



Manuel de garantie EQ MY2027

Mercedes-Benz Canada Inc.



COUVERTURE DE LA GARANTIE LIMITÉE DES VÉHICULES NEUFS
MERCEDES-BENZ
ANNÉE MODÈLE 2027

GARANTIE DE BASE	4 ANS/80 000 KM
GARANTIE LIMITÉE DE LA BATTERIE (EQB, CLA250, CLA350, G580)	8 ANS / 160,000 KM
GARANTIE LIMITÉE DE LA BATTERIE (EQE, EQE (VUS), EQS, EQS(VUS))	10 ANS / 250,000 KM
PÉRIODE D'AJUSTEMENT	1 AN / 20 000 KM
CORROSION DE SURFACE	4 ANS/80 000 KM
CORROSION PAR PERFORATION	5 ANS/KILOMÉTRAGE ILLIMITÉ

Une couverture supplémentaire peut être offerte dans le cadre d'une Garantie limitée prolongée ou d'un contrat d'Entretien prépayé.

En tant que PROPRIÉTAIRE MERCEDES-BENZ, vous avez droit à un service qui se démarque dans l'industrie.

Pour répondre à tous vos besoins d'entretien, votre concessionnaire Mercedes-Benz autorisé compte sur du personnel formé en usine et sur les plus récentes techniques de diagnostic et de service. Qu'il s'agisse d'un simple ajustement ou d'un entretien majeur, votre concessionnaire Mercedes-Benz s'efforcera de vous servir rapidement et efficacement.

Enfin, si vous deviez faire face à une réparation d'urgence, notre Programme d'assistance routière 24 heures sur 24 n'est qu'à un appel sans frais. (1-800-387-0100).

Table des matières

- 06** Au propriétaire
- 07** Exclusion de la garantie relative à la disponibilité - Québec
- 08** Garantie limitée pour véhicules neufs – Couverture de base
- 13** Généralités
- 15** Politique relative aux adaptateurs de station de recharge
- 16** Garantie contre la corrosion
- 17** Garantie limitée de la batterie
- 22** Si vous avez des questions concernant la garantie ou le service
- 23** Aux acheteurs de véhicules Mercedes-Benz d'occasion
- 24** Assistance routière

Informations sur la garantie du véhicule

Modèle _____

NIV _____

Livraison / Garantie: _____

Jour _____ Mois _____ Année _____

Concessionnaire vendeur _____

Au propriétaire

Généralités

Les pages suivantes du présent guide d'Informations sur la garantie décrivent certaines exigences d'entretien ainsi que les garanties auxquelles vous avez droit en tant que propriétaire d'un véhicule Mercedes-Benz.

Votre véhicule est couvert en vertu des présentes « garanties » et votre concessionnaire Mercedes-Benz autorisé échangera ou réparera toute pièce défectueuse conformément aux modalités de ces garanties, dans les limites précisées.

Pièces de rechange pour votre Mercedes-Benz

Les pièces d'origine Mercedes-Benz, les unités d'échange et les accessoires approuvés en usine constituent les pièces de rechange recommandées pour votre véhicule Mercedes-Benz. Elles sont disponibles auprès de votre concessionnaire Mercedes-Benz autorisé.

Ces pièces répondent aux mêmes normes rigoureuses de contrôle de la qualité que l'équipement d'origine de votre véhicule et sont conformes à toutes les réglementations fédérales et provinciales applicables en matière de sécurité. Mercedes-Benz n'offre aucune garantie sur les pièces, unités et accessoires qui ne sont pas de marque Mercedes-Benz, et leur utilisation peut affecter la couverture de garantie pour certaines réparations associées à ces éléments.

Consultez votre concessionnaire Mercedes-Benz autorisé pour connaître la garantie et d'autres détails. Vous pouvez également vous informer auprès de votre concessionnaire au sujet des pièces d'échange offertes dans le cadre du Programme d'échange Mercedes-Benz. Ces pièces coûtent moins cher que les pièces neuves, mais ont les mêmes conditions de garantie.

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 pour véhicules, des services de réparation de véhicules ou des informations nécessaires à l'entretien ou à la réparation des véhicules.

L'exclusion ci-dessus n'affecte pas l'application de la Garantie limitée pour véhicules neufs, de la Garantie limitée prolongée ou de la garantie contractuelle applicable aux pièces de rechange d'origine Mercedes-Benz.

MBC s'engage à répondre aux besoins de ses clients en matière de pièces de véhicule, de services et d'information. Veuillez contacter votre concessionnaire Mercedes-Benz préféré ou le Centre d'assistance à la clientèle MBC au 1-800-387-0100 ou en ligne à [Service à la clientèle | Mercedes-Benz Canada](#) concernant toute demande d'assistance.

Vous trouverez des informations supplémentaires à l'adresse suivante :

Pièces de rechange: <https://www.mercedes-benz.ca/en/owners/genuine-parts>

Services de réparation : <https://www.mercedes-benz.ca/en/owners/service-maintenance>

Informations nécessaires à l'entretien ou à la réparation des biens : <https://www.mercedes-benz.ca/en/owners/service-maintenance/technical-information>

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'entremise d'un fournisseur de services indépendant qui s'abonne aux systèmes de diagnostic propriétaires de Mercedes-Benz, ou par l'intermédiaire de votre concessionnaire Mercedes-Benz autorisé de préférence. Ces parties peuvent facturer des frais pour leurs services.

Garantie limitée pour véhicules neufs – Couverture de base

IL S'AGIT DE LA SEULE GARANTIE OFFERTE LORS DE L'ACHAT D'UN VÉHICULE MERCEDES-BENZ. DANS LA MESURE PERMISE PAR LES LOIS APPLICABLES, CETTE GARANTIE EST ASSUJETTIE AUX LIMITES QU'ELLE PRÉVOIT ET AUCUNE AUTRE DÉCLARATION OU GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, LÉGALE OU AUTRE, N'EST ACCORDÉE. 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 AUCUNE AUTRE FORME D'INDEMNISATION NE SERA ACCORDÉ POUR DES DOMMAGES INDIRECTS OU CONSÉCUTIFS, NOTAMMENT LES DOMMAGES OU BLESSURES À DES PERSONNES OU À DES BIENS, OU TOUTE PERTE DE REVENUS POUVANT DÉCOULER DE LA DÉFAILLANCE D'UNE PIÈCE OU D'UN ENSEMBLE POUVANT ÊTRE RÉPARÉ OU REMPLACÉ CONFORMÉMENT AUX MODALITÉS DE LA PRÉSENTE GARANTIE.

Certaines provinces n'autorisent pas l'exclusion ou la limitation des dommages accessoires ou consécutifs, ni la limitation de la durée d'une garantie implicite, donc la limitation ci-dessus peut ne pas s'appliquer à vous.

Les éléments suivants sont couverts:

Défauts : Mercedes-Benz AG (« **Mercedes-Benz** ») garantit au propriétaire initial et à chaque propriétaire subséquent d'un véhicule Mercedes-Benz neuf que tout concessionnaire Mercedes-Benz autorisé effectuera les réparations ou les remplacements nécessaires pour corriger les défauts de matériaux ou de fabrication, à l'exclusion des défauts de conception, survenant pendant la période de garantie.

L'administrateur de Mercedes-Benz pour les réclamations de garantie au Canada est Mercedes-Benz Canada Inc. (« **MBC** »).

Tout concessionnaire Mercedes-Benz autorisé: Pour introduire une réclamation au titre de la garantie, vous devez présenter votre véhicule à un concessionnaire Mercedes-Benz autorisé afin qu'un diagnostic soit effectué pour déterminer s'il est nécessaire de corriger un défaut de matériau ou de fabrication. Tout concessionnaire Mercedes-Benz autorisé effectuera des réparations ou des remplacements couverts par la garantie. Le véhicule doit être présenté à un concessionnaire Mercedes-Benz autorisé durant les heures normales de service. Un délai raisonnable doit être accordé après avoir confié le véhicule au concessionnaire pour permettre l'exécution de la réparation.

Parfois, des retards dans les réparations surviennent en raison de pièces en rupture de stock et d'autres circonstances indépendantes de la volonté de MBC. De tels retards ne seront pas considérés comme un manquement déraisonnable à l'exécution des réparations.

Début de la garantie : La période de garantie commence à la date à laquelle le véhicule est livré au premier acheteur ou locataire au détail, ou mis en service comme véhicule de démonstration d'un concessionnaire Mercedes-Benz autorisé ou comme véhicule de société MBC, mais au plus tard 24 mois après la date de production du véhicule. Le cas échéant, la couverture de la garantie sera ajustée pour refléter la date réelle de début de la période de garantie.

Période de garantie : La présente garantie est valable pendant 48 mois ou 80 000 km, selon la première de ces dates, à compter de la date de début de la garantie – soit la date de livraison du véhicule au premier acheteur au détail, soit la date à laquelle le véhicule a été mis en service comme véhicule de démonstration chez le concessionnaire ou comme véhicule d'entreprise de Mercedes-Benz Canada Inc., selon la première de ces éventualités. La couverture de la garantie pour certains composants ou ajustements dépend de la durée de service ou du kilométrage du véhicule et doit toujours être vérifiée auprès de votre concessionnaire Mercedes-Benz autorisé avant toute réparation. Il s'agit notamment, sans que cela soit limitatif, de:

- Alignement et équilibrage des roues
- Balais et lames d'essuie-glace
- Piles de clé de télécommande

Disponibilité de la garantie: Cette garantie n'est offerte que dans les concessionnaires Mercedes-Benz autorisés au Canada. CETTE GARANTIE N'EST PAS OFFERTE POUR LES VÉHICULES EXPORTÉS DU CANADA. La seule exception concerne les véhicules transportés aux États-Unis ou au Mexique sur une base temporaire, par exemple à des fins de vacances, où le service de garantie peut être demandé à un concessionnaire Mercedes-Benz autorisé.

Date de début de la garantie et réduction : La période de garantie commence à la première des dates suivantes : i) la date de livraison du véhicule au premier acheteur au détail; ou ii) la date à laquelle le véhicule est mis en service en tant que véhicule de démonstration du concessionnaire ou de la société MBC (la « **date de début de la garantie** »). Lorsque la date de livraison ou de mise en service est plus de 24 mois après la date de production, les réductions de garantie décrites ci-dessous s'appliqueront.

Délai à compter de la date de production	Réduction de garantie (autres modèles)
Jusqu'à 24 mois	0
24 mois + 1 jour à 30 mois	6 mois
30 mois + 1 jour à 36 mois	12 mois
36 mois + 1 jour à 42 mois	18 mois
42 mois + 1 jour à 48 mois	24 mois
Plus de 48 mois	48 mois

Période d'ajustement : Réparations mineures normalement non liées au remplacement de pièces, telles que les ajustements nécessaires pour corriger les défauts. Si une pièce se desserre ou est mal alignée lors de l'utilisation normale ou de l'entretien normal, elle sera corrigée sans frais au cours de cette période.

- Les balais d'essuie-glace sont couverts pendant la durée de la période de réglages
- L'alignement et l'équilibrage des roues ne sont couverts qu'une seule fois dans le cadre des réglages (*les réglages relatifs aux phénomènes dus au bombement de la route ne sont pas couverts*)
- Les piles de la télécommande (couvertes uniquement pendant les 90 premiers jours)

Les pièces ou composants remplacés, ou les ajustements effectués pendant la période de garantie, ne prolongeront pas la Garantie limitée pour véhicule neuf. Veuillez consulter « **Articles non couverts par cette garantie** » à la **page 10** ci-dessous pour connaître les ajustements ou composants qui ne sont pas couverts par la garantie limitée du véhicule neuf.

Garantie limitée de véhicule neuf

Les éléments suivants ne sont PAS couverts :

Produits électriques tiers connectés en externe : La présente garantie ne s'applique pas au matériel ou aux logiciels d'un appareil tiers connecté au véhicule ou à ses composants, et ce, même s'il est intégré ou livré avec le véhicule. Mercedes-Benz n'est pas responsable de la qualité ou de l'exactitude des renseignements ou des services accessibles par l'intermédiaire d'un appareil tiers ou d'une plateforme tierce ou depuis ces derniers. Les logiciels distribués par Mercedes-Benz à l'intérieur ou à l'extérieur du véhicule (y compris, sans s'y limiter, les logiciels du système ou les applications) ne sont pas couverts par la présente garantie. Mercedes-Benz ne garantit en aucun cas que les connexions au véhicule, depuis ou par l'intermédiaire de ce dernier seront sans interruption ou sans erreur. En outre, il incombe à l'utilisateur de sauvegarder fréquemment ses données et ses renseignements. Mercedes-Benz n'est pas responsable des données et renseignements perdus ou endommagés mis à disposition dans le cadre de l'utilisation du véhicule. De plus, cette garantie ne s'applique pas :

- (a) aux pièces consommables conçues pour diminuer avec le temps, à moins que la défaillance ne soit due à un défaut de matériaux ou de fabrication;
- (b) aux dommages provoqués par l'utilisation avec un autre produit ou service;
- (c) aux dommages causés par un appareil ou un service tiers (y compris les mises à niveau et les extensions); ou
- (d) aux problèmes d'obsolescence ou de manque d'utilité découlant d'une incompatibilité avec les futures versions du matériel ou des logiciels externes, y compris, sans s'y limiter, les appareils mobiles.

Dommages aux pneus et aux jantes : Les dommages aux pneus, tels que les perforations, coupures, accrocs, contusions, dommages d'impact et bris résultant d'un impact avec un nid-de-poule, un trottoir ou d'autres objets/dangers sur la route, 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 rapide ou irrégulière de la bande de roulement due à un manque de rotation des pneus selon les intervalles recommandés spécifiés dans le carnet d'entretien de votre véhicule ou un mauvais alignement des roues ou un mauvais équilibre des pneus ne sont pas couverts. L'usure de la bande de roulement des pneus n'est pas non plus couverte. 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.

Logiciel : Tout dommage au véhicule, y compris, sans s'y limiter, au matériel ou au logiciel de votre véhicule, ou tout dommage à toute donnée téléversée dans votre véhicule résultant de l'accès aux données ou au logiciel du véhicule provenant de n'importe quelle source, y compris, sans s'y limiter, des pièces ou accessoires non Mercedes, des modifications, des applications tierces, des virus, des bogues, des logiciels malveillants ou toute autre cause, n'est pas couvert par la garantie.

Usure normale : Les réparations ou remplacements dus à l'usure normale ou dans le cadre de l'entretien régulier ne sont pas couverts.

Alignement des roues : Les ajustements pour la couronne de la route (une arche latérale pour le drainage) ne sont pas couverts.

Balais d'essuie-glace et inserts : Les balais d'essuie-glace et les inserts d'essuie-glace endommagés ou usés ne sont pas couverts après 12 mois ou 20 000 km, selon ce qui survient en premier.

Dommages dus à des accidents, à une mauvaise utilisation ou à une négligence : Les dommages dus à la négligence, à la fraude, aux ajustements inappropriés, aux modifications, aux altérations, à la déconnexion ou à l'altération ne sont pas couverts. Les accidents ou dommages dus à un impact entre un objet et le véhicule ne sont pas couverts. Mauvaise utilisation du véhicule, comme conduire dans ou au-dessus de nids-de-poule, de bordures ou d'autres objets/dangers routiers; le surchargement, la conduite dans des eaux stagnantes élevées ou des zones inondées, le mauvais fonctionnement, l'entreposage ou le transport ne sont pas couverts.

Dommages Dus Au Manque D'Entretien : Manque d'entretien adéquat tel que décrit dans le calendrier d'entretien. L'utilisation de pièces de service ou de fluides non approuvés par Mercedes-Benz peut causer des dommages non couverts par la garantie.

Dommages Causés par des Modifications : Les modifications ou ajouts d'éléments au véhicule peuvent nuire à ses performances, à sa fiabilité et à sa longévité et ne sont pas couvertes par cette garantie.

Bruits ou vibrations : Votre véhicule est un dispositif mécanique. Tous les appareils mécaniques émettront un certain type de bruits et/ou de vibrations; ces conditions peuvent varier d'un véhicule à l'autre. Les bruits et vibrations, tels que les bruits du vent et des freins, ou les vibrations de la route constituent une condition de fonctionnement normale du véhicule; ils ne sont pas couverts par la présente garantie.

Fonctionnalités d'aide à la conduite : Toute défaillance de la détection des angles morts, de la direction automatique, de la conduite autonome ou d'autres fonctions d'assistance au conducteur qui ne fonctionnent pas conformément aux attentes de l'utilisateur et dont la cause n'est pas un dysfonctionnement matériel.

L'entretien normal est la responsabilité du propriétaire : Le nettoyage et le polissage, la vérification, l'ajout et, au besoin, le remplacement des liquides et des filtres, le remplacement des balais d'essuie-glace usés, des inserts en caoutchouc d'essuie-glace, des plaquettes et des disques de frein, ainsi que des disques et plateaux de pression d'embrayage constituent des services d'entretien normal qui ne sont pas couverts par la présente garantie.

Dommages causés par des réparations de carrosserie non conformes : Les dommages ou les défaillances résultant de réparations de carrosserie qui n'ont pas été effectuées conformément aux procédures de réparation spécifiées par Mercedes-Benz ou qui ont été réalisées de façon inadéquate ne sont pas couverts par cette garantie.

Altération de l'odomètre : Aucune couverture de garantie ne s'appliquera à tout véhicule sur lequel le compteur kilométrique a été modifié et/ou les kilomètres réels ou la distance parcourue ne peuvent être déterminés.

Dommages aux vitres : Les bris de verre ou les rayures ne sont couverts que si une preuve physique tangible d'un défaut de fabrication peut être établie.

Dommages causés par des influences extérieures et l'environnement : Les dommages causés par des accidents ou des actes de la nature ou d'autres événements indépendants de la volonté de Mercedes-Benz Canada ne sont pas couverts par cette garantie (y compris, mais sans s'y limiter, les incendies, les inondations, les tremblements de terre). Les pièces fabriquées en tissu ou en cuir (rembourrage, toits décapotables, garnitures), bois, peinture ou chrome qui ont été endommagées par des retombées aériennes, telles que des produits chimiques et la sève d'arbre, ou par le sel de voirie, la grêle, la conduite dans des eaux profondes, les zones inondées, des conditions de tempête extrême, des vents violents ou d'autres facteurs environnementaux ne sont pas couvertes par cette garantie.

Dépenses supplémentaires : Cette garantie ne couvre pas le paiement pour la perte d'utilisation du véhicule lors des réparations sous garantie, ni les factures d'hébergement, les locations de transport de remplacement, ou d'autres frais de déplacement, les appels téléphoniques, la perte de salaire, ou toute autre perte économique ou dommages consécutifs.

Changements de conception : Des améliorations et des changements de conception ou des ajouts aux véhicules Mercedes-Benz surviennent régulièrement et dans le cadre normal du développement du produit. Le fabricant s'est réservé le droit d'apporter des modifications à la conception ou d'apporter des ajouts à ses produits sans avoir à encourir l'obligation d'installer le même équipement sur des véhicules automobiles construits précédemment.

Courses ou compétitions : Cette garantie ne couvre pas les coûts de réparation des dommages ou des conditions causés par les courses ou l'utilisation sur des pistes de course en circuit fermé, ni la réparation de tout défaut constaté à la suite de la participation à un événement de course.

Dommages aux surfaces intérieures : Les dommages aux surfaces intérieures finies telles que les rembourrages, le bois, le cuir, le suède, le plastique, le chrome, le verre, le tapis et la peinture causés par une influence extérieure, une mauvaise utilisation ou une négligence ne sont pas couverts. Par exemple, les déversements, les marques de frottement, les égratignures et les empreintes d'objets lourds ou de force de serrage (comme une sangle ou un dispositif de montage). Les dommages résultant de l'utilisation d'accessoires tiers, tels que les antivols de volant ou les désodorisants fixés sur les bouches d'aération, ne sont pas non plus couverts.

Filtres/fluides inadéquats : Les dommages causés par l'utilisation de filtres, liquides, nettoyeurs, produits de polissage ou cires inadéquats ne sont pas couverts. Les piles des clés de télécommande d'origine sont couvertes pendant 90 jours après la date de début de la garantie.

Généralités

Mercedes-Benz effectuera toutes les réparations ou remplacements nécessaires pour corriger *défauts* de matériau ou de main-d'œuvre, mais pas de conception, survenant pendant la période de garantie sans frais pour vous, conformément aux termes et conditions de cette garantie. Tout ce que nous vous demandons, c'est d'assurer l'entretien et le soin appropriés de votre véhicule et de faire effectuer les réparations sous garantie par votre concessionnaire Mercedes-Benz autorisé. Cependant, cette garantie limitée sur le véhicule neuf ne signifie pas que votre véhicule est ou sera exempt de défauts.

Il est aussi important de comprendre la différence entre « défauts » et « dommages » tels qu'utilisés dans cette garantie. Les « défauts » de matériaux ou de fabrication sont couverts par le fabricant et Mercedes-Benz est responsable de ces conditions. Cependant, Mercedes-Benz n'a aucun contrôle sur les dommages ou les pertes d'un véhicule causés par certains *événements, facteurs ou conditions externes*, y compris, mais sans s'y limiter, l'incendie, le vol, la collision, la mauvaise utilisation ou l'abus, les ajustements ou les réparations inappropriés, l'absence ou l'entretien inapproprié ou les conditions environnementales (telles que les débris de la route, la sève d'arbre, le sel de voirie, la grêle ou la foudre, *etc.*) tels que décrit plus en détail dans cette garantie sous la section **Éléments non couverts**. Par conséquent, les pertes et dommages découlant de tels événements, facteurs ou conditions externes, quelle qu'en soit la raison, ne sont pas couverts par la présente garantie.

De plus, les pièces et composants peuvent tomber en panne ou se détériorer pour des raisons non liées à un défaut de matériaux ou de fabrication. L'usure normale de certaines pièces ou certains composants du véhicule (freins, essuie-glaces), p. ex., ne résulte pas d'un défaut des pièces ou composants en question. De plus, certaines conditions du véhicule (comme le bruit ou les vibrations) peuvent constituer une caractéristique ou condition normale de fonctionnement du véhicule.

Mercedes-Benz s'engage à garantir votre entière satisfaction à l'égard de votre véhicule et de votre expérience de propriétaire. Il est donc important de veiller à ce que votre véhicule soit bien entretenu et réparé en l'amenant dans un concessionnaire Mercedes-Benz autorisé, où des techniciens et conseillers spécialement formés peuvent inspecter et effectuer toute réparation ou correction nécessaire à votre véhicule, y compris les réparations et corrections sous garantie.

Il incombe au propriétaire de maintenir le véhicule conformément au calendrier d'entretien recommandé. **TOUS LES SERVICES D'ENTRETIEN DOIVENT ÊTRE EFFECTUÉS AFIN DE GARDER VOTRE COUVERTURE DE GARANTIE VALIDE.** Lorsqu'il demande un service ou une réparation sous garantie, le propriétaire doit présenter à un concessionnaire Mercedes-Benz autorisé la preuve que les exigences d'entretien périodique ont été respectées. Les reçus couvrant l'achèvement de l'entretien requis doivent être conservés au cas où une question se poserait concernant l'entretien.

Si le propriétaire a une réclamation de garantie et peut prouver par le biais de factures reçues que le véhicule a reçu l'entretien requis, le concessionnaire Mercedes-Benz autorisé effectuera les travaux de garantie sans facturer les pièces et la main-d'œuvre. Il incombe au propriétaire de prouver que l'entretien requis a été effectué et à un concessionnaire Mercedes-Benz autorisé d'en juger.

Pour obtenir des renseignements sur le service, veuillez consulter le Carnet d'entretien publié sur notre site Web [ici](#) pour les voitures de tourisme Mercedes-EQ.

L'obligation de Mercedes-Benz en vertu de cette garantie se limite à l'autorisation d'échanger ou de réparer, à sa discrétion, les pièces qu'elle reconnaît comme défectueuses. En cas d'ensembles défectueux, des unités reconstruites en usine peuvent être utilisées en échange au lieu de les réparer. Les pièces ou ensembles défectueux remplacés deviendront la propriété de Mercedes-Benz. Les réparations sous garantie ne constituent pas une prolongation de la période de garantie originale pour le véhicule ou une partie de celui-ci.

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. Par exemple, si une pièce se détache ou se désaligne pendant une utilisation ou un service normal, elle sera corrigée sans frais à tout moment au cours des 12 mois ou des 20 000 km (la « **période d'ajustement** »).

Perte totale ou pièces réparées/remplacées

Tout véhicule qui a été endommagé à un point tel que le propriétaire, l'assureur, l'institution financière ou la société de crédit-bail a déterminé que le véhicule était une "perte totale", une "radiation" ou l'équivalent, n'est pas couvert par cette garantie. Cela inclut, sans s'y limiter, les véhicules dits « récupérés », « mis à la ferraille », « démontés » ou autres qualificatifs similaires en vertu de toute loi applicable.

Toute pièce réparée ou remplacée dans le cadre d'une réclamation d'assurance ou requise à la suite d'événements qui ne sont pas couverts par cette garantie (voir Éléments non couverts, [page 10]), par exemple, les dommages dus à un accident, une mauvaise utilisation ou une négligence, et dans l'un ou l'autre cas, tout dommage subséquent au véhicule ne sont pas couverts par cette garantie.

Pièces antivol

Certaines pièces antivol nécessitent une formation spéciale et des outils spécifiques pour assurer une installation et un calibrage appropriés. Une installation et une maîtrise incorrectes de ces pièces antivol peuvent augmenter les risques de vol du véhicule et d'autres actes frauduleux. Ainsi, pour assurer la sécurité de nos clients et de leurs véhicules, les pièces antivol ne sont disponibles que chez un concessionnaire Mercedes-Benz autorisé.

Peinture et autres éléments esthétiques

Les défauts de peinture, de garniture ou d'autres éléments d'apparence sont normalement corrigés lors de la préparation de notre nouveau véhicule ou par le concessionnaire Mercedes-Benz autorisé lors de l'inspection du nouveau véhicule. Nous vous suggérons d'en aviser votre concessionnaire Mercedes-Benz autorisé dès que possible si vous trouvez des problèmes de peinture ou d'apparence, car la détérioration due à l'utilisation et à l'exposition n'est pas couverte 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.

Renseignements sur les réparations de carrosserie

Les réparations de carrosserie ou la peinture ne sont jamais les bienvenues, mais si votre véhicule nécessite des réparations suite à une collision ou des travaux de carrosserie, Mercedes-Benz Canada a mis en place un réseau d'ateliers de réparation certifiés qui peuvent effectuer toutes les réparations nécessaires sur votre véhicule.

Mercedes-Benz recommande fortement que tout travail de peinture ou de carrosserie soit effectué à l'aide de pièces d'origine Mercedes-Benz par des ateliers de réparation certifiés ou autorisés par MB Canada comme ayant les outils, l'équipement et la formation nécessaires pour effectuer ces réparations. MB Canada a certifié un réseau d'ateliers de réparation de carrosserie qualifiés pour effectuer des réparations esthétiques et structurelles de votre véhicule.

Bien que le propriétaire du véhicule puisse choisir de faire effectuer des réparations (dommages de collision/réparation de peinture) par un établissement de réparation de carrosserie automobile ou un particulier, les dommages ou les défaillances causés par des réparations de carrosserie non effectuées conformément aux procédures de réparation spécifiées par Mercedes-Benz ne sont pas couverts par la garantie limitée Mercedes-Benz pour véhicules neufs.

Si votre véhicule a besoin de travaux de peinture ou de réparations de carrosserie ou si vous avez des questions, veuillez communiquer avec votre Concessionnaire ou composer le 1-800-387-0100.

Fourniture des bons de réparation au client

MB Canada ne conserve pas de copies des ordres de réparation sur les réparations sous garantie effectuées. Votre concessionnaire Mercedes-Benz autorisé chargé de l'entretien vous remettra une copie de l'ordre de réparation pour toutes les réparations sous garantie effectuées. Veuillez conserver cette copie avec les dossiers de votre véhicule. **Il vous incombe d'obtenir et de conserver ces dossiers.**

Pneus

Les pneus sont garantis par le fabricant. Comme plusieurs concessionnaires sont aussi des vendeurs de pneus autorisés, ils peuvent vous aider à obtenir des ajustements de pneus.

Politique relative aux adaptateurs de station de recharge

Pour éviter tout risque de blessure grave et de dommages matériels lors de la recharge à des stations CC compatibles NACS avec un adaptateur, vous ne devez utiliser que des adaptateurs vendus ou fournis par Mercedes-Benz. L'utilisation de tout autre adaptateur avec des stations de recharge compatibles NACS est strictement interdite. Assurez-vous de suivre toutes les instructions contenues dans le manuel d'utilisation accompagnant l'adaptateur Mercedes-Benz.

MB Canada se réserve le droit de prendre toutes les décisions finales concernant les questions de garantie.

Remarque : Votre véhicule est un dispositif mécanique. Tous les dispositifs mécaniques produisent un certain bruit et/ou des vibrations, et ces bruits et vibrations peuvent varier d'un véhicule à l'autre. Mercedes-Benz reconnaît ces bruits comme normaux et caractéristiques du produit. Les bruits ou vibrations normaux, déterminés par Mercedes-Benz, peuvent aller du grincement des freins aux vibrations de la route. Par conséquent, le bruit et/ou la vibration et/ou la détérioration normaux déterminés par Mercedes-Benz ou son représentant ne sont pas couverts par cette garantie.

Garantie contre la corrosion

Cette garantie couvre :

Corrosion de surface :

- Corrosion de surface pour une période de 48 mois ou 80 000 km à compter de la date de début de la garantie, 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 d'entrée en vigueur de la garantie.

Tous les modèles :

1. Si des défauts causent de la corrosion de surface ou perforation (tels que définis ci-dessous) sont découverts dans les délais respectifs indiqués ci-dessus, tout concessionnaire réparera ou remplacera (à sa seule discrétion) ces défauts sur les pièces de carrosserie du véhicule (définies ci-dessous), à condition que votre véhicule démontre qu'il respecte le Manuel de l'opérateur et le calendrier d'entretien pour l'entretien et le soin du véhicule, tel qu'il y est décrit. Toutes les pièces remplacées sous 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. « Perforation » s'entend de la rouille ou de la corrosion traversant un composant de la carrosserie du véhicule, de la surface intérieure à la surface extérieure.
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 du système de freinage.

La Garantie contre la corrosion 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 mises 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 ou perforation de surface causée par une partie de la carrosserie du véhicule immergée dans l'eau, le sable ou la boue, ou exposée à des gaz corrosifs ou à des retombées atmosphériques, comme des produits chimiques et de la sève d'arbre, ou par du sel de voirie, de la grêle, une tempête de vent ou d'autres facteurs environnementaux.
5. Harmonisation de la peinture (Mercedes-Benz se réserve le droit de décider si la peinture du panneau réparé ou remplacé dans la couleur de la finition d'origine est réalisable. Mercedes-Benz n'est en aucune circonstance responsable des coûts liés à la peinture du véhicule entier uniquement pour l'harmonisation de la peinture.

REMARQUE : Les instructions de votre manuel d'utilisation concernant le nettoyage et l'entretien du véhicule doivent être suivies explicitement afin de maintenir 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.

CETTE GARANTIE S'APPLIQUE UNIQUEMENT AUX VÉHICULES INITIALEMENT VENDUS PAR UN CONCESSIONNAIRE MERCEDES-BENZ AUTORISÉ AU CANADA ET QUI SONT NORMALEMENT EXPLOITÉS AU CANADA. PAR LA SUITE, CETTE GARANTIE NE S'APPLIQUE QUE LORSQU'ELLE EST PRÉSENTÉE À UN CONCESSIONNAIRE CANADIEN POUR RÉPARATION.

Garantie limitée de la batterie

Généralités

Cette garantie limitée sur la batterie (« **Couverture de la batterie** ») complète la couverture de la garantie pour la batterie lithium-ion d'un véhicule Mercedes-Benz EQ offerte dans le cadre de la garantie limitée de véhicule neuf (« **Garantie du véhicule** »). Cette couverture de batterie est distincte des conditions et garanties expresses énoncées dans la Garantie du véhicule et s'ajoute à celles-ci, et ne modifie ni n'étend en aucun cas la couverture du véhicule. Selon votre modèle, votre véhicule est équipé d'une ou de deux batteries principales. La durée de vie de la ou des batteries dépend de l'état de charge.

Éléments couverts :

Pour les réclamations de garantie spécifiques à la capacité de la batterie, la batterie de remplacement sera dans un état adapté à l'âge et au kilométrage du véhicule, suffisant pour atteindre ou dépasser la capacité minimale de la batterie pour le reste de la période de garantie de la batterie d'origine. Il convient de souligner que les estimations relatives à l'autonomie du véhicule ne constituent pas une mesure parfaite de la capacité de la batterie, car l'autonomie du véhicule est influencée par un certain nombre d'autres facteurs qui n'ont pas trait à la capacité de la batterie. La méthode de mesure utilisée pour déterminer la capacité de la batterie, ainsi que la décision de réparer, remplacer ou fournir des pièces reconditionnées ou remises à neuf, et l'état de toute pièce ainsi remplacée, reconditionnée ou remise à neuf, sont laissés à la discrétion exclusive de Mercedes-Benz.

COUVERTURE DE LA BATTERIE : Mercedes-Benz Canada garantit la batterie lithium-ion certifiée d'un véhicule Mercedes-Benz EQ au propriétaire initial et à chaque propriétaire subséquent pour :

- Toute réparation ou tout remplacement nécessaire pour corriger les défauts de matériau ou de fabrication à la batterie survenant après l'expiration de la garantie du véhicule n'est pas couvert par la garantie.
- Les réparations ou les remplacements de la batterie si sa capacité chute en dessous de :
204 Ah (EQE), 192 Ah (EQS), 133 Ah ou 160 Ah (EQB), 204 Ah (EQE VUS), 197 Ah (EQS VUS) pendant la couverture de batterie.

Responsabilité du propriétaire : Il incombe au propriétaire d'entretenir le véhicule conformément au Calendrier d'entretien en vigueur fourni. Tous les services d'entretien requis doivent être effectués pour que la couverture de la batterie soit valide.

Si vous parcourez moins de 300 km par mois, principalement pour de courts trajets ou si le véhicule n'est pas utilisé pendant plus de trois (3) semaines consécutives, il vous incombe de faire vérifier l'état de charge de la batterie. Veuillez suivre les instructions de recharge de la batterie indiquées dans le manuel de l'opérateur.

Période de couverture de la batterie :

La couverture de la batterie commence à la même date que la garantie limitée du véhicule telle que prévue ci-dessus.

Pour toute batterie conservant son statut certifié (comme décrit ci-avant), la durée de cette Garantie de la batterie est la suivante :

- 10 ans/250 000 kilomètres (selon la première éventualité) pour l'EQE, EQE (VUS), EQS et EQS (VUS).
- 8 ans / 160 000 kilomètres pour EQB, CLA250, CLA350 et G580

Disponibilité de la couverture de la batterie : Cette couverture de batterie a les mêmes restrictions géographiques que celles énoncées dans la garantie du véhicule ci-dessus, y compris des restrictions contre l'applicabilité de la couverture de batterie à l'extérieur du Canada.

Couverture de la capacité de la batterie lithium-ion : La batterie est garantie pour maintenir au moins : 204 Ah (EQE), 192 Ah (EQS), 133 Ah ou 160 Ah (CLA250, CLA350 et G580), 204 Ah (VUS EQE), 197 Ah (VUS EQS), pour la durée de cette garantie. La couverture de cette garantie comprend toutes les réparations nécessaires pour maintenir la capacité minimale de la batterie. Si possible, les composants de la batterie seront réparés ou remplacés et la batterie d'origine sera réinstallée sur le véhicule. Cependant, si nécessaire, la batterie sera remplacée soit par une nouvelle batterie, soit par une batterie lithium-ion remise à neuf en usine. Toute réparation ou tout remplacement peut ne pas ramener la batterie à une capacité énergétique « comme neuve » ou à 100 %, mais garantira au moins la capacité suivante (selon le modèle) : 204 Ah (EQE), 192 Ah (EQS), 133 Ah ou 160 Ah (EQB), 204 Ah (EQE VUS), 197 Ah (EQS VUS), pour la capacité.

Les éléments suivants ne sont pas couverts :

Exclusions de la couverture de la batterie : En plus des articles qui ne sont pas couverts par la garantie du véhicule (page 10), la couverture de la batterie ne couvre pas les dommages ou les défaillances résultant de ou causés par :

- Stationnement du véhicule plus de 14 jours avec une charge de batterie affichée à 0 %.
- Détérioration physique ou tentative intentionnelle de réduire la durée de vie de la batterie au lithium-ion;
- Exposition directe de la batterie au lithium-ion à une flamme;
- Immerger n'importe quelle partie de la batterie lithium-ion dans de l'eau ou des fluides
- Ouvrir le boîtier de la batterie au lithium-ion ou le faire réparer par une personne autre qu'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 le véhicule.
- Utiliser le véhicule comme source d'alimentation pour d'autres fonctions que l'équipement installé en usine.

Exclusions pour perte graduelle de capacité : La batterie du véhicule, comme toutes les batteries lithium-ion, subira une perte de capacité graduelle avec le temps et l'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-avant). Consultez le manuel de l'utilisateur pour obtenir des recommandations sur la façon de maximiser la durée de vie et la capacité de la batterie lithium-ion du véhicule.

Autres exclusions : En plus des exclusions énoncées ci-dessus, la présente couverture de la batterie ne couvre pas les coûts de réparation des dommages ou des conditions causés par :

- 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;
- Réparation ou entretien incorrect;
- Incendie, explosion, tremblement de terre, tempête de vent, foudre, grêle, inondation;
- Usure normale;

Aucune couverture pour la radiation d'assurance; ou des pièces réparées ou remplacées : Comme la couverture de la garantie du véhicule, la garantie limitée de la batterie n'offre aucune couverture si le propriétaire, l'assureur, l'institution financière ou la société de location déclare le véhicule comme une « perte totale », un « véhicule irréparable » ou équivalent, ou pour toute pièce réparée ou remplacée dans le cadre d'un sinistre d'assurance, qui n'est pas exigée par la garantie du véhicule ou 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 coûts d'entretien et de réparation ne seront à la charge de l'acheteur que s'ils ne sont pas pris en charge par Mercedes-Benz conformément à la section « Articles couverts ».
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. En particulier, l'acheteur est tenu aux obligations suivantes :
 - Le véhicule équipé d'une batterie haute tension doit toujours être rangé conformément aux instructions d'entretien de la batterie dans le manuel du propriétaire du véhicule, à condition que la batterie haute tension ne soit pas connectée à une source d'alimentation.
 - La batterie haute tension doit être chargée correctement, c'est-à-dire que seul le câble de charge approuvé/recommandé pour le véhicule peut être utilisé.
 - La batterie haute tension doit être rechargée au plus tard dans les 14 jours après que son niveau de charge est tombé à zéro (selon l'indicateur de niveau de charge du 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. L'acheteur doit s'assurer que la batterie haute tension n'est utilisée que dans un état de bon fonctionnement, de fiabilité et apte à circuler sur la route.
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 du service est affichée à l'acheteur dans le bloc d'instruments du véhicule.

Entretien sous garantie

Tout concessionnaire Mercedes-Benz autorisé: Pour faire une réclamation de garantie dans le cadre de cette couverture de batterie, vous devez présenter votre véhicule à un concessionnaire Mercedes-Benz autorisé au Canada afin qu'une inspection et un diagnostic soient effectués sur votre véhicule pour déterminer s'il est nécessaire de corriger un défaut de matériau ou de main-d'œuvre.

Tout concessionnaire Mercedes-Benz autorisé effectuera les réparations ou les remplacements nécessaires sous garantie sans frais pour vous, conformément aux modalités de cette garantie. Votre véhicule doit être livré à votre concessionnaire pendant les heures normales de service et un délai raisonnable doit être accordé après avoir pris le véhicule pour permettre au concessionnaire d'effectuer les réparations ou les corrections nécessaires. Veuillez également accorder à votre concessionnaire un délai raisonnable pour commander ou obtenir les pièces ou composants de rechange nécessaires afin d'effectuer les réparations nécessaires sur votre véhicule.

Pour trouver un concessionnaire Mercedes-Benz près de chez vous, veuillez visiter www.mercedes-benz.ca ou contacter le Centre d'assistance à la clientèle de Mercedes-Benz Canada à l'adresse cs.can@cac.mercedes-benz.com. Dans le cas où une réparation sous garantie ou un autre problème de service n'est pas traité à votre satisfaction, voir **(Page 22)** pour connaître la marche à suivre recommandée.

Votre satisfaction est notre principale préoccupation. Mercedes-Benz Canada fera tout son possible pour aider votre concessionnaire Mercedes-Benz agréé à résoudre votre problème de garantie ou à vous fournir une explication.

Si vous avez des questions concernant la garantie ou le service

Votre satisfaction envers les produits et services Mercedes-Benz est une préoccupation primordiale pour Mercedes-Benz et ses concessionnaires. Dans le cas où un problème de garantie ou de service n'est pas réglé à votre satisfaction, veuillez suivre les étapes suivantes :

PREMIEREMENT – Discutez du problème avec la direction de votre concessionnaire Mercedes-Benz agréé. Parlez-en au gestionnaire de service, puis si vous avez encore des questions, discutez-en avec le propriétaire du concessionnaire Mercedes-Benz autorisé.

ENSUITE – Demander des éclaircissements – S'il reste des questions sans réponse, demandez à votre concessionnaire de communiquer avec le directeur régional du service.

POUR TERMINER – Si vous avez des commentaires ou des questions supplémentaires concernant votre Mercedes-Benz après discussion avec votre concessionnaire et le directeur régional du service, veuillez nous envoyer un courriel : 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 aurez droit à toute partie non expirée de la garantie à condition que vous établissiez votre date de propriété et d'achat du véhicule. Veuillez communiquer avec notre Centre d'assistance à la clientèle à l'adresse cs.can@cac.mercedes-benz.com pour en savoir plus.

Nous vous demandons également de nous aviser de tout changement de propriétaire afin de vous assurer de recevoir tout avis de défaut qui doit être donné en vertu de la *Loi sur la sécurité automobile* ou de la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement* ou d'autres lois applicables, et de veiller à ce que toutes les mesures nécessaires puissent être prises pour corriger tout défaut lié à la sécurité ou aux émissions de votre véhicule en temps opportun.

La Loi canadienne sur la protection de l'environnement exige que Mercedes-Benz AG soit en mesure de contacter les propriétaires de Mercedes-Benz si une correction d'un défaut de produit devient nécessaire.

De plus, si votre adresse ou vos coordonnées changent, veuillez nous en informer dès que possible et nous fournir vos informations mises à jour en communiquant avec notre Centre d'assistance à la clientèle 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 autorisés au Canada, Mercedes-Benz dispose d'un réseau de fournisseurs de services d'assistance routière en cas d'urgence. Le but de ces opérateurs de services d'assistance routière est de vous offrir, à vous, propriétaire de Mercedes-Benz, la tranquillité d'esprit que, si jamais vous en avez besoin, de l'aide est disponible 24 heures sur 24, pratiquement partout au Canada ou aux États-Unis continentaux.

Renseignements importants

- Les services d'assistance routière sont inclus sans frais supplémentaires pendant toute 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

Afin de recevoir l'assistance routière, vous devez rester avec votre véhicule. De plus, votre véhicule doit être immatriculé et assuré et être situé sur une route régulièrement fréquentée pour recevoir les services d'assistance routière.

Il est de la responsabilité du propriétaire/conducteur de s'assurer que le véhicule est accessible et exempt de neige ou d'obstacles. Les fournisseurs de services ne déneigeront pas et n'enlèveront pas les obstacles pour accéder au véhicule.

- **Service de chargement de batterie** – Si votre batterie est épuisée, un prestataire de service la chargera pour que votre véhicule puisse reprendre la route sans assistance.
- **Service en cas de crevaison** – Si votre véhicule a un pneu crevé, son pneu de secours gonflé et monté (le cas échéant) sera installé. Sinon, le véhicule sera remorqué jusqu'au concessionnaire Mercedes-Benz le plus proche, tel que décrit ci-dessous.
- **Service de treuillage et de dégagement** – Votre véhicule sera sorti ou treuillé lorsqu'il sera accessible 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. La prestation de ce type de services est assurée aux risques du propriétaire. *Aucune responsabilité relative à la détérioration du véhicule ne peut ou ne sera assumée.*
- **Service de remorquage** – En cas de panne mécanique, le véhicule sera remorqué jusqu'au concessionnaire le plus proche. Remarque: Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour les ponts à péage, les traversiers ou si le véhicule se trouve à plus de 80 km d'un Centre de collision Mercedes-Benz autorisé. Les frais seront déterminés par l'opérateur du service à l'emplacement de remorquage.
- **Aide au déverrouillage** – Si vous avez perdu ou verrouillé vos clés dans votre véhicule, un prestataire de services sera dépêché pour vous aider à entrer dans votre véhicule. Les frais de main-d'œuvre et de remplacement des clés ne sont pas inclus. S'il est impossible de pénétrer dans le véhicule, il sera remorqué jusqu'au concessionnaire le plus proche.

Vous devez avoir votre numéro d'identification de véhicule (NIV) à portée de main lorsque vous appelez 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. Elle figure généralement aussi sur vos documents d'immatriculation ou d'assurance.

Remboursement des frais en cas d'interruption de voyage

En cas de panne mécanique non liée à un accident qui rend votre véhicule inapte à circuler par ses propres moyens, le programme d'assistance routière Mercedes-Benz offrira des prestations de remboursement pendant la réparation du véhicule, selon les modalités suivantes, à condition que votre véhicule ait été remorqué par l'assistance routière Mercedes-Benz et que les reçus originaux soient fournis. (Remarque : Cet avantage ne s'applique pas au remorquage requis à la suite d'un entretien de pneu infructueux, car 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

- Hébergement – jusqu'à cinq (5) nuits à l'hôtel à proximité du lieu de la panne ou du centre de réparation (jusqu'à 500,00 \$ par incident), à condition que l'hébergement n'ait pas été réservé avant la panne. Remarque : aucun remboursement ne sera accordé pour les repas, les boissons alcoolisées ou les pourboires.
- Transport alternatif – comprend les billets d'avion commerciaux, la location de véhicules (à l'exclusion des frais de carburant et de dépose), le taxi ou le covoiturage ou tout autre 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 ses prestataires 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 les **trente (30) jours** suivant la date de la panne.
2. Indiquez la cause et l'emplacement de la panne. Les réclamations pour remorquage doivent être accompagnées de la facture de remorquage **originale** et soumises à <https://roadsideclaims.xperigo.com>.
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 pour vos dossiers.
4. Le véhicule doit être remorqué jusqu'à un concessionnaire pour être admissible au remboursement du remorquage ou à l'interruption de voyage.
5. Un chèque ou un virement électronique vous sera envoyé à la réception et à l'examen des renseignements sur votre demande. (Veuillez prévoir 4 à 6 semaines pour le traitement.)

6. Le remboursement s'applique pour les pannes survenant n'importe où au Canada ou dans la zone continentale des États-Unis et est assujéti aux conditions générales établies par Mercedes-Benz Canada.
7. Pour le remboursement, veuillez soumettre les demandes de règlement en ligne à <https://roadsideclaims.xperigo.com>.

Que faire en cas de collision?

En cas de blessure corporelle, appelez le 911 ou la police immédiatement. Si vous n'êtes pas sûr que votre véhicule Mercedes-Benz puisse être utilisé en toute sécurité ou sans causer d'autres dommages à votre véhicule, veuillez contacter l'assistance routière au 1-800-387-0100 pour obtenir de l'aide. L'assistance routière enverra une dépanneuse à votre emplacement et transportera le véhicule à un concessionnaire Mercedes-Benz ou à un centre de carrosserie Mercedes-Benz autorisé, au besoin. Certains frais peuvent s'appliquer si le véhicule doit être remorqué à un autre endroit ou à un atelier de réparation autre que Mercedes-Benz.

Responsabilités et restrictions

Mercedes-Benz se réserve le droit de limiter les services d'assistance routière et le remboursement à un propriétaire ou conducteur lorsque, selon le seul jugement de Mercedes-Benz, les réclamations deviennent excessives en fréquence ou en type d'occurrence. Mercedes-Benz 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 d'assistance routière fournissant le service sont des travailleurs indépendants et ne sont pas employés de Mercedes-Benz. Par conséquent, les responsables du programme d'assistance routière Mercedes-Benz ne pourront en aucun cas être tenus responsables des pertes et des dommages liés à votre véhicule Mercedes-Benz ou à vos biens personnels et ayant un lien direct avec la prestation des services en question. Les prestataires de services peuvent refuser la prestation si le véhicule est sans surveillance lorsque le prestataire arrive sur les lieux. Le prestataire de services ne sera pas non plus responsable de tout vol ou dommage au véhicule et/ou à son contenu lorsqu'il est laissé sans surveillance de votre part, même si le service est fourni par le prestataire de services.

Entretien et documentation

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

Heure d'impression : juin 2026

Édition A 2026

© 2026 Mercedes-Benz Canada Inc.

Modèles

CLA EV (174313, 174344)

G-Class EV (465601)