Guide de la garantie limitée des véhicules neufs EQ et eSprinter année modèle 2026

Mercedes-Benz Canada Inc.

COUVERTURE DE LA GARANTIE LIMITÉE DES VÉHICULES NEUFS MERCEDES-BENZ ANNÉE MODÈLE 2026

GARANTIE DE BASE *(eSprinter)*	3 ANS/60 000 KM
GARANTIE DE BASE *(autres modèles)*	4 ANS/80 000 KM
PÉRIODE DE RÉGLAGES	1 AN/20 000 KM
CORROSION DE SURFACE *(eSprinter)*	3 ANS/60 000 KM
CORROSION DE SURFACE *(autres modèles)*	4 ANS/80 000 KM
CORROSION PAR PERFORATION *(eSprinter)*	
- TÔLE	3 ANS/KILOMÉTRAGE ILLIMITÉ
- PANNEAUX EXTÉRIEURS	5 ANS/160 000 KM
CORROSION PAR PERFORATION *(autres modèles)*	5 ANS/KILOMÉTRAGE ILLIMITÉ
ASSISTANCE ROUTIÈRE *(eSprinter)*	TERME DE BASE/ELW

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

En tant que PROPRIÉTAIRE MERCEDES-BENZ, vous méritez un service inégalé dans l'industrie.

Pour répondre à tous vos besoins d'entretien possibles, votre concessionnaire Mercedes-Benz autorisé emploie du personnel formé en usine utilisant les dernières techniques de diagnostic et d'entretien. Qu'il s'agisse d'un petit ajustement ou d'un service majeur, votre concessionnaire Mercedes-Benz saura vous accommoder le plus rapidement et efficacement possible.

Enfin, si vous avez besoin d'une réparation d'urgence, notre programme d'assistance routière, disponible 24 heures sur 24, est à votre service sur simple appel d'un numéro gratuit (1-800-387-0100).

Table des matières

06 Au propriétaire

07 Exclusion de la garantie de disponibilité du Québec

08 Garantie limitée de véhicule neuf – Couverture de base

13 Integrated Service Products (ISP) – Fourgon de transport eSprinter seulement

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

16 Garantie contre la corrosion

18 Garantie limitée de la batterie

22 Si vous avez des questions à propos de la garantie ou des services

23 Aux 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 _____

Au propriétaire

Généralités

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

Votre véhicule est couvert par les conditions de ces « garanties » et votre concessionnaire Mercedes-Benz échangera ou réparera toute pièce défectueuse conformément aux conditions de ces garanties dans les limites indiquées.

Pièces de rechange pour votre Mercedes-Benz

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

Ces pièces répondent aux mêmes normes de contrôle de la qualité rigoureuses que l'équipement d'origine de votre véhicule et sont conformes à tous les règlements de sécurité fédéraux et provinciaux applicables. Mercedes-Benz ne garantit pas les pièces, unités et accessoires non Mercedes-Benz et leur utilisation peut affecter la couverture de la garantie pour certaines réparations liées à ces pièces, unités et accessoires.

Consultez votre concessionnaire Mercedes-Benz autorisé pour connaître la garantie et d'autres détails. Renseignez-vous également auprès de votre concessionnaire sur les pièces d'échange 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 de véhicules, des services de réparation de véhicules ou des renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation des véhicules.

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

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

Des informations supplémentaires sont disponibles à l'adresse suivante :

Pièces de rechange : Pièces d'origine | Mercedes-Benz Canada
Services de réparation : Service et entretien du véhicule | Mercedes-Benz Canada
Informations nécessaires à l'entretien ou à la réparation des biens : Informations techniques | Mercedes-Benz Canada

Accès aux données du véhicule.

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

Garantie limitée de véhicule neuf – Couverture de base

Les éléments suivants sont couverts :

Défauts : Mercedes-Benz AG (« **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, mais pas 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 faire une réclamation au titre de la garantie, vous devez présenter votre véhicule à un concessionnaire Mercedes-Benz autorisé afin qu'un diagnostic de votre véhicule puisse être effectué afin de 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 sous garantie. Le véhicule doit être livré à un concessionnaire Mercedes-Benz autorisé pendant les heures normales de service. Un délai raisonnable doit être accordé après avoir apporté le véhicule à un concessionnaire Mercedes-Benz autorisé pour effectuer la réparation.

À l'occasion, des retards dans les réparations surviennent en raison de pièces en rupture de stock et d'autres circonstances indépendantes de la volonté de MBC. Les retards survenus dans de telles circonstances ne seront pas considérés comme une exécution déraisonnable des réparations.

Début de la garantie : La période de garantie commence à la date à laquelle le véhicule est livré au premier acheteur au détail ou mis en service en tant que véhicule de démonstration autorisé du concessionnaire Mercedes-Benz ou de la société MBC, mais au plus tard 24 mois à compter de 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 (eSprinter)* : La période de garantie limitée de véhicule neuf sur la fourgonnette eSprinter est de 36 mois ou 60 000 km, selon la première éventualité, à compter de la date de début de la garantie, c'est-à-dire à partir de la date de livraison du véhicule au premier acheteur au détail OU à partir de la date à laquelle le véhicule a été mis en service en tant que démonstrateur de concessionnaire ou en tant que véhicule d'entreprise Mercedes-Benz Canada Inc. si plus tôt.

Période *de garantie (autres modèles)* : La période de garantie limitée pour les véhicules neufs pour les autres modèles mentionnés dans le présent manuel de garantie (à l'exception de la fourgonnette utilitaire eSprinter) est de 48 mois ou 80 000 km, selon la première éventualité, à compter de la date de début de la garantie, c'est-à-dire à partir de la date de livraison du véhicule au premier acheteur au détail OU à partir de la date à laquelle le véhicule a été mis en service en tant que démonstrateur de concessionnaire ou en tant que véhicule d'entreprise Mercedes-Benz Canada Inc., si plus tôt.

La couverture de la garantie pour des composants ou des ajustements spécifiques est basée sur le temps de service ou le kilométrage du véhicule et doit toujours être vérifiée auprès de votre concessionnaire Mercedes-Benz autorisé avant toute réparation. Voici quelques exemples :

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

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 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 (eSprinter)	Réduction de garantie (autres modèles)
Jusqu'à 24 mois	0	0
24 mois + 1 jour à 30 mois	6 mois	6 mois
30 mois + 1 jour à 36 mois	12 mois	12 mois
36 mois + 1 jour à 42 mois	36 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 remplacées ou les ajustements effectués pendant la période de garantie ne serviront pas à prolonger la garantie limitée de véhicule neuf. Veuillez consulter la section « **Articles non couverts par cette garantie** » à la **page 11** ci-dessous pour les ajustements ou les composants qui ne sont pas couverts par la garantie limitée de véhicule neuf.

Disponibilité de la garantie : La présente garantie n'est offerte que chez les concessionnaires Mercedes-Benz agréés au Canada. CETTE GARANTIE N'EST PAS OFFERTE POUR LES VÉHICULES EXPORTÉS DU CANADA. La seule exception 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.

LES GARANTIES DE COUVERTURE DE BASE, D'ÉMISSIONS ET DE CORROSION DE CE GUIDE SONT LES SEULES GARANTIES ACCORDÉES À L'ACHAT D'UN VÉHICULE MERCEDES-BENZ. DANS LA MESURE OÙ LE PERMET LA LOI, CES GARANTIES SONT SUJETTES AUX LIMITATIONS STIPULÉES AUX PRÉSENTES ET IL N'EXISTE AUCUNE AUTRE REPRÉSENTATION OU GARANTIE, QU'ELLE SOIT EXPRESSE, IMPLICITE, STATUAIRE OU AUTRE. NI MERCEDES-BENZ AG NI LE CONCESSIONNAIRE MERCEDES-BENZ AGRÉÉ N'ASSUME OU N'AUTORISE UNE AUTRE PERSONNE À ASSUMER POUR ELLE OU LUI TOUTE AUTRE RESPONSABILITÉ LIÉE À CE VÉHICULE. AUCUN PAIEMENT OU AUTRE INDEMNISATION NE SERA EFFECTUÉ POUR LES DOMMAGES INDIRECTS OU CONSÉCUTIFS TELS QUE LES DOMMAGES OU LES BLESSURES À UNE PERSONNE OU À DES BIENS OU LA PERTE DE REVENUS QUI POURRAIENT ÊTRE PAYÉS, ENCOURUS OU SUBIS EN RAISON DE LA DÉFAILLANCE D'UNE PIÈCE OU D'UN ASSEMBLAGE QUI PEUT ÊTRE RÉPARÉ OU REMPLACÉ CONFORMÉMENT AUX CONDITIONS DE LA PRÉSENTE GARANTIE.

Certaines provinces n'autorisent pas l'exclusion, ni la limitation des dommages consécutifs ou indirects, ni les limitations sur la durée des garanties implicites. Par conséquent, les limitations ci-dessus risquent de ne pas s'appliquer à votre cas.

Garantie limitée de véhicule neuf

Les éléments suivants ne sont PAS couverts :

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 accrocs, les ecchymoses, les dommages causés par les impacts et les bris résultant d'un impact de nid-de-poule, d'un impact de trottoir ou d'autres objets/dangers de 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.

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

Balais d'essuie-glace et inserts : 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 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 rechange ou de liquides non approuvés par Mercedes-Benz peut causer des dommages à votre véhicule qui ne sont pas couverts par la garantie.

L'entretien normal est la responsabilité du propriétaire : Le nettoyage et le polissage, la vérification, l'ajout et, au besoin, le changement 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 d'embrayage et des plaques de pression sont quelques-uns des services d'entretien normaux requis et ne sont pas couverts par cette garantie.

Filtres/fluides inadéquats : 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 du véhicule (changements ou ajouts au véhicule) peuvent endommager ou nuire à la performance, à la sécurité, à la fiabilité et à 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 causés par des réparations de carrosserie inappropriées : Les dommages ou tout dysfonctionnement causé par des réparations de carrosserie qui ne sont pas effectuées conformément aux procédures de réparation spécifiées par Mercedes-Benz ou autrement mal exécutées ne sont pas couverts par cette garantie.

Odomètre modifié : 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 causés par les 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 en tissu ou en cuir (sellerie, capotes, garnitures), en bois, en peinture ou en chrome qui ont été affectées par des retombées atmosphériques, telles que des produits chimiques et de la sève d'arbre, ou par le sel de voirie, la grêle, la conduite dans les hautes eaux, les zones inondées et les conditions de tempête extrêmes, la tempête de vent ou d'autres facteurs environnementaux ne sont pas couvertes par cette garantie.

Dommages aux vitres : Les bris de verre ou les égratignures ne sont pas couverts à moins qu'une preuve physique positive d'un défaut de fabrication ne puisse être établie.

Dépenses supplémentaires : Cette garantie ne couvre pas le paiement de la perte d'utilisation du véhicule pendant les réparations sous garantie, ni les factures d'hébergement, les locations de transport de remplacement ou autres frais de déplacement, les appels téléphoniques, la perte de salaire ou d'autres pertes économiques ou dommages consécutifs, sauf dans les cas décrits dans le programme d'assistance routière (RSA).

Changements de conception : Des améliorations et des changements de conception ou des ajouts aux véhicules Mercedes-Benz se produisent régulièrement et dans le cours 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 subis par les surfaces intérieures finies, comme la sellerie, le bois, le cuir, le daim, le plastique, le chrome, le verre, les tapis et la peinture, provoqués par une influence externe, une utilisation abusive ou une négligence, ne sont pas couverts. 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 causés par l'utilisation d'accessoires tiers tels que les verrous de volant ou les assainisseurs d'air montés sur l'évent ne sont pas non plus couverts.

Bruits ou 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.

Contrats de service/Integrated Service Product *(fourgon de transport eSprinter seulement)*

En plus de nos produits ServiceCare pour le tout nouveau eSprinter, un **ISP (Integrated Service Product)** sera également disponible.

De base, l'**ISP** couvre le coût de tous les travaux d'entretien conformément au carnet d'entretien et aux spécifications du fabricant pour les quatre premiers travaux d'entretien au cours des quatre premières années ou jusqu'à une distance totale maximale de 160 000 km.

De base, le modèle eSprinter s'accompagne d'une garantie relative à la batterie haute tension, valable pour une période de huit ans ou jusqu'à une distance parcourue maximale de 160 000 km. Elle garantit à l'acheteur que la capacité maximale de la batterie haute tension dans la combinaison de batteries ne sera pas inférieure à 70 %.

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. 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 (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.

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. Pour obtenir des renseignements sur l'entretien, veuillez consulter le livret d'entretien affiché sur notre site Web ici pour l'eSprinter et ici pour les voitures de tourisme Mercedes-EQ.

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 les ajustements couverts par ces 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 ou composants remplacés en vertu de cette garantie seront garantis pendant 90 jours ou le solde de la garantie du véhicule neuf, selon le montant le plus élevé, quel que soit le nombre de kilomètres parcourus sur votre véhicule au moment de la réparation sous garantie (ou pendant la période requise 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 ajustements 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 11**]), 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 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 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 :

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

Pneus

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

Politique relative aux adapteurs de bornes de recharge

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

Garantie contre la corrosion

La présente garantie couvre les éléments suivants :

Corrosion de surface :

Fourgon de transport eSprinter :

- Corrosion de surface pour une période de 36 mois ou 60 000 km à compter de la Date d'entrée en vigueur de la garantie, selon la première éventualité.
  Autres modèles auxquels il est fait référence dans ce livret :
- Corrosion de surface pendant une période de 48 mois ou 80 000 km à compter de la date de début de la garantie, selon la première éventualité.

Perforation :

Fourgon de transport eSprinter :

- *Tôle :* Perforation due à la corrosion pendant une période de 36 mois (kilométrage illimité) à compter de la date de début de la garantie.
- *Panneaux de carrosserie extérieure :* Perforation due à la corrosion pendant une période de 60 mois ou 160 000 km à compter de la date de début de la garantie, selon la première éventualité.
  Autres modèles auxquels il est fait référence dans ce livret :
- 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 en vertu de 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 » désigne la rouille ou la corrosion de tout composant de la carrosserie du véhicule traversant 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 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 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. Correspondance de 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 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. 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 et s'ajoute aux conditions et garanties expresses énoncées dans la garantie du véhicule et ne modifie ou n'étend en aucun cas cette couverture. Selon votre modèle, il est équipé d'une ou 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.

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 remplacement nécessaire pour corriger les défauts de matériau ou de fabrication de la batterie survenant pendant la durée de la garantie de la batterie.
- Les réparations ou les remplacements de la batterie si sa capacité chute en dessous de :
  204 Ah (EQE), 192 Ah (EQS), 133 Ah (EQB), 66 Ah (eSprinter, code E2T), 88 Ah (eSprinter, code E4T), 204 Ah (VUS EQE), 197 Ah (VUS EQS) pendant la couverture de la 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 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 couverture de la batterie :

La couverture de la batterie commence à la même date que la garantie limitée du véhicule comme indiqué ci-dessus.
Pour toute batterie conservant son statut certifié (comme décrit ci-avant), la durée de cette Garantie de la batterie est la suivante :

- 8 ans/160 000 kilomètres (selon la première éventualité) pour EQB et eSprinter.
- 10 ans/250 000 kilomètres (selon la première éventualité) pour l'EQE, EQE (VUS), EQS et EQS (VUS).
- 8 ans/160 000 kilomètres pour le G580 avec technologie EQ

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 (EQB), 204 Ah (VUS EQE), 197 Ah (VUS EQS), 66 Ah (eSprinter, code E2T), 88 Ah (eSprinter, code E4T) pour la durée de cette garantie (selon le modèle du 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 par une batterie lithium-ion neuve ou remise à neuf. Toute réparation ou remplacement ne peut pas ramener la batterie à une capacité énergétique « comme neuve » ou à 100 %, mais aura au moins la capacité suivante (selon le modèle) : 204 Ah (EQE), 192 Ah (EQS), 133 Ah ou 160 Ah (EQB), 204 Ah (VUS EQE), 197 Ah (VUS EQS), 66 Ah (eSprinter, code E2T), 88 Ah (eSprinter, code E4T) 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 11),** la couverture de la batterie ne couvre pas les dommages ou les défaillances résultant de ou causés par :

- 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.
- Stationnement du véhicule plus de 14 jours avec une charge de batterie affichée à 0 %.

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, cette couverture de 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;
- 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;

Aucune couverture pour la radiation d'assurance; ou des pièces réparées ou remplacées : 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, toute pièce réparée ou remplacée dans le cadre d'une réclamation d'assurance ou requise à la suite de facteurs ou d'événements qui ne sont pas couverts par la garantie limitée de véhicule neuf ou la présente garantie limitée sur les batteries (y compris, mais sans s'y limiter, toute perte ou tout dommage dû à un accident, une mauvaise utilisation, un abus ou une négligence, *etc*.) et, dans tous les cas, tout dommage consécutif au véhicule n'est pas couvert par cette garantie limitée sur 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. En particulier, l'acheteur est tenu de ce qui suit :

- 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 chargée, au plus tard, dans les 14 jours suivant la date à laquelle le niveau de charge de la batterie haute tension a atteint 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. L'acheteur doit s'assurer que la batterie haute tension n'est utilisée que dans un état de marche 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 est affichée à l'acheteur dans le groupe d'instruments du véhicule.

Entretien sous garantie

Tout concessionnaire Mercedes-Benz autorisé : Pour faire une réclamation au titre de la garantie en vertu de cette couverture de batterie, vous devez apporter votre véhicule à un concessionnaire Mercedes-Benz autorisé au Canada afin qu'une inspection et un diagnostic puissent être effectués sur votre véhicule afin de déterminer s'il est nécessaire de corriger un défaut de matériau ou de fabrication.

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 prévoir un délai raisonnable pour que votre concessionnaire commande ou obtienne les pièces de rechange ou les composants nécessaires afin d'effectuer les réparations nécessaires pour 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 première préoccupation. Mercedes-Benz mettra tout en œuvre pour aider votre Concessionnaire à résoudre votre problème de garantie ou à vous fournir une explication.

Si vous avez des questions à propos de la garantie ou des services

Votre satisfaction à l'égard des produits et des services Mercedes-Benz est la principale préoccupation de Mercedes-Benz et de ses Concessionnaires. Si une question relative à la garantie ou à tout autre service n'a pas été résolue à votre satisfaction, nous vous conseillons de suivre les étapes suivantes :

D'ABORD – Discutez du problème avec la direction de votre concessionnaire Mercedes-Benz. 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.

ENFIN – Si vous avez d'autres commentaires ou questions concernant votre Mercedes-Benz après avoir discuté 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 communiquer avec les propriétaires de Mercedes-Benz si une correction d’un défaut de produit s’avère 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. 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 et assuré et être situé sur une route régulièrement fréquentée pour recevoir les services d'assistance routière.

- **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 atelier de carrosserie Mercedes-Benz agréé. Les frais seront déterminés par le prestataire de services sur les lieux du 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. En général, il figure aussi sur les documents du véhicule ou d'assurance.

Indemnités d'interruption de voyage *(non disponible sur eSprinter)*

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. (Veuillez noter que cet avantage ne s'applique pas au remorquage requis à la suite d'un entretien infructueux des pneus, car il ne s'agit pas d'une panne mécanique.

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

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

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

- Logement – jusqu'à cinq (5) nuits d'hôtel à proximité du lieu de la panne ou du centre de réparation (montant maximal de 500,00 $ par incident), à condition que les logements n'aient pas été réservés avant la panne. (Veuillez noter que le remboursement ne sera pas 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 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 les **trente (30) jours** suivant la date de la panne.
2. Indiquez la cause et l'emplacement de la panne. Les demandes de remorquage doivent être accompagnées de facture de remorquage ***originale*** et soumise 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 dans 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 assujetti 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, appelez immédiatement le 911 ou la police. 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 à un conducteur lorsque, à son seul jugement, les réclamations deviennent excessives en termes de fréquence ou de type d'incident. 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 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.
Publication : Octobre 2025
Édition B 2025
© 2026 Mercedes-Benz Canada Inc.

Modèles
EQE-Berline (295112, 295153)
CLA [EQ] (174313, 174344)
VUS EQE (294612, 294653)
Classe G (265600[EV])
VUS EQS (296624, 296644, 296955)
Berline EQS (297124, 297144)
eSprinter 2500 Fourgon utilitaire 144" ML (90764313)
eSprinter 2500 Fourgon de transport 144" MH (90764313)
eSprinter 2500 Fourgon de transport 170" MH (90764513)
eSprinter 2500 Fourgon de transport 170" ML (90764513)