



**Livret de garantie limité A.M. 2022**

**Mercedes-Benz EQS**

**Mercedes-Benz Canada Inc.**



Véhicules entièrement électriques de Mercedes-Benz

## **GARANTIE LIMITÉE MERCEDES-BENZ – ANNÉE-MODÈLE 2022**

GARANTIE DE BASE	4 ANS/80 000 KM
GARANTIE RELATIVE À L'USURE NORMALE	2 ANS/40 000 KM
PÉRIODE DE RÉGLAGES	1 AN/20 000 KM
CORROSION DE SURFACE	4 ANS/80 000 KM
PERFORATION DUE À LA CORROSION	5 ANS/KM ILLIMITÉ
ASSISTANCE ROUTIÈRE	GARANTIE DE BASE / DURÉE DE LA GARANTIE LIMITÉE PROLONGÉE
GARANTIE DE LA BATTERIE	RÉFÉREZ À LA PAGE 17

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 techniciens et de conseillers techniques formés en usine à l'entretien de votre véhicule Mercedes-Benz 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 aussi rapidement et de manière aussi efficace que possible.

Enfin, si vous avez besoin d'une réparation ou d'un entretien d'urgence, le programme d'assistance routière de Mercedes-Benz, disponible 24 heures sur 24, est à votre service sur simple appel d'un numéro gratuit. Pour joindre l'assistance routière, veuillez composer le 1-800-387-0100.

Tout a été mis en œuvre pour garantir l'exactitude du contenu de ce livret de garantie d'après les renseignements disponibles au moment de la publication.

## **Table des matières**

- 07** Garantie limitée de véhicule neuf – Couverture de base
- 12** Garantie limitée de véhicule neuf – Ce que vous devez savoir
- 16** Garantie contre la corrosion
- 18** Garantie limitée de la batterie
- 22** Vous avez des questions à propos de la garantie ou des services?
- 23** À l'intention des acheteurs de véhicules Mercedes-Benz d'occasion
- 24** 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 d'entretien et de garantie définissent les exigences et les garanties qui vous incombent en tant que propriétaire d'un véhicule Mercedes-Benz, conformément aux conditions indiquées ci-après.

Ces garanties s'appliquent aux véhicules distribués par Mercedes-Benz Canada Inc., vendus par un concessionnaire Mercedes-Benz agréé au Canada, et utilisés normalement au Canada.

Votre véhicule est couvert par les garanties décrites ci-après. L'un des concessionnaires Mercedes-Benz agréés devra corriger, réparer ou remplacer les pièces et composants défectueux, et ce, sans frais, conformément aux conditions des garanties énoncées ci-après.

### PIÈCES DE RECHANGE POUR VOTRE MERCEDES-BENZ

Les pièces d'origine, les pièces et composants de rechange ou réusinés ainsi que les accessoires approuvés en usine Mercedes-Benz sont recommandés pour votre véhicule; ils sont disponibles par l'intermédiaire de votre concession Mercedes-Benz agréée. Les pièces en question, qui répondent aux normes de qualité établies par Mercedes-Benz pour votre véhicule, sont conformes à toutes les normes fédérales de sécurité et relatives aux émissions en vigueur.

Mercedes-Benz ne garantit pas les pièces, composants ou accessoires d'autres marques; par ailleurs, l'utilisation ou l'installation de ce type de pièces ou composants risque de nuire à la couverture par la garantie de certaines réparations en rapport avec ces pièces, composants ou accessoires.

Veuillez consulter votre concessionnaire Mercedes-Benz agréé pour en apprendre davantage sur le service de garantie et obtenir plus de renseignements sur votre véhicule. 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.

## Garantie limitée de véhicule neuf – Couverture de base

### ÉLÉMENTS COUVERTS :

**DÉFAUTS DE MATÉRIAUX OU DE FABRICATION.** Mercedes-Benz AG (« **Mercedes-Benz** ») garantit au propriétaire initial et à chaque propriétaire subséquent d'un véhicule Mercedes-Benz neuf vendu par un concessionnaire Mercedes-Benz agréé au Canada et utilisé normalement au Canada que, sous réserve des conditions de la présente Garantie limitée de véhicule neuf, tout Concessionnaire Mercedes-Benz agréé sera tenu d'effectuer les réparations ou remplacements nécessaires pour corriger les défauts de matériaux ou de fabrication éventuels, mais pas les défauts de conception, pendant la période de garantie.

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

**RECOURS À UN CONCESSIONNAIRE MERCEDES-BENZ :** Pour déposer une réclamation au titre de la garantie, il vous incombe de confier votre véhicule à un concessionnaire Mercedes-Benz agréé au Canada (« Concessionnaire Mercedes-Benz agréé » ou « **Concessionnaire** ») afin qu'une inspection et un diagnostic puissent être effectués dans le but de déterminer s'il est nécessaire de réparer ou de corriger des défauts de matériaux ou de fabrication. Votre Concessionnaire effectuera toutes les réparations ou tous les remplacements sous garantie nécessaires, sans frais, conformément aux conditions de la présente Garantie. Votre véhicule doit être confié à votre Concessionnaire pendant les heures d'ouverture habituelles. Un délai raisonnable doit lui être accordé non seulement pour l'exécution des réparations ou corrections nécessaires, mais également pour la commande ou l'obtention des pièces ou composants de rechange requis.

**PÉRIODE DE GARANTIE :** La période de Garantie limitée de véhicule neuf pour les autres modèles auxquels il est fait référence dans le présent livret de garantie est de 48 mois ou 80 000 km, selon la première éventualité, à compter de la date d'entrée en vigueur de la garantie, c'est-à-dire à compter de la date de livraison du véhicule au premier acheteur au détail OU à compter de la date à laquelle le véhicule a été mis en service comme véhicule de démonstration chez un concessionnaire ou comme véhicule de société Mercedes-Benz Canada Inc., si celle-ci est antérieure.

**DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA GARANTIE ET RÉDUCTION :** La période de garantie débute à la première des dates suivantes : i) date de livraison du véhicule à l'acheteur initial; ou ii) date à laquelle le véhicule est mis en service comme véhicule de démonstration chez un concessionnaire ou comme véhicule de société MBC (la « **Date d'entrée en vigueur de la garantie** »). Lorsque la date de livraison ou de mise en service se situe plus de 24 mois après la date de production, les réductions de garantie décrites ci-dessous s'appliquent.

Délai à compter de la date de production	Réduction de garantie
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 DE RÉGLAGES** : 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
- Le réglage de la géométrie et l'équilibrage des roues sont couverts une seule fois dans le cadre des réglages (*les réglages nécessaires 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 composants de pièces remplacés ou les réglages effectués pendant la période de garantie n'impliqueront pas d'extension de la Garantie limitée de véhicule neuf. Veuillez vous reporter à « **Éléments non couverts par la présente garantie** » à la page 9 ci-après pour connaître les réglages ou les composants qui ne sont pas couverts par la Garantie limitée de véhicule neuf.

### **Garantie relative à l'usure normale**

Seules les pièces suivantes sont couvertes :

- Plaquettes de frein;
- Disques de frein;
- Capteurs d'usure des freins.

### **Garantie limitée de véhicule neuf**

**GARANTIE OFFERTE** : La Garantie limitée de véhicule neuf est uniquement disponible chez les concessionnaires du Canada. **CETTE GARANTIE N'EST PAS OFFERTE POUR LES VÉHICULES EXPORTÉS DU CANADA.** La seule exception concerne les véhicules conduits aux États-Unis ou au Mexique sur une courte période (en raison de vacances, p. ex.) et qui sont susceptibles de faire l'objet d'une réparation sous garantie chez un concessionnaire Mercedes-Benz agréé aux États-Unis ou au Mexique. Dans de telles circonstances, les réparations nécessaires peuvent devoir être effectuées à vos frais, mais vous êtes susceptible d'avoir droit à un remboursement à votre retour au Canada. Il vous suffira pour cela de soumettre à votre Concessionnaire une preuve des réparations effectuées et des frais engagés (comme les factures des réparations).

**LIMITATION DE RESPONSABILITÉ** : LES GARANTIES DE BASE, DE LA BATTERIE AINSI QUE RELATIVE 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. MERCEDES-BENZ, MBC, ET SES CONCESSIONNAIRES N'ASSUMENT AUCUNE AUTRE RESPONSABILITÉ LIÉE À CE VÉHICULE ET N'AUTORISENT AUCUN TIERS À EN ASSUMER. 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.

**Remarque** : Certaines provinces sont susceptibles d'interdire toute exclusion ou limitation relative aux dommages consécutifs ou indirects ou toute autre limitation de responsabilité. Par conséquent, la limitation de responsabilité ci-avant peut ne pas s'appliquer à votre cas.

## Garantie limitée de véhicule neuf

### ÉLÉMENTS NON 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, la présente 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 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.

**PLAQUETTES ET DISQUES DE FREIN** : Après la période d'usure de 2 ans ou 40 000 km, les remplacements dus à l'usure normale ou dans le cadre de l'entretien courant ne sont pas couverts. Le style et les habitudes de conduite peuvent avoir une incidence sur l'usure des freins une fois la période d'usure écoulée.

**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** : Les dommages résultant de négligence, de fraude, de mauvais réglages, de modifications, d'altérations, de débranchements ou

de falsifications ne sont pas couverts. Les accidents ou dommages dus à un impact entre un objet et le véhicule ne sont pas couverts. L'usage abusif du véhicule, p. ex., le passage sur des nids-de-poule ou d'autres objets et dangers de la route, les sauts de trottoirs; la surcharge, la conduite dans de hautes eaux stagnantes ou des zones inondées, voire l'utilisation, le remisage ou le transport inappropriés n'est pas couvert. (Pour en apprendre davantage sur l'utilisation appropriée de votre véhicule, veuillez vous reporter au manuel du propriétaire).

**DOMMAGES DUS À UN MANQUE D'ENTRETIEN OU À UN ENTRETIEN INSUFFISANT :** Un entretien insuffisant ou inapproprié, tel que décrit dans le calendrier d'entretien, et l'utilisation de pièces ou de liquides d'entretien non approuvés par Mercedes-Benz peut provoquer des dommages non couverts par la garantie à votre véhicule.

**ENTRETIEN NORMAL :** Des éléments pour l'entretien normal ou courant, y compris, sans s'y limiter, pour le nettoyage et le polissage, le contrôle ou le remplacement des liquides et des filtres du véhicule, ainsi que des balais d'essuie-glace, des lames en caoutchouc pour essuie-glace, des plaquettes et des disques de frein, des disques et des plateaux de pression d'embrayage, *etc.*, sont nécessaires pour optimiser la performance. Ils ne sont pas couverts par la présente garantie et relèvent de la responsabilité du propriétaire. Pour en apprendre davantage sur l'entretien recommandé pour votre véhicule, veuillez consulter le livret d'entretien disponible sur le site Web Mercedes-benz.ca, dans la rubrique Manuels du propriétaire.

**FILTRES/LIQUIDES INAPPROPRIÉS :** Les dommages provoqués par l'utilisation de filtres, 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 90 jours à compter de la Date d'entrée en vigueur de la garantie.

**ALTÉRATIONS/MODIFICATIONS :** Les altérations ou modifications apportées au véhicule (changements ou ajouts) peuvent causer des dommages ou avoir une incidence négative sur la performance, la sécurité, la fiabilité et la durabilité de votre véhicule. Les pertes ou dommages causés par de telles altérations ou modifications ne sont pas couverts par la présente garantie.

**DOMMAGES DUS À DES RÉPARATIONS INCORRECTES DE LA CARROSSERIE :** Les dommages et dysfonctionnements provoqués par des travaux de carrosserie ou des réparations non conformes aux instructions ou aux procédures de réparation de Mercedes-Benz ou exécuté(e)s de manière incorrecte ne sont pas couverts par la présente garantie.

**COMPTEUR KILOMÉTRIQUE ALTÉRÉ :** Les véhicules dont l'odomètre a été manipulé de sorte qu'il soit impossible de déterminer le kilométrage réel ou la distance réelle parcourue ne sont pas couverts par la garantie.

**DOMMAGES DUS À DES INFLUENCES EXTÉRIEURES ET À L'ENVIRONNEMENT :** Les dommages résultant d'accidents, de cas fortuits ou d'autres événements indépendants de la volonté de Mercedes-Benz ne sont pas couverts par la présente garantie (y compris, sans s'y limiter, les incendies, les inondations, les conditions météorologiques, les tremblements de terre, *etc.*). Les pièces et composants en matériaux ou tissus synthétiques, cuir ou matériaux similaires (p. ex, la sellerie, les toits décapotables, les garnitures), bois, peinture ou chrome et qui sont endommagés par des retombées atmosphériques, telles que des produits chimiques et de la sève d'arbre, ou par le sel de voirie, la grêle, le franchissement d'étendues d'eau, de zones inondées, des conditions météorologiques extrêmes, des tempêtes de vent ou d'autres conditions ou facteurs environnementaux, ne sont pas couverts par la présente garantie.

**DOMMAGES AUX VITRES :** Les bris de vitres ou les rayures ne sont pas couverts par la présente garantie, à moins que le problème soit le résultat d'un défaut de matériaux ou de fabrication.

**DÉPENSES SUPPLÉMENTAIRES :** La présente garantie ne couvre pas les frais supplémentaires ni les dépenses et dommages consécutifs ou indirects liés à une réparation en vertu de la garantie ou à une panne du véhicule, y compris, sans s'y limiter, toute indemnisation pour les désagréments causés, la perte de l'usage du véhicule, le financement d'un moyen de transport alternatif (comme la location d'un véhicule, la facture d'un taxi ou

d'autres frais de déplacement), les frais d'hébergement, les appels téléphoniques, toute perte de salaire, de revenus ou toute autre perte économique. *Cependant, veuillez noter que, dans certaines circonstances, vous pouvez avoir droit à des avantages en vertu du programme d'assistance routière décrit ci-après.*

**MODIFICATIONS DE LA CONCEPTION :** Les véhicules Mercedes-Benz font régulièrement l'objet d'améliorations et de modifications de conception, voire d'ajouts, dans le cadre du processus normal de développement de produit. De tels changements de conception ou ajouts ne sont pas couverts par les conditions de la présente garantie. Mercedes-Benz se réserve le droit d'effectuer toute modification relative à la conception ou de procéder à des ajouts sur ses véhicules ou d'autres produits, et ce, sans obligation de répercuter lesdites modifications ou lesdits ajouts sur les véhicules précédemment construits.

**COURSES OU COMPÉTITIONS :** La présente garantie ne couvre pas la perte ou la détérioration d'un véhicule causée par des courses, des compétitions, la conduite hors route ou une surcharge.

**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 ou une utilisation impropre ou abusive, ne sont pas couverts par la présente garantie. Cela inclut, sans s'y limiter, 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 par la présente garantie.

**BRUITS ET VIBRATIONS :** Votre véhicule est un appareil 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.

## Garantie limitée de véhicule neuf – Ce que vous devez savoir

Mercedes-Benz effectuera toutes les réparations ou tous les remplacements nécessaires pour réparer ou corriger les *défauts* de matériaux ou de fabrication de votre véhicule, mais pas de conception, pendant la période de garantie, et ce, sans frais, conformément aux conditions de la présente garantie. 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 au titre de la garantie. Cependant, cette garantie limitée de véhicule neuf ne signifie pas que votre véhicule est ou sera exempt de défauts.

Il est également important de comprendre la différence entre les termes « défaut » et « dommage » tels qu'ils sont utilisés dans la présente garantie. Les « défauts » de matériaux ou de fabrication sont couverts par le fabricant et Mercedes-Benz est responsable de ces conditions. Toutefois, Mercedes-Benz n'a aucun contrôle sur les dommages et les pertes causés à un véhicule par certains événements, facteurs ou conditions *externes*, y compris, sans s'y limiter, un incendie, un vol, une collision, une utilisation impropre ou abusive, des réglages ou des réparations inapproprié(e)s, un entretien insuffisant ou inapproprié, ou des conditions environnementales (comme des débris routiers, de la sève d'arbre, du sel de voirie, la grêle ou la foudre, *etc.*), comme décrit de manière plus détaillée dans la présente 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 (telles que les bruits ou les vibrations) peuvent constituer une caractéristique ou un état de fonctionnement normal.

Mercedes-Benz s'engage à garantir votre entière satisfaction à l'égard de votre véhicule et de votre expérience de propriétaire. Par conséquent, il est important de veiller à ce que votre véhicule soit correctement entretenu en le confiant à un Concessionnaire Mercedes-Benz agréé pour que des techniciens et des conseillers spécialement formés l'inspectent et effectuent toutes les réparations ou corrections nécessaires, y compris les réparations et corrections en vertu de la garantie.

**LES SERVICES D'ENTRETIEN NE SONT PAS COUVERTS PAR LA GARANTIE LIMITÉE DE VÉHICULE NEUF; IL INCOMBE AU PROPRIÉTAIRE D'ENTREtenir CORRECTEMENT LE VÉHICULE, CONFORMÉMENT AU CALENDRIER D'ENTRETIEN RECOMMANDÉ.**

Le calendrier d'entretien est accessible sur [mercedes-benz.ca](http://mercedes-benz.ca).

L'entretien requis doit être effectué pour garantir la couverture de la garantie. Lorsque vous sollicitez un service ou une intervention de réparation en vertu de la garantie, il peut vous être demandé de fournir une preuve d'exécution de l'entretien requis (comme la soumission de factures ou de reçus de réparation). Mercedes-Benz recommande de conserver les factures ou reçus de réparation qui attestent de l'exécution de l'entretien du véhicule et de transmettre ces preuves d'entretien à tout propriétaire ultérieur 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 au propriétaire de démontrer que le véhicule a fait l'objet d'un entretien approprié; le Concessionnaire, quant à lui, doit déterminer si l'entretien

requis a été effectué.

L'obligation de Mercedes-Benz se limite à la réparation ou au remplacement, à sa discrétion, des pièces ou composants jugés défectueux. Les réparations et réglages couverts par les présentes garanties seront effectués sans frais pour les pièces et la main d'œuvre. En cas d'ensembles ou de composants défectueux, des pièces ou des composants neufs ou réusinés peuvent être utilisés dans le cadre des réparations. Les pièces et les composants remplacés lors d'une réparation deviennent la propriété de Mercedes-Benz. Les réparations au titre de la garantie n'impliquent pas une extension de la période de validité de la garantie de véhicule neuf. Cependant, toutes les pièces et tous les composants remplacés dans le cadre de la présente garantie seront couverts pendant 90 jours ou la période de la garantie de véhicule neuf restante, selon la durée la plus élevée, et ce, quel que soit le nombre de kilomètres parcourus par votre véhicule au moment de la réparation en vertu de la garantie (ou pendant une période éventuellement exigée par la loi).

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 de la période de 12 mois ou 20 000 km (« **Période de réglages** »).

Le terme « usure », tel qu'il est utilisé dans la garantie, fait uniquement référence à l'éclairage halogène, aux plaquettes et disques de frein, et aux capteurs d'usure, et seulement si les pièces sont défectueuses 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.

### **Perte totale ou pièces réparées/remplacées**

Tout véhicule désigné « perte totale », « irrécupérable » ou par un terme équivalent par un assureur n'est pas couvert par la présente garantie. Cela inclut, sans toutefois s'y limiter, les véhicules dits « récupérés », « mis à la ferraille », « démontés » ou tout autre qualificatif similaire utilisé dans tout texte juridique provincial.

De plus, les pièces réparées ou remplacées dans le cadre d'une réclamation d'assurance ou à cause de facteurs ou d'événements non couverts par la présente garantie (voir « Éléments non couverts », **page 9**), y compris, sans s'y limiter, les pertes et dommages dus à un accident, une utilisation impropre ou abusive, ou une négligence et, dans tous les cas, les dommages indirects au véhicule, ne sont pas couverts par la présente garantie.

### **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 antivol peuvent augmenter les risques de vol du véhicule et d'autres actes frauduleux. Par conséquent, pour contribuer à garantir la sécurité de nos clients et de leurs véhicules, ces pièces antivol ne sont disponibles qu'auprès des concessionnaires Mercedes-Benz agréés.

### **Peinture et autres éléments esthétiques :**

Les défauts de peinture, de garniture ou d'autres éléments esthétiques sont normalement corrigés lors de la

préparation ou de l'inspection du véhicule neuf par votre Concessionnaire. Si vous constatez des problèmes relatifs à la peinture ou à l'esthétique de votre véhicule, veuillez en informer votre Concessionnaire dès que possible, car les dommages dus à l'utilisation et aux facteurs environnementaux, y compris l'exposition, ne sont pas couverts par la garantie.

Veuillez suivre les instructions qui figurent dans votre manuel du propriétaire à propos des soins appropriés à apporter à la peinture, à la sellerie, aux garnitures et aux toits décapotables, le cas échéant, pour continuer de bénéficier de la couverture de la garantie.

### **Renseignements sur les réparations de carrosserie**

Les réparations en cas de collision et les travaux de peinture ou de carrosserie ne sont jamais les bienvenus, mais si votre véhicule nécessite des travaux de carrosserie ou à la suite d'une collision, Mercedes-Benz Canada dispose d'un réseau d'installations certifiées de réparation et de travaux de carrosserie qui peuvent effectuer toutes les réparations nécessaires après une collision ainsi que les travaux de peinture et de carrosserie nécessaires.

Mercedes-Benz recommande vivement que les réparations dues à une collision ou à un accident ainsi que les travaux de peinture ou de carrosserie soient effectués par un carrossier Mercedes-Benz certifié ou agréé qui dispose des outils, de l'équipement et de la formation nécessaires et qui utilise des pièces et composants d'origine Mercedes-Benz pour la réparation afin de vous aider à restaurer l'état de votre véhicule avant l'accident ou la collision.

Bien que vous puissiez choisir de confier les réparations des dommages causés par une collision ou un accident ou les travaux de peinture ou de carrosserie à un autre atelier de réparation ou de peinture, tout dommage ou dysfonctionnement causé par des réparations non exécutées conformément aux instructions ou procédures de réparation de Mercedes-Benz ou effectuées de manière incorrecte ne sera pas couvert par la présente garantie limitée de véhicule neuf.

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.

### **Pneus**

Les pneus sont couverts par la garantie du fabricant. Comme de nombreux Concessionnaires sont également agréés pour la vente de pneus, ils sont susceptibles de vous aider à procéder aux réglages.

### **Fourniture des bons de réparation au client :**

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

## 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 d'entrée en vigueur 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 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 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 et du calendrier d'entretien 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 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 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. (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 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 DU 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 S'APPLIQUE UNIQUEMENT AUX VÉHICULES INITIALEMENT VENDUS PAR UN CONCESSIONNAIRE MERCEDES-BENZ AGRÉÉ AU CANADA ET QUI SONT NORMALEMENT UTILISÉS AU CANADA. DE CE FAIT, ILS DOIVENT ÊTRE CONFIÉS À UN CONCESSIONNAIRE CANADIEN POUR RÉPARATION.

# Garantie limitée de la batterie

## Généralités

La présente Garantie limitée de la batterie haute tension (« **Garantie de la batterie** ») complète la couverture de la garantie de la batterie au lithium-ion d'un véhicule Mercedes-Benz EQ fournie dans le cadre de la Garantie limitée de véhicule neuf (« **Garantie du véhicule** »). Cette Garantie de la batterie est distincte et s'ajoute aux conditions énoncées dans la Garantie du véhicule. 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 l'état de charge.

## Éléments 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 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 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 garantit la batterie au lithium-ion certifiée d'un véhicule Mercedes-Benz EQ au propriétaire initial et à chaque propriétaire ultérieur pour ce qui suit :

- Les réparations ou les remplacements nécessaires pour corriger les défauts de matériaux ou de fabrication de la batterie survenant après l'expiration de la Garantie du véhicule.
- Les réparations ou les remplacements de la batterie si sa capacité chute en dessous de :  
192 Ah (EQS).

## RESPONSABILITÉS DU PROPRIÉTAIRE :

Il incombe au propriétaire d'entretenir le véhicule conformément au Calendrier d'entretien en vigueur fourni. Tous les travaux d'entretien requis doivent être exécutés pour continuer de bénéficier de la couverture de la Garantie de la batterie stipulée aux présentes.

Si vous conduisez le véhicule moins de 300 km par mois, principalement sur de courtes distances, ou si le véhicule n'est pas conduit pendant plus de trois (3) semaines d'affilée, il vous incombe de vérifier l'état de charge de la batterie. Veuillez respecter les instructions de recharge de la batterie indiquées dans le manuel du propriétaire.

## PÉRIODE DE GARANTIE DE LA BATTERIE :

La Garantie de la batterie prend effet à la Date d'entrée en vigueur de la Garantie limitée de véhicule neuf, telle qu'indiquée ci-avant. (→ Page 17).

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 les modèles EQS.

**DISPONIBILITÉ DE LA GARANTIE DE LA BATTERIE :** Les mêmes restrictions géographiques que celles indiquées dans la Garantie du véhicule ci-avant s'appliquent à la Garantie de la batterie, notamment les restrictions relatives aux conditions d'application de la Garantie de la batterie en dehors du Canada.

**GARANTIE DE LA CAPACITÉ DE LA BATTERIE AU LITHIUM-ION :**

La batterie est garantie pour maintenir au moins 192 Ah (EQS) pendant la durée de la présente garantie (selon le modèle de véhicule). 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, au besoin, la batterie sera remplacée, à la discrétion de Mercedes-Benz, par une batterie au lithium-ion neuve ou remise à neuf. Les réparations ou les remplacements ne permettront pas de restaurer totalement la capacité énergétique initiale, mais la batterie bénéficiera au moins la capacité suivante (selon le modèle) : 192 Ah (EQS).

**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 9**), 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 au lithium-ion;
- Exposition directe de la batterie au lithium-ion à une flamme;
- Immersion d'une partie de la batterie au lithium-ion dans de l'eau ou des liquides;
- Ouverture du boîtier de la batterie au lithium-ion ou réparation par une personne autre qu'un Concessionnaire ou un atelier de carrosserie Mercedes-Benz agréé;
- Manquement ou non-respect des instructions ou procédures de recharge indiquées dans le manuel du propriétaire;
- Utilisation d'appareils de charge incompatibles;
- Défaut de réparer un problème existant ou entretien incorrect de la batterie;
- Utilisation du véhicule comme source d'alimentation pour d'autres fonctions que l'équipement installé en usine;
- Stationnement du véhicule plus de 14 jours avec une charge de batterie affichée à 0 %.

**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-avant). 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 au lithium-ion 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;
- Défaut de réparer un problème existant ou d'entretenir correctement le véhicule;
- 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/REPLACEMENT DE PIÈCES : Comme pour la Garantie du véhicule, la Garantie limitée de la batterie ne s'applique pas lorsque le véhicule a été désigné « perte totale », « irrécupérable » ou par un terme équivalent. Cela inclut, sans toutefois s'y limiter, les véhicules dits « récupérés », « mis à la ferraille », « démontés » ou tout autre qualificatif similaire utilisé dans tout texte juridique provincial.

De plus, les pièces réparées ou remplacées dans le cadre d'une réclamation d'assurance ou à cause de facteurs ou d'événements non couverts par la Garantie limitée de véhicule neuf ou la présente Garantie limitée de la batterie (y compris, sans s'y limiter, les pertes et dommages dus à un accident, une utilisation impropre ou abusive, ou une négligence, *etc.*) et, dans tous les cas, les dommages indirects au véhicule, ne sont pas couverts par la présente Garantie limitée 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 « Éléments 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. 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.
- La batterie haute tension doit être rechargée au plus tard dans un délai de 14 jours après que son niveau de charge a atteint la valeur zéro (selon l'affichage du niveau de charge dans le véhicule).

3. La batterie haute tension doit être traitée avec suffisamment de soin et protégée contre tout dommage. 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**

CONCESSIONNAIRE AU CHOIX : Pour déposer une réclamation au titre de la garantie dans le cadre de la présente Garantie de la batterie, il vous incombe de confier votre véhicule à un concessionnaire Mercedes-Benz agréé au Canada afin qu'une inspection et un diagnostic puissent être effectués dans le but de déterminer s'il est nécessaire de réparer ou de corriger des défauts de matériaux ou de fabrication.

Votre Concessionnaire effectuera les réparations ou les remplacements nécessaires en vertu de la garantie, sans frais, conformément aux conditions de la présente garantie. N'importe quel concessionnaire choisi par le propriétaire peut effectuer toutes les réparations ou corrections nécessaires au titre de la garantie. Les remplacements seront effectués sans frais, conformément aux conditions de la présente Garantie limitée de la batterie. Votre véhicule doit être confié à votre Concessionnaire pendant les heures d'ouverture habituelles. Un délai raisonnable doit lui être accordé non seulement pour l'exécution des réparations ou corrections nécessaires, mais également pour la commande ou l'obtention des pièces ou composants de rechange requis.

Pour localiser une concession Mercedes-Benz près de chez vous, veuillez visiter [www.mercedes-benz.ca](http://www.mercedes-benz.ca) ou communiquer avec le centre d'assistance à la clientèle de Mercedes-Benz Canada à l'adresse [cs.can@cac.mercedes-benz.com](mailto:cs.can@cac.mercedes-benz.com). Si une question relative à une réparation en vertu de la garantie ou à tout autre service n'est pas résolue à votre satisfaction, reportez-vous à la **page 21** pour connaître la marche à suivre recommandée.

Votre satisfaction est notre principale préoccupation. Mercedes-Benz mettra tout en œuvre pour aider votre Concessionnaire à résoudre votre problème de garantie ou à vous fournir une explication.

## **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](mailto: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 la garantie du véhicule neuf, vous aurez droit à la partie non expirée de la garantie. Veuillez communiquer avec votre Concessionnaire ou notre Centre d'assistance à la clientèle à l'adresse [cs.can@cac.mercedes-benz.com](mailto:cs.can@cac.mercedes-benz.com) pour en apprendre davantage sur la garantie disponible pour votre véhicule.

Nous vous demandons également de nous avertir en cas de changement de propriétaire afin de garantir non seulement la bonne réception des avis de défaut communiqués en vertu de la *Loi sur la sécurité automobile* ou de la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement*, mais également que toutes les mesures nécessaires peuvent être prises pour remédier en temps opportun à tout défaut lié à la sécurité ou aux émissions de votre véhicule.

De plus, si votre adresse ou vos coordonnées changent, veuillez nous en informer dès que possible et nous fournir vos renseignements mis à jour en communiquant avec notre Centre d'assistance à la clientèle à l'adresse [cs.can@cac.mercedes-benz.com](mailto:cs.can@cac.mercedes-benz.com)

## Assistance routière

Au-delà des services et de l'assistance fournis par le réseau de concessionnaires Mercedes-Benz agréés au Canada, Mercedes-Benz dispose d'un réseau de prestataires de services d'assistance routière si vous avez besoin d'aide en cas d'urgence. L'objectif de ces prestataires de services d'assistance routière est le suivant : fournir aux propriétaires Mercedes-Benz la tranquillité d'esprit de savoir que de l'aide est disponible, en cas de besoin, 24 heures sur 24, presque n'importe où au Canada ou dans la partie 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

Afin de bénéficier de l'assistance routière, vous devez rester à proximité de votre véhicule. De plus, votre véhicule doit être immatriculé, assuré, et se trouver sur une route fréquentée pour bénéficier des 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.
- **Service en cas de crevaison** – Si un pneu de votre véhicule est crevé, une roue de secours en bon état de service, gonflée et montée (le cas échéant) sera installée. Sinon, votre véhicule sera remorqué chez le Concessionnaire le plus proche, tel que décrit ci-dessous.
- **Service de treuillage et de dégagement** – Votre véhicule sera dégagé à l'aide d'un treuil s'il peut être atteint en toute sécurité en empruntant une route normale de circulation dégagée (le véhicule doit être capable de reprendre la route sans assistance). 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 atelier de carrosserie Mercedes-Benz agréé. Les frais seront déterminés par le prestataire de services sur les lieux du remorquage.
- **Assistance déverrouillage** – Si vous avez perdu vos clés ou verrouillé les portes de votre véhicule avec les clés à l'intérieur, un prestataire de services vous sera envoyé pour vous aider à accéder au 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, ce dernier sera remorqué jusqu'au Concessionnaire le plus proche.

**Pensez à vous munir du numéro d'identification du véhicule (NIV)** lorsque vous appelez l'assistance routière. Votre NIV à 17 chiffres se trouve en bas du pare-brise, côté conducteur, ou sur le montant de la porte, côté conducteur, sous le loquet. En général, il figure aussi sur les documents du véhicule ou 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, d'après les conditions ci-dessous, pendant la réparation du véhicule, et ce, à condition que votre véhicule ait été remorqué par l'assistance routière Mercedes-Benz et que les originaux des reçus soient fournis.

#### ***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.)
- Moyen de transport de rechange – inclut le coût des billets d'avion, de la location d'un véhicule (à l'exception des frais de carburant et d'abandon), d'un taxi ou de tout autre moyen de transport commercial habituel (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.

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 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 un délai de **rente (30) jours** à compter de la date de la panne.
2. Indiquez la cause et le lieu de la panne. Les demandes de remboursement relatives à des services de remorquage doivent être accompagnées de la facture **originale** des services de remorquage et soumises à l'adresse <https://roadsideclaims.xperigo.com>.
3. Joignez une photocopie de la facture détaillée des réparations ainsi que les factures et reçus **originaux** où figurent les frais encourus. 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 conseillons de conserver un exemplaire 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.
5. Un chèque vous sera adressé dès réception et confirmation par l'assistance routière des renseignements fournis. (Veuillez prévoir 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.
7. Pour obtenir un remboursement, veuillez soumettre une réclamation en ligne à l'adresse <https://roadsideclaims.xperigo.com>.

### **Que faire en cas de collision?**

En cas de blessure, appelez immédiatement le 911 ou la police. Si vous n'êtes pas sûr(e) de pouvoir utiliser votre véhicule Mercedes-Benz en toute sécurité ou sans causer de dommages supplémentaires, veuillez communiquer avec l'assistance routière au 1-800-387-0100 pour obtenir de l'aide. L'assistance routière enverra une dépanneuse sur les lieux pour qu'elle transporte le véhicule chez un Concessionnaire ou un atelier de carrosserie Mercedes-Benz agréé, au besoin. Certains frais peuvent s'appliquer si le véhicule doit être remorqué vers un autre endroit ou un atelier de réparation autre que Mercedes-Benz.

### **Responsabilités et restrictions**

Mercedes-Benz se réserve le droit de restreindre ses services d'assistance routière et de refuser le remboursement à un propriétaire ou un conducteur si, selon le seul jugement de Mercedes-Benz, les demandes de remboursement sont trop fréquentes ou excessives en ce qui concerne le type d'occurrence. Mercedes-Benz se réserve également le droit de revoir ou d'interrompre les avantages/services décrits, et ce à n'importe quel moment, sans préavis, à sa seule discrétion.

Tous les prestataires de services d'assistance routière sont des entrepreneurs indépendants. Il ne s'agit pas d'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 du vol ou de la détérioration du véhicule ou de son contenu s'il est laissé sans surveillance, et ce, même si la prestation de services est assurée par le prestataire.

**Entretien et documentation**

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

**Édition** A 2022

© 2025 Mercedes-Benz Canada, Inc.

**Modèles**

Berline EQS 580 4MATIC (223176)