesquelles le propriétaire est incapable de présenter la preuve du contraire;

MBC peut refuser une réclamation au titre de la garantie de rendement du système antipollution si la société peut établir que la panne ou l'anomalie de la pièce du système antipollution découle directement de l'utilisation des carburants suivants :

- moteurs à essence – essence de qualité inférieure dont l'indice d'octane est inférieur à 91

La garantie ne couvre pas les éléments suivants :

- a. l'anomalie de toute pièce attribuable aux éléments suivants : une utilisation abusive, un mauvais réglage, une modification, une altération, une falsification, un débranchement, un mauvais entretien ou un entretien non convenable ou l'utilisation d'essence avec plomb dans un véhicule équipé d'un catalyseur;
- b. les dommages découlant d'accidents, les cas fortuits ou autres circonstances indépendantes de la volonté de MBC;
- c. la réparation ou le remplacement des pièces garanties dont le remplacement est prévu avant 130 000 km, une fois ces dernières remplacées au premier intervalle d'entretien dans le cadre du service d'entretien courant;
- d. la perte de temps, les inconvénients, la perte de jouissance du véhicule ou autres dommages accessoires ou indirects;
- e. tout véhicule dont l'odomètre a été manipulé de sorte qu'il soit impossible de déterminer le kilométrage réel.

Cette garantie est valide pour les véhicules achetés et utilisés au Canada.

Dans tous les autres pays, les pièces défectueuses seront réparées ou remplacées, sans frais, uniquement en vertu des dispositions et des restrictions de la garantie des véhicules neufs Mercedes-Benz en vigueur à ce moment dans le pays visé.

EN CE QUI CONCERNE LES SYSTÈMES ANTI POLLUTION, LA GARANTIE ET LA GARANTIE DE RENDEMENT CONNEXES SONT LES SEULES GARANTIES, ET DANS LA MESURE OÙ LA LOI LE PERMET, IL N'EXISTE AUCUNE AUTRE PRÉSENTATION OU GARANTIE, EXPRIMÉES OU IMPLICITES, NOTAMMENT, TOUTE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE OU DE CONFORMITÉ À UNE FIN PRÉCISE, ET L'ASSUREUR DÉCLINE TOUTES LES AUTRES OBLIGATIONS OU RESPONSABILITÉS. MERCEDES-BENZ AG ET LE CONCESSIONNAIRE MERCEDES-BENZ AGRÉÉ N'ASSUMENT PAS ET N'AUTORISENT AUCUNE AUTRE PERSONNE À ASSUMER POUR EUX TOUTE AUTRE RESPONSABILITÉ LIÉE AUXDITS SYSTÈMES ANTI POLLUTION.

Garantie de rendement du système antipollution – Ce que vous devez savoir

Généralités

Vous pouvez présenter une réclamation au titre de la garantie immédiatement après que le véhicule a échoué au test antipollution applicable si, en raison de cet échec, vous êtes tenu(e), selon la loi, de réparer le véhicule pour éviter l'imposition d'une pénalité ou d'une sanction. Vous n'avez pas à subir la perte de jouissance du véhicule, à payer une amende ou à engager des frais de réparation avant de présenter la réclamation.

La réclamation au titre de la garantie peut être présentée à tout concessionnaire Mercedes-Benz agréé de votre choix au Canada.

Le concessionnaire acceptera ou refusera votre réclamation dans un délai raisonnable ne dépassant pas trente (30) jours à compter de la date à laquelle le véhicule est déposé chez le concessionnaire pour réparation ou conformément à tout délai prescrit par la loi applicable, le délai le plus court ayant préséance, sauf si un retard est causé par des événements non attribuables à MBC ou à votre concessionnaire Mercedes-Benz agréé. Votre concessionnaire Mercedes-Benz vous informera par écrit au sujet de la raison du rejet de votre réclamation.

Pour de plus amples renseignements au sujet de la garantie de rendement du système antipollution, communiquez avec votre concessionnaire Mercedes-Benz agréé.

Garantie contre la corrosion

La présente garantie couvre les éléments suivants :

Corrosion de surface : Corrosion de surface pour une période de 48 mois ou 80 000 km à compter de la date de la première immatriculation, selon la première éventualité.

Perforation : Perforation due à la corrosion pour une période de 60 mois, sans limite de kilométrage, à compter de la date de la première immatriculation.

1. Si un défaut provoquant une corrosion de surface ou une perforation (telles que définies ci-dessous) est constaté au cours des périodes respectives indiquées ci-avant, un concessionnaire Mercedes-Benz agréé réparera ledit défaut ou remplacera les parties de la carrosserie définies ci-après (à sa discrétion), à condition que le respect des instructions du manuel du propriétaire en matière de soin et d'entretien du véhicule, telles que décrites aux présentes, soit démontré. Toutes les pièces remplacées conformément à cette garantie deviennent la propriété de MBC.
2. La « corrosion de surface » désigne la rouille ou la corrosion touchant toute surface facilement visible de la carrosserie du véhicule, mais ne comprend pas les dommages externes à des surfaces peintes ou plaquées ou la rouille ou la corrosion découlant de dommages provoqués par la projection de gravillons ou par d'autres types d'impacts.
3. La « perforation » désigne la rouille ou la corrosion de n'importe quelle composante de la carrosserie du véhicule qui traverse la surface de l'intérieur vers l'extérieur.
4. La « carrosserie du véhicule » désigne les composants métalliques mobiles et non mobiles du véhicule, notamment les pièces remplacées dans le cadre de la présente garantie, à l'exception des composants qui font partie du soubassement, du groupe motopropulseur, de la direction, de la suspension et des systèmes de freinage ou d'échappement.

La garantie ne couvre pas les éléments suivants :

1. Corrosion de surface ou perforation au niveau de composants de la carrosserie du véhicule qui ont été réparés, remplacés ou remis en état après la première vente du véhicule au détail, à l'exception des (i) réparations, remplacements ou remises en état exécutés dans le cadre de la présente garantie; ou (ii) remplacements dus à un accident ou des dommages UNIQUEMENT SI LESDITS REMPLACEMENTS IMPLIQUENT DES PIÈCES MERCEDES-BENZ D'ORIGINE AINSI QU'UN TRAITEMENT ANTI-ROUILLE ET DES MATÉRIAUX DE REMISE EN ÉTAT MERCEDES-BENZ D'ORIGINE.
2. Corrosion de surface ou perforation au niveau de la carrosserie du véhicule provoquée par une utilisation abusive ou un entretien inapproprié.
3. Corrosion de surface ou perforation découlant de l'endommagement de la peinture par des dangers de la route, comme des pierres et des débris.
4. Corrosion de surface ou perforation provoquée par une partie de la carrosserie du véhicule entrée en contact avec de l'eau, du sable ou de la boue, ou exposée à du gaz corrosif ou des retombées atmosphériques, comme des produits chimiques et de la sève, ou par du sel de voirie, la grêle, une tempête de vent ou d'autres facteurs environnementaux.
5. Peinture de retouche. (MBC se réserve le droit de décider si la peinture du panneau réparé ou remplacé dans la couleur de la finition d'origine est réalisable. MBC ne peut en aucun cas être tenue responsable des frais de peinture de l'intégralité du véhicule s'il s'agit uniquement d'harmoniser la peinture.)

REMARQUE : LES INSTRUCTIONS QUI FIGURENT DANS VOTRE MANUEL DU PROPRIÉTAIRE À PROPOS DU NETTOYAGE ET DES SOINS AU VÉHICULE DOIVENT ÊTRE SUIVIES À LA LETTRE AFIN DE CONTINUER DE BÉNÉFICIER DE LA COUVERTURE DE LA GARANTIE CONTRE LA CORROSION.

POUR PROFITER PLEINEMENT DE LA COUVERTURE DE LA GARANTIE, TOUTE RÉPARATION OU TOUT REMplacement DOIT ÊTRE EXÉCUTÉ(E) CONFORMÉMENT AUX INSTRUCTIONS DE RÉPARATION DU FABRICANT.

LA PRÉSENTE GARANTIE NE S'APPLIQUE QU'AU CANADA.

Vous avez des questions à propos de la garantie ou des services?

La satisfaction et la fidélité des propriétaires Mercedes-Benz est la priorité des concessionnaires Mercedes-Benz et de MBC. Dans le cas où un problème de garantie ou de service n'est pas traité à votre satisfaction, les étapes suivantes sont suggérées :

TOUT D'ABORD – Discutez du problème avec la direction de votre concessionnaire Mercedes-Benz. Parlez au responsable du service, puis si vous avez encore des questions, discutez-en avec le propriétaire du concessionnaire Mercedes-Benz.

ENSUITE – Demandez une clarification – si des questions restent sans réponse, demandez à votre concessionnaire de communiquer avec le directeur du service technique régional.

ENFIN – Si vous avez des commentaires ou des questions supplémentaires concernant votre Mercedes-Benz après discussion avec votre concessionnaire et votre responsable régional du service, veuillez nous envoyer un e-mail : cs.can@cac.mercedes-benz.com

À l'intention des acheteurs de véhicules Mercedes-Benz d'occasion

Si vous avez acheté un véhicule Mercedes-Benz d'occasion avant l'expiration de sa garantie d'origine, vous pouvez profiter de la garantie restante à condition de justifier de votre statut de propriétaire et de la date d'achat du véhicule. Veuillez communiquer avec notre service des relations avec les clients à l'adresse cs.can@cac.mercedes-benz.com pour en savoir plus.

Cette notification est également nécessaire pour votre sécurité après expiration de la garantie d'origine. La Loi canadienne sur la protection de l'environnement exige que Mercedes-Benz AG soit en mesure de communiquer avec les propriétaires Mercedes-Benz si la correction d'un défaut est nécessaire.

En cas de changement d'adresse, pensez bien à nous en informer en communiquant avec notre service des relations avec les clients à l'adresse cs.can@cac.mercedes-benz.com.

Assistance routière

Au-delà des services et de l'assistance fournis par le réseau de concessionnaires Mercedes-Benz, qui est stratégiquement situé dans tout le pays, Mercedes-Benz AG a mis en place un réseau d'assistance auxiliaire à l'échelle nationale. Le seul but de ce réseau est de vous offrir, à vous, propriétaire de Mercedes-Benz, l'assurance et la tranquillité d'esprit de savoir que de l'aide est à portée de main si jamais vous en avez besoin, 24 heures sur 24, pratiquement partout au Canada ou sur la zone continentale des États-Unis.

Renseignements importants

- Les services d'assistance routière sont inclus sans frais supplémentaires pendant la durée de la garantie de base, de la garantie limitée prolongée (ELW), si achetée, et de la garantie limitée des véhicules d'occasion (PLW), le cas échéant.
- Le prestataire de services décline toute responsabilité en cas de retard dans la prestation de services causé par des conditions météorologiques difficiles.

Service d'assistance routière fourni

Pour bénéficier de l'assistance routière, vous devez rester avec votre véhicule en panne. De plus, votre véhicule doit être immatriculé et assuré et se trouver sur une route régulièrement fréquentée pour recevoir les services d'assistance routière.

- **Service de chargement de batterie** – Si votre batterie est déchargée, un prestataire de services la chargera pour que votre véhicule puisse reprendre la route sans assistance.
- **Livraison de carburant** – Si votre véhicule est à court de carburant, une réserve d'urgence allant jusqu'à 5 litres de carburant (le cas échéant) sera livrée. Si un même véhicule requiert plusieurs livraisons de carburant, ces livraisons seront effectuées à la discrétion de l'assistance routière Mercedes-Benz.
- **Service de crevaison** – Si votre véhicule a un pneu crevé, sa roue de secours gonflée et montée en bon état (le cas échéant) sera installée. Sinon, le véhicule sera remorqué jusqu'au concessionnaire Mercedes-Benz le plus proche.
- **Service de treuil et de désincarcération** – Votre véhicule sera extrait ou treuillé lorsqu'il pourra être atteint en toute sécurité à partir d'une route dégagée et normalement fréquentée (le véhicule doit pouvoir circuler par ses propres moyens). Cet avantage ne s'applique pas aux véhicules immobilisés sur une voie privée ou un parc de stationnement recouvert de neige. *En raison de la nature de ce service, le prestataire de services décline toute responsabilité en cas d'endommagement du véhicule et aucune responsabilité ne pourra lui être imputée.*
- **Service de remorquage** – En cas de panne mécanique, le véhicule sera remorqué jusqu'au concessionnaire Mercedes-Benz le plus proche (des frais peuvent s'appliquer pour les ponts à péage ou les traversiers). Si le véhicule doit être remorqué à la suite d'une collision, des frais peuvent être imputés pour le service si le véhicule se trouve à plus de 80 km d'un atelier de carrosserie Mercedes-Benz agréé. Les frais seront déterminés par l'exploitant du service sur les lieux de la collision.
- **Assistance en cas de verrouillage** – Si vous avez verrouillé vos clés dans votre véhicule, nous enverrons un centre de service pour tenter d'entrer dans votre véhicule. Les frais de main-d'œuvre et de remplacement des clés ne sont pas inclus. Dans le cas où l'accès ne peut être obtenu, votre véhicule sera remorqué jusqu'au concessionnaire Mercedes-Benz le plus proche.

Vous devez avoir votre numéro d'identification de véhicule (NIV) à portée de main lorsque vousappelez l'assistance routière. Votre NIV à 17 chiffres se trouve dans le coin inférieur du pare-brise du côté conducteur ou sur le montant de la porte du côté conducteur sous le loquet. Il se trouve généralement également sur vos papiers de propriété ou votre bordereau d'assurance.

Remboursement des frais en cas d'interruption de voyage

En cas de panne mécanique non provoquée par un accident qui empêche votre véhicule de se déplacer sans assistance, l'assistance routière Mercedes-Benz remboursera les frais engagés pendant la réparation du véhicule, conformément aux modalités suivantes, à condition que votre véhicule ait été remorqué par l'assistance routière Mercedes-Benz et que les originaux des reçus soient fournis. (Remarque : Cet avantage ne s'applique pas si le remorquage est nécessaire en raison d'un changement de pneu non réussi, étant donné que cela n'est pas considéré comme une panne mécanique.)

Si la panne survient à moins de 80 km du domicile du propriétaire

- Moyen de transport alternatif – (jusqu'à 100,00 \$ par incident).
- Frais accessoires – incluent les dépenses téléphoniques et de stationnement (jusqu'à 25,00 \$ par incident).

Si la panne survient à plus de 80 km du domicile du propriétaire

- Logement – jusqu'à cinq (5) nuits d'hôtel à proximité du lieu de la panne ou du centre de réparation (montant maximal de 500,00 \$ par incident), à condition que les logements n'aient pas été réservés avant la panne. (Remarque : Le remboursement n'inclut pas les repas, les boissons alcoolisées et les pourboires.)
- Transport alternatif – comprend les billets d'avion commerciaux, la location de véhicules (à l'exception des frais de carburant et de débarquement), le taxi/covoiturage ou tout autre moyen de transport commercial régulier (jusqu'à 600,00 \$ par incident).
- Frais accessoires – incluent les dépenses téléphoniques et de stationnement (jusqu'à 25,00 \$ par incident).

Traction de remorque

Le service de traction de remorque est inclus, mais limité à un remorquage par panne et n'inclut pas le treuillage.

Le remorquage se fait à un endroit sûr et non au concessionnaire Mercedes-Benz.

L'assistance routière Mercedes-Benz et son prestataire de services ne peuvent en aucun cas être tenus responsables du contenu de la remorque et des effets personnels présents dans la remorque, susceptibles d'être endommagés dans le cadre de la prestation de services ainsi que des frais associés à l'entreposage de la remorque pendant que votre véhicule Mercedes-Benz est en cours de réparation.

L'assistance routière Mercedes-Benz et son prestataire de services se réservent le droit de refuser la prestation de services si le montant du contenu de la remorque est supérieur au montant de l'« assurance des marchandises » contractée par le prestataire du service de remorquage.

Comment soumettre une réclamation de remboursement

1. Les réclamations doivent être soumises à l'assistance routière Mercedes-Benz dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de la panne.
2. Indiquez la cause et l'emplacement de la panne. Les demandes de remorquage doivent être accompagnées de la facture de remorquage **originale**.
3. Joignez une photocopie de la facture de réparation détaillée et les factures/reçus **originaux** des frais engagés. Ce service s'applique aux dépenses encourues par vous dans un délai de soixante-douze (72) heures à compter de la panne de votre véhicule Mercedes-Benz. Nous vous recommandons de conserver une copie de tous les reçus dans vos dossiers.
4. Pour être admissible au remboursement des frais de remorquage ou d'interruption de voyage, le véhicule doit être remorqué chez un concessionnaire Mercedes-Benz certifié.
5. Un chèque ou un virement électronique est envoyé à la réception et à l'examen des renseignements sur la demande (veuillez prévoir de 4 à 6 semaines pour le traitement).
6. Le remboursement, qui s'applique aux pannes survenant n'importe où au Canada ou dans la partie continentale des États-Unis, est soumis aux modalités mentionnées par Mercedes-Benz AG.
7. Pour obtenir un remboursement, veuillez soumettre vos réclamations en ligne à <https://roadsideclaims.xperigo.com>

Que faire en cas de collision

En cas de blessure,appelez immédiatement le 911 ou la police. Si vous doutez que votre véhicule Mercedes-Benz puisse être conduit en toute sécurité ou sans que d'autres dommages lui soient causés, veuillez communiquer avec l'assistance routière au 1-800-387-0100. Une dépanneuse sera envoyée sur les lieux afin de remorquer votre véhicule vers un atelier de carrosserie Mercedes-Benz agréé.

Responsabilités et restrictions

Mercedes-Benz se réserve le droit de limiter les services d'assistance routière et le remboursement à un propriétaire ou à un conducteur lorsque, à l'appréciation exclusive de Mercedes-Benz Canada, les réclamations deviennent excessives en termes de fréquence ou de type d'événement. Mercedes-Benz Canada se réserve également le droit de réviser ou d'interrompre les avantages/services décrits à tout moment, sans préavis, à sa seule discrétion.

Tous les opérateurs de services fournissant des services sont des entrepreneurs indépendants et ne sont pas des employés de Mercedes-Benz AG. Par conséquent, le programme d'assistance routière Mercedes-Benz ne peut et n'assume aucune responsabilité pour toute perte ou tout dommage à votre véhicule Mercedes-Benz ou à vos biens personnels résultant de la prestation d'un tel service. Les exploitants de services peuvent refuser de fournir le service si le véhicule est sans surveillance sans autorisation préalable. Si la prestation de services est tout de même assurée, le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable du vol ou de l'endommagement du véhicule et de son contenu s'il est laissé sans surveillance.

Entretien et documentation

La réimpression, la traduction et la copie, même partielles, sont interdites sans notre autorisation écrite préalable.

Durée d'appui : Novembre 2025

Édition C 2025

© 2025 Mercedes-Benz Canada, Inc.

Modèles

CLA COUPÉ (118347, 118351, 118354)

CLE COUPÉ (236347, 236361, 236362)

CLE CABRIOLET (236447, 236462, 236462)

BERLINE C-CLASSE (206047, 206087)

BERLINE E-CLASSE (214047, 214061, 214063)

BERLINE S-CLASSE (223163, 223176, 223182)

BERLINE MERCEDES-MAYBACH S-CLASSE (223976, 223979)

SL-CLASSSE (232450, 232480, 232481)

AMG GT (290661, 290688, 290679)

AMG GT 2 Door (192342, 192380, 192378, 192382)

VUS GLA (247747, 247751,)

VUS GLB (247647, 247651)

VUS GLC (254647, 254656, 254687, 254680)

GLC COUPÉ (254347, 254387, 254380)

VUSE GLE (167145, 167146 [plug-in hybrid], 167159, 167161, 167189)

GLE COUPÉ (167359, 167361, 167389)

VUS GLS (167959, 167986, 167989, 167987 [Maybach])

G-CLASS (465210, 465600, 465250)