



Livret d'entretien et de garantie 2014









Classe C, Classe CL, Classe CLA, Classe CLS, Classe E, Classe G, Classe GL,
Classe GLK, Classe M, Classe S, Classe SL, Classe SLK, Classe SLS



Mercedes-Benz

COUVERTURE DE LA GARANTIE LIMITÉE MERCEDES-BENZ

Année de fabrication 2014

GARANTIE DE BASE	 4 ans/80 000 km
PÉRIODE D'USURE NORMALE	 2 ans/40 000 km
PÉRIODE DE RÉGLAGES	 1 an/20 000 km
SYSTÈME ANTIPOLLUTION	 2 ans/40 000 km
CERTAINES PIÈCES DÉPOLLUANTES	 8 ans/130 000 km
CORROSION DE SURFACE	 4 ans/80 000 km
PERFORATION DUE À LA CORROSION	 5 ans/kilométrage illimité
ASSISTANCE ROUTIÈRE	 4 ans/kilométrage illimité

Années en service 1 2 3 4 5 6 7 8

P-41-14-ALL-B1 (11/13) Ed. D © Mercedes-Benz Canada Inc..

Modèles : Classe C, Classe CL, Classe CLA, Classe CLS, Classe E (207/212) (sauf E250 BlueTEC / E250 BlueTEC 4M), Classe G, Classe GL, Classe GLK, Classe M, Classe S, Classe SL, Classe SLK, Classe SLS

Daimler: 6515-8567-43

Imprimé au USA. (4150-051812). Sujet à modification. La reproduction, la réimpression ou la traduction, en tout ou en partie, du présent livret sans autorisation préalable écrite, sont interdites.

À nos propriétaires Mercedes-Benz,

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

Nous nous efforcerons constamment de répondre à cet engagement.

Signature et timbre du concessionnaire Mercedes-Benz

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

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

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

Table des matières

Message au propriétaire.	5
Perte du livret de garantie	5
Garantie limitée de véhicule neuf - Couverture de base.	6
Garantie limitée de véhicule neuf - Ce que vous devez savoir.	10
Garantie de rendement du système antipollution	14
Garantie de rendement du système antipollution - Ce que vous devez savoir	20
Composants du système antipollution Mercedes-Benz	
Année de fabrication 2014 - Moteur à essence	21
Composants du système antipollution Mercedes-Benz	
Année de fabrication 2014 - Moteur Diesel BlueTEC avec DEF	22
Garantie contre la corrosion.	23
Questions	25
Aux acheteurs de véhicules d'occasion Mercedes-Benz	27
Assistance routière	29

Renseignements sur la garantie du véhicule

Modèle : _____

NIV : _____

Livraison européenne

Livraison canadienne

Livraison / garantie : Jour _____ Mois _____ Année _____

Code du concessionnaire vendeur : _____

Message au propriétaire

Généralités

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

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

Veuillez présenter ce livret au Conseiller technique de votre concessionnaire Mercedes-Benz chaque fois que des travaux d'entretien ou de garantie s'avèrent nécessaires.

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

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

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

Pièces de rechange pour votre Mercedes-Benz

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

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

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

Garantie limitée de véhicule neuf - Couverture de base

Ce qui est couvert :

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

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

PÉRIODE DE GARANTIE : La durée de cette garantie est de 48 mois ou 80 000 km, selon la première de ces éventualités, à compter de la date de livraison du véhicule, ou lorsque mis en service, si antérieure.

PÉRIODE D'USURE NORMALE : Les pièces suivantes sont garanties contre l'usure normale pendant les premiers 24 mois ou 40 000 km, selon la première de ces éventualités. PLAQUETTES DE FREINS, DISQUES DE FREINS, INDICATEURS D'USURE DES PLAQUETTES DE FREINS ET D'AMPOULES D'ÉCLAIRAGE.

PÉRIODE DE RÉGLAGES : Les réglages (incluant l'équilibrage des roues et le réglage de la géométrie) requis pour corriger un vice de matériau ou de fabrication au cours des premiers 12 mois ou 20 000 km, selon la première de ces éventualités, seront effectués par tout concessionnaire Mercedes-Benz agréé. Ceci ne s'applique pas aux réglages faisant partie des services d'entretien régulier.

VITRE: Les vitres sont garanties contre les fissures de contrainte pendant 12 mois ou 20 000 km, selon la première éventualité.

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

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

Garantie limitée de véhicule neuf

VALIDITÉ DES GARANTIES : Cette garantie est valide au Canada uniquement. En conduite temporaire aux États-Unis ou Puerto Rico pour des vacances, par exemple, il est possible de se prémunir du service sous garantie auprès de tout concessionnaire Mercedes-Benz agréé.

Dans tous les autres pays, les vices de matériau et de fabrication seront traités conformément aux conditions et limitations de la garantie limitée Daimler A.G.

LES GARANTIES POUR LA COUVERTURE DE BASE, LE SYSTÈME ANTIPOLLUTION ET LA CORROSION CITÉES DANS LE PRÉSENT LIVRET SONT LES SEULES GARANTIES DONNÉES LORS DE L'ACHAT D'UNE VÉHICULE MERCEDES-BENZ. DANS LA MESURE OÙ LE PERMET LA LOI, CES GARANTIES SONT SUJETTES AUX LIMITATIONS STIPULÉES AUX PRÉSENTES ET IL N'EXISTE AUCUNE AUTRE REPRÉSENTATION OU GARANTIE, EXPRIMÉE OU SOUS-ENTENDUE, IMPOSÉE PAR LA LOI OU AUTRE. DAIMLER AG, MERCEDES-BENZ CANADA INC., ET TOUT AUTRE CONCESSIONNAIRE MERCEDES-BENZ AGRÉÉ SE DÉGAGENT DE TOUTE RESPONSABILITÉ ET N'AUTORISENT AUCUNE AUTRE PERSONNE À ASSUMER TELLE RESPONSABILITÉ

QUANT À CES VÉHICULES DE TOURISME. AUCUN PAIEMENT NI AUTRE COMPENSATION NE SERONT ACCORDÉS POUR TOUT DOMMAGE INDIRECT OU ACCESSOIRE TEL QUE : DOMMAGES OU BLESSURES À UN INDIVIDU OU À UN BIEN OU PERTE DE REVENU QUI POURRAIENT ÊTRE PAYÉS, ENCOURUS OU SUBIS À CAUSE DE TOUT DÉFAUT DE PIÈCES OU D'ENSEMBLES POUVANT ÊTRE RÉPARÉS OU REMPLACÉS CONFORMÉMENT AUX STIPULATIONS DE LA PRÉSENTE GARANTIE.

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

Garantie limitée de véhicule neuf

Ce qui n'est pas couvert :

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

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

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

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

ENDOMMAGEMENT DÉCOULANT DU MANQUE D'ENTRETIEN : La non exécution des travaux d'entretien prescrits dans le carnet d'entretien. L'utilisation de pièces ou de liquides

d'entretien, tels des filtres à huile en papier ou une huile moteur inadéquate, qui ne sont pas approuvés par MBC, causeront des dommages au moteur qui ne sont pas couverts par la garantie.

ENTRETIEN RÉGULIER AUX FRAIS DU PROPRIÉTAIRE : Le nettoyage, le lustrage, la lubrification et les changements de filtres, la mise au point du moteur, le remplacement des plaquettes et disques de freins usés, des raclettes d'essuie-glace, des insertions en caoutchouc d'essuie-glace, des disques d'embrayage et plateaux de pression sont quelques-uns des services d'entretien réguliers requis des véhicules qui ne sont pas couverts par la présente garantie. Voir les détails dans le Carnet d'entretien.

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

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

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

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

Garantie limitée de véhicule neuf

Ce qui n'est pas couvert (suite) :

DOMMAGES CAUSÉS PAR DES PIÈCES DE RÉPARATION ET UN RAVITAILLEMENT EN CARBURANT INAPPROPRIÉS. MBC met fortement en garde contre l'utilisation de carburants ayant un pouvoir anti-cognement inférieur à celui procuré par un indice d'octane inférieur à 91 ou de mélanges à teneur en éthanol dépassant la norme E10 dans des véhicules dotés d'un moteur à essence non conçu pour les carburants mixtes (flex-fuels); quant aux véhicules équipés d'un moteur diesel, MBC met fortement en garde contre l'utilisation de mélanges à teneur en biodiesel supérieure à l'indice B5. Les anomalies causées par le recours à des pièces et accessoires qui ne sont pas d'origine Mercedes-Benz ainsi que les dommages ou anomalies résultant d'une utilisation d'un carburant incorrect, d'un carburant de médiocre qualité (y compris les mélanges à biodiesel ne répondant pas aux normes de qualité ASTM D6751 ou EN590) ou de l'ajout d'additifs à carburant qui ne sont pas expressément approuvés pour une utilisation dans des circonstances exceptionnelles par MBC (voir à cet égard le manuel du propriétaire du véhicule) ne sont pas couverts par la garantie.

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

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

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

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

COURSES OU COMPÉTITIONS: Vos garanties limitées ne couvrent pas les coûts de réparation de dommages ou problèmes causés par des activités de course ni les réparations de défauts découlant d'une participation à une compétition.

DOMMAGES AUX SURFACES INTÉRIEURES. Les dommages aux surfaces de finition intérieures comme le garnissage de sellerie, le bois, le cuir, le daim, les plastiques, le chrome, le verre, la moquette et la peinture causés par une influence extérieure, un usage impropre ou abusif ou la négligence ne sont pas couverts par la garantie. Ce sont par exemple des phénomènes ou effets tels que, mais sans s'y limiter, des renversements de liquide, des marques d'abrasion, des égratignures et des marques d'impression produites par des objets lourds ou une force de serrage (exercée par une sangle ou un dispositif de fixation). Les dommages résultants de l'utilisation d'accessoires de tierce partie comme des verrous de volant de direction ou des assainisseurs d'air montés sur les bouches de ventilation ne sont pas non plus couverts.

Garantie limitée de véhicule neuf - Ce que vous devez savoir

Généralités

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

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

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

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

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

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

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

Garantie limitée de véhicule neuf - Ce que vous devez savoir

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

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

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

Le terme « usure normale » utilisé aux fins de la garantie se rapporte uniquement aux pièces incluses dans la liste et uniquement si elles sont défectueuses ou usées.

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

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

Garantie limitée de véhicule neuf - Ce que vous devez savoir

Véhicule irrécupérable, pièces réparées ou remplacées

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

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

Pièces relatives au système antivol

Pour certaines pièces relatives au système antivol, il est nécessaire de posséder une formation et des outils spéciaux pour en assurer l'installation et le calibrage appropriés. Une installation et/ou un contrôle incorrects de ces pièces peut entraîner un risque accru de vol ou d'autres actes frauduleux. Par conséquent, pour la sécurité de nos clients et de leurs véhicules, ces pièces ne peuvent être obtenues qu'en vue de leur installation par un concessionnaire Mercedes-Benz agréé.

Peinture et autres articles d'esthétique

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

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

Garantie du système antipollution - Véhicules de tourisme

Bon de réparation du client

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

Pneus

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

Information sur les réparations de carrosserie

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

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

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

Garantie du système antipollution - Véhicules de tourisme

Généralités

Conformément aux exigences d'Environnement Canada sur les émissions des véhicules motorisés, Mercedes-Benz Canada Inc. garantit à tout premier propriétaire et propriétaire subséquent d'une véhicule Mercedes-Benz neuve que : 1) la véhicule a été conçue, construite et équipée conformément aux normes émises en vertu d'Environnement Canada applicables lors de la vente au propriétaire initial et, 2) au moment de la vente, la véhicule est exempte de tout vice de matériau et de fabrication susceptible de la rendre non conforme à ces normes au cours des deux ans ou 40 000 kilomètres suivant la date initiale d'utilisation de ladite véhicule, selon la première de ces éventualités et, 3) certaines pièces spécifiquement reliées au système antipollution, telles que mentionnées dans la liste à le pages 21 et 22, sont exemptes de vice de matériau et de fabrication qui les rendraient non conformes à ces exigences pendant une période d'utilisation de 8 ans ou de 130 000, selon la première éventualité.

Ce que la garantie ne couvre pas :

1. La réparation ou le remplacement des pièces garanties devant être remplacées avant 130 000 kilomètres. Après avoir été remplacées au premier intervalle d'entretien régulier lors d'une visite d'entretien, ces pièces ne sont plus garanties.

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

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

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

Dans tous les autres pays, les pièces défectueuses seront réparées ou remplacées sans frais, conformément aux conditions et limitations de la garantie des véhicules neuves Mercedes-Benz en vigueur à ce moment dans tels pays.

Entretien du système antipollution - Véhicules de tourisme

Généralités

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

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

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

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

Garantie de rendement du système antipollution

REMARQUE : La garantie de rendement du système antipollution s'applique uniquement dans les compétences territoriales où les dispositifs dépolluants doivent faire l'objet de tests périodiques, et s'applique uniquement dans la mesure où le requiert la loi.

Mercedes-Benz Canada Inc. (MBC) garantit au propriétaire originel et à chaque propriétaire subséquent d'une véhicule neuve Mercedes-Benz que :

- a. sous réserve de l'entretien et de l'utilisation conformes aux instructions écrites de MBC,
- b. si, en tout temps au cours des 8 ans ou 130 000 km, selon la première de ces éventualités, la véhicule ne répond pas aux normes antipolluantes applicables, comme le confirment les tests requis à cet effet, par conséquent,

- c. advenant de tels résultats de non conformité suite auxquels le propriétaire de la véhicule encourt une quelconque pénalité ou autre sanction (incluant l'enlèvement du droit d'utilisation de la véhicule) en vertu de toute loi applicable, tout concessionnaire Mercedes-Benz agréé effectuera alors, au cours des premiers 24 mois ou 40 000 km, les réparations ou remplacements nécessaires des systèmes ou composants spécifiés afin d'assurer la conformité de la véhicule aux normes applicables, ce sans frais pour les pièces et la main-d'oeuvre (incluant le diagnostic) et,

- d. pendant la période restante des 8 ans ou 130 000 km, le concessionnaire Mercedes-Benz agréé rectifiera uniquement les défauts directement reliés aux composants spécifiés dans la liste en annexe, lesquels ont été installés dans ou sur la véhicule dans le seul but de réduire les émissions polluantes.

Garantie de rendement du système antipollution

Les pièces remplacées au titre de cette garantie deviennent la propriété du garant. La période de garantie commence à la date de livraison de la véhicule au premier acheteur au détail ou de sa mise en service en tant que véhicule de démonstration de l'établissement concessionnaire ou de véhicule de service MBC.

Le système antipollution de votre véhicule neuve Mercedes-Benz a été conçu, construit et soumis à des essais avec des pièces Mercedes-Benz d'origine et la véhicule est certifiée conforme aux exigences et règlements canadiens régissant les systèmes antipollution, tels qu'énoncés dans la garantie des systèmes antipollution. Par conséquent, on recommande que toutes les pièces de rechange utilisées pour l'entretien, la réparation ou le remplacement des composants reliés au système antipollution soient des pièces d'origine, sinon des pièces remises en état Mercedes-Benz.

Le propriétaire peut opter de faire effectuer les travaux d'entretien, de remplacement ou de réparation des dispositifs et systèmes antipollution à tout atelier de réparation automobile ou par toute personne, et opter pour des pièces de rechange ou remises en état autres que Mercedes-Benz pour l'entretien, le remplacement ou la réparation sans pour autant invalider la présente garantie ou la garantie des systèmes antipollution. Cependant, les coûts de tels services ou de pièces ne seront pas couverts par la garantie, sauf en cas d'urgence.

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

Si des pièces autres que les pièces de rechanges ou remises en état autorisées Mercedes-Benz sont utilisées pour l'entretien, le remplacement ou la réparation des composants reliés au système antipollution, le propriétaire doit obtenir la garantie du fabricant de telles pièces qu'elles sont équivalente à celles de Mercedes-Benz d'origine quant au rendement et à la fiabilité.

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

Garantie de rendement du système antipollution

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

- a. la non conformité aux instructions écrites concernant l'entretien obligatoire et l'utilisation. Ces instructions écrites, incluant les intervalles de temps et de kilométrage établis pour l'exécution des travaux d'entretien, se trouvent dans le Carnet d'entretien et le Guide du conducteur remis avec le véhicule. Il en va de votre intérêt d'effectuer tous les travaux d'entretien ou réparations sur votre véhicule neuve Mercedes-Benz. MBC peut refuser une réclamation au titre de la garantie si la défectuosité de la pièce en question découle du manque d'entretien. Les reçus et documents justificatifs attestant l'exécution des travaux d'entretien régulier doivent être gardés pour régler tout litige à ce sujet, le cas échéant, et doivent être remis à tous les propriétaires subséquents de la véhicule;
- b. l'emploi abusif de la véhicule ou l'entretien effectué de telle manière qu'un composant du système antipollution a été incorrectement installé ou réglé bien à l'écart des spécifications du fabricant, ou qui a résulté à l'enlèvement ou au non fonctionnement d'un composant relié au système antipollution;

- c. l'utilisation de pièces de rechange pour l'entretien ou la réparation du véhicule qui présentent des vices de matériau ou de fabrication ou qui ne sont pas équivalentes, du point de vue antipollution, à l'équipement d'origine et que le propriétaire soit incapable de présenter la preuve du contraire;

MBC peut refuser toute réclamation au titre de la garantie si elle peut établir que la défectuosité ou le mauvais fonctionnement du système antipollution est directement du à:

- Moteurs à essence
Essence de qualité inférieure à bas indice d'octane et à indice antidétonant inférieur à 91

ou

- Moteurs diesel
Carburant diesel autre que S15 à très bas contenu en soufre (maximum de 15 ppm de soufre)

Garantie de rendement du système antipollution

Ce qui n'est pas couvert :

- a. L'anomalie de toute pièce attribuable à ce qui suit : l'emploi abusif, les réglages incorrects, la modification, l'altération, la falsification, le débranchement, l'entretien incorrect ou inadéquat ou l'usage d'essence avec plomb dans les véhicules équipés de catalyseur.
- b. Les dommages résultant d'accidents, les cas fortuits ou autres circonstances indépendantes de la volonté de MBC.
- c. La réparation ou le remplacement des pièces garanties devant être remplacées avant 130 000 kilomètres, après avoir été remplacées au cours du premier intervalle déterminé dans le calendrier d'entretien régulier.
- d. La perte de temps, les inconvénients, la perte d'usage de la véhicule ou autre dommages indirects ou accessoires.
- e. Toute véhicule dont le compteur a été falsifié de sorte qu'il soit impossible d'établir le kilométrage réel.

Cette garantie est valide uniquement sur une véhicule achetée et conduite au Canada.

Dans tous les autres pays, les pièces défectueuses seront réparées ou remplacées, sans frais, uniquement en accord avec les dispositions et limitations de la garantie des véhicules neues Mercedes-Benz en vigueur à ce moment dans tels pays.

EN CE QUI CONCERNE LES SYSTÈMES ANTIPOLLUTION, LA GARANTIE DES SYSTÈMES ANTIPOLLUTION ET LA GARANTIE DE RENDEMENT DES SYSTÈMES ANTIPOLLUTION SONT LES SEULES GARANTIES ET DANS LA MESURE OÙ LA LOI ÉCRITE LE PERMET, IL N'EXISTE AUCUNE AUTRE REPRÉSENTATION OU GARANTIE, EXPRIMÉES OU IMPLICITES, INCLUANT MAIS NE SE LIMITANT PAS À, TOUTE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'APTITUDE À UN BUT PARTICULIER, ET TOUTES LES AUTRES OBLIGATIONS OU RESPONSABILITÉS DE LA PART DU GARANT SONT DÉCLINÉES. NI DAIMLER AG, NI MERCEDES-BENZ CANADA INC., NI LE CONCESSIONNAIRE MERCEDES-BENZ AGRÉÉ N'ASSUMENT NI N'AUTORISENT AUCUNE AUTRE PERSONNE À ASSUMER POUR EUX TOUTE AUTRE RESPONSABILITÉ RELATIVE À TELS SYSTÈMES ANTIPOLLUTION.

Pour les composants couverts au titre de cette garantie, voir les pages 21 et 22.

Garantie de rendement du système antipollution

- Ce que vous devez savoir

Généralités

Une réclamation au titre de cette garantie peut être soumise immédiatement après que le véhicule ait échoué le test antipollution applicable si, en raison de cet échec, vous êtes tenu selon la loi de réparer la véhicule pour éviter l'imposition d'une pénalité ou sanction. Vous n'avez pas à subir la perte du droit d'usage du véhicule, de payer une amende ou d'encourir des frais de réparation avant de soumettre cette réclamation. Cette réclamation de garantie peut être présentée à tout concessionnaire de véhicules Mercedes-Benz agréé de votre choix au Canada.

Le concessionnaire acceptera ou refusera votre réclamation dans un délai raisonnable ne dépassant pas trente (30) jours à compter du moment où la véhicule est initialement présentée pour réparation ou dans toute limite de temps spécifié par la loi applicable, le terme le plus court ayant préséance, sauf si le délai est causé par des événements non attribuables à MBC ou à votre concessionnaire Mercedes-Benz agréé. Ce dernier vous donnera, par écrit, la raison du refus de votre réclamation.

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

Composants du système antipollution Mercedes-Benz 2014 - Moteurs à essence¹

I. Système d'induction d'air

Boîtier du filtre à air
Tubulure d'admission
Soupape de commutation de système d'admission variable
Refroidisseur d'air de suralimentation
Soupape de commutation à volet rabattable
Turbocompresseur (avec collecteur d'échappement intégré)
Dispositif de réglage d'arbre à cames
Soupape de commutation d'air de décélération

II. Système de dosage d'essence

Injecteur d'essence
Filtre de carburant avec régulateur de pression intégré
Capteur de pression du carburant
Système de gestion d'alimentation en carburant
Module de commande de système d'alimentation en carburant
Pompe haute pression
Papillon des gaz
Soupape d'injection
Régulateur de pression de carburant

III. Système d'allumage

Bougies d'allumage
Bobines d'allumage
Module d'allumage

IV. Recyclage des gaz de carter

n/a

V. Recyclage des vapeurs d'essence

Absorbeur de vapeurs de carburant EVAP
Bouchon du volet de remplissage d'essence
Capteur de pression du réservoir d'essence
Soupape de purge de l'absorbeur de vapeurs de carburant EVAP
Réservoir de carburant (avec soupape d'évent intégrée)
Goulot de remplissage de carburant
Soupape d'évent de réservoir de carburant

VI. Injection d'air secondaire

Soupape de commutation AIR
Clapet de retenue (AIR)
Soupape d'aération combinée
Pompe à air
Transducteur électropneumatique (soupape à fréquence)

VII. Échappement

Collecteur d'échappement
Catalyseur trois voies *

VIII. Sonde du système antipollution moteur

Module de commande du moteur *
Module de commande de la boîte de vitesses
Sondes O2
Capteur de température du liquide de refroidissement moteur
Sonde de température d'air d'admission
Capteur de position du vilebrequin
Capteur de position de l'arbre à cames
Capteur de détonation
Capteur de vitesse du véhicule, avant
Capteur de vitesse du véhicule, arrière
Débitmètre d'air massique
Capteur de pression de tubulure d'admission
Capteur de pression élevée / température de carburant
Thermostat du moteur
Détecteur d'éthanol
Tambour de changement de vitesse

IX. Diagnostic de bord

Témoin d'anomalie *

1 - si applicable à ce modèle.

* Ces éléments sont garantis pendant 8 ans / 130 000 km (selon la première de ces éventualités); toutes les autres pièces sont garanties pour 2 ans / 40 000 km (selon la première éventualité)

Composants du système antipollution Mercedes-Benz 2014 - Moteur Diesel BlueTEC avec liquide à système d'échappement diesel (DEF)¹

I. Système d'induction d'air

Boîtier de filtre à air
 Interrupteur de l'orifice d'admission
 Papillon d'air d'admission électrique (avec mécanisme pas-à-pas de papillon)
 Refroidisseur d'air de suralimentation
 Turbocompresseur
 Canalisation de distribution d'air de suralimentation

II. Système de dosage de carburant

Canalisation de carburant
 Injecteur de carburant
 Filtre à carburant
 Pompe haute pression
 Pompe à carburant (électrique)
 Capteur de pression de canalisation de carburant
 Régulateur de pression de carburant

III. Système d'allumage

Bougie de préchauffage
 Module de commande du temps de préchauffage

IV. Système de recirculation des gaz d'échappement (EGR)

Soupape EGR
 Refroidisseur EGR (avec goulot de remplissage et soupape d'évent intégrés)
 Canalisation RGE

V. Recyclage des gaz de carter

Circuit/soupape d'évacuation des gaz du carter
 Bouchon de remplissage d'huile

VI. Contrôle de l'évaporation de carburant

Goulot de remplissage du réservoir (sans réservoir d'expansion)
 Réservoir d'essence (avec goulot de remplissage et soupape d'évent intégrés)
 Électrovalve de mise à l'air libre de réservoir de carburant

VII. Système d'échappement / de liquide à système d'échappement diesel (DEF)

Collecteur d'échappement
 Pompe d'alimentation DEF (avec capteur de pression)
 Soupape d'injection DEF
 Réservoir à liquide DEF (avec capteur de température et jauge de niveau de liquide)
 Convertisseur catalytique à oxydation diesel (et/ou filtre à particules diesel*)
 Catalyseur de réduction catalytique sélective*
 Circuit DEF

VIII. Système antipollution

Module de commande du moteur*
 Module de commande de la transmission
 Sondes d'oxygène des gaz d'échappement
 Sonde de température du liquide de refroidissement
 Capteur de pression d'air de suralimentation
 Capteur de pression d'air d'admission
 Capteur de position du vilebrequin
 Capteur de position de l'arbre à cames
 Capteur de vitesse du véhicule avant
 Capteur de vitesse du véhicule arrière
 Capteur de température d'air de suralimentation
 Capteur de contre-pression à l'échappement
 Capteur de pression différentielle à l'échappement
 Thermostat d'eau de refroidissement chauffée
 Sonde de température des gaz d'échappement
 Débitmètre d'air massique (avec capteur de température d'air d'admission intégré)
 Module de commande DEF
 Sonde de température du carburant
 Capteur d'oxyde d'azote
 Détecteur de particules de matière

IX. Diagnostic embarqué

Combiné d'instruments*

¹ - si applicable à ce modèle.

* Ces éléments sont garantis pendant 8 ans / 130 000 km (selon la première de ces éventualités); toutes les autres pièces sont garanties pour 2 ans / 40 000 km (selon la première éventualité)

Garantie contre la corrosion

Ce qui est couvert :

Corrosion de surface : La corrosion superficielle pendant une période de 48 mois ou 80 000 km, à compter de la première immatriculation, selon la première de ces éventualités.

Perforation : La perforation attribuable à la corrosion pendant une période de 60 mois sans limite de kilométrage à compter de la date de la première immatriculation.

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

Garantie contre la corrosion

Ce qui n'est pas couvert

1. La corrosion superficielle ou les perforations aux composantes de la carrosserie du véhicule qui ont été réparées, remplacées ou revernies après la vente au détail originale du véhicule, autre que (i) les réparations, les remplacements ou les revernissages effectués sous la présente garantie, ou (ii) les remplacements suite à un accident ou dommages SEULEMENT LORSQUE CES REMPLACEMENTS SONT FAITS AVEC DES PIÈCES MERCEDES-BENZ D'ORIGINE, ET SONT TRAITÉES AVEC DES MATÉRIAUX MERCEDES-BENZ D'ORIGINE DE REVERNISSAGE ET DE PROTECTION CONTRE LA ROUILLE EN CAVITÉ.
2. La corrosion superficielle ou la perforation de la carrosserie du véhicule causée par l'abus ou l'entretien inadéquat.
3. La corrosion de surface ou la perforation aux endroits où la peinture a été endommagée suite aux risques routiers tels que la projection de cailloux et de débris.
4. La corrosion de surface ou la perforation attribuable à l'immersion de toute partie de la carrosserie dans l'eau, le sable ou la boue, ou à l'exposition aux gaz corrosifs ou les retombées chimiques, tels que sève d'arbres ou sel de déglacage, grêle, tempêtes de vent ou autres facteurs environnementaux.

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

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

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

CETTE GARANTIE EST VALABLE AU CANADA UNIQUEMENT.

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

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

D'ABORD

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

ENSUITE

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

DE PLUS

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

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

FINALEMENT

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

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

SIÈGE SOCIAL

Mercedes-Benz Canada Inc.

Siège social

98 Vanderhoof Avenue

Toronto, Ontario

M4G 4C9

Téléphone : 1-800-387-0100

Télécopieur : (416) 425-6370

RÉGION DE L'OUEST

Mercedes-Benz Canada Inc.

Bureau de la région de l'Ouest

3650 Charles St.

Vancouver, B.C.

V5K 5A9

Téléphone : (604) 639-3310

Télécopieur : (604) 639-3311

RÉGION CENTRALE

Mercedes-Benz Canada Inc.

Bureau de la région centrale

2680 Matheson Blvd., Suite 400

Mississauga, Ontario

L4W 0A5

Téléphone : (905) 219-9097

Télécopieur : (905) 219-9062

RÉGION DE L'EST

Mercedes-Benz Canada Inc.

Bureau de la région de l'Est

4525 Boul. St-Jean

Dollard-des-Ormeaux, Quebec

H9H 2A7

Téléphone : (514) 620-7313

Télécopieur : (514) 626-2707

Aux acheteurs de véhicules d'occasion Mercedes-Benz

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

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

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

Remplacement du compteur de vitesse

PREMIER REMPLACEMENT DU COMPTEUR DE VITESSE

▶ COMPTEUR REMPLACÉ LE _____
DATE

AVEC _____
SIGNATURE DU CONCESSIONNAIRE SIGNATURE DU CONCESSIONNAIRE

DEUXIÈME REMPLACEMENT DU COMPTEUR DE VITESSE

▶ COMPTEUR REMPLACÉ LE _____
DATE

AVEC _____
SIGNATURE DU CONCESSIONNAIRE SIGNATURE DU CONCESSIONNAIRE

Assistance routière

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

Renseignements importants

- Pendant la période de garantie de base de quarante-huit mois (48), il n'y a aucun frais pour les frais d'assistance routière.
- Si votre véhicule est en service depuis plus de quarante-huit (48) mois et que vous n'avez pas acheté une souscription annuelle à l'Assistance routière ou une Garantie limitée prolongée Mercedes-Benz, des frais seront encourus et déterminés par le préposé sur les lieux de la panne.
- Aucune responsabilité ne sera encourue pour tout délai du service entraîné par des conditions climatiques défavorables.
- Les frais de remorquage varient en fonction de la distance de remorquage et de l'emplacement du site de remorquage.

Services fournis par l'Assistance routière

Pour bénéficier de l'Assistance routière, vous devez rester sur les lieux de la panne. En outre, votre véhicule doit être

immatriculé et assuré et se trouver sur une route normalement empruntée par la circulation.

- **Batterie d'appoint** - Le technicien de l'Assistance routière dépêché sur les lieux tentera, à l'aide de câbles volants, de remettre le moteur de votre véhicule en route.

- **Livraison de carburant** - Si votre véhicule tombe en panne sèche, un ravitaillement d'urgence sera fait grâce à la livraison d'une quantité de carburant allant jusqu'à 5 litres (où il y a disponibilité).

- **Pneu à plat** - En cas de crevaison, votre roue de secours (si applicable) sera mise en place si elle est en bon état et gonflée comme il faut.

- **Remorquage en cas de sortie de route** - Votre véhicule sera sorti d'un fossé ou autre à l'aide d'un treuil s'il peut être atteint en toute sécurité à partir d'une voie dégagée, normalement empruntée par la circulation (le véhicule doit être en état de rouler). Ce service ne s'applique pas aux véhicules immobilisés par la neige dans une allée de garage ou un parc de stationnement. *À cause de la nature de ce service, aucune responsabilité ne peut être assumée pour les dommages causés au véhicule.*

- **Service de remorquage** - En cas de panne, votre véhicule sera remorqué jusqu'au concessionnaire Mercedes-Benz agréé le plus proche (des frais peuvent s'appliquer dans le cas de l'emprunt de traversiers ou de ponts à péage). **Vous devez alors contacter le concessionnaire pour autoriser toute réparation.**

Assistance routière

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

Ayez le numéro d'identification du véhicule (NIV) à portée de main lorsque vous appelez l'Assistance routière ou le Service de réparation routière d'urgence. (Exemple de NIV: WDBAA23C4MB567890. Généralement, nous n'avons besoin que des huit (8) derniers chiffres du NIV - MB567890 - pour accéder à vos dossiers.) Le NIV se trouve sur le pare-brise, dans le coin inférieur du côté du conducteur, ou sur le montant de la portière du conducteur, sous le verrou.

Prestations en cas d'interruption de voyage

Dans le cas d'une **panne mécanique** non causée par un accident qui fait que votre véhicule ne peut continuer à fonctionner avec sa propre puissance, le Programme d'Assistance routière de Mercedes-Benz offrira des dédommagements pour certains frais occasionnés pendant que le véhicule est en train d'être réparé, et ce selon les modalités qui suivent, à condition qu'il ait été remorqué courtoisie de l'Assistance routière Mercedes-Benz et que les reçus originaux soient fournis. (Noter que cet avantage ne s'applique pas en cas d'un remorquage requis à la suite d'un service de pneu infructueux, car cette situation n'est pas considérée comme une panne mécanique.)

Si la panne a lieu moins de 80 km du domicile

- Autre moyen de transport (à concurrence de 100 \$ par incident).
- Frais divers - dont les frais de téléphone et de stationnement (à concurrence de 25 \$ par incident).

Si la panne a lieu à plus de 80 km du domicile

- Logement - frais d'hôtel à concurrence de 5 nuits (maximum de 500 \$ par incident), à condition que la chambre n'ait pas été réservée avant la panne. (Veuillez noter qu'aucun remboursement ne sera effectué pour les boissons alcooliques et les pourboires.)

Assistance routière

- Autre moyen de transport (à concurrence de 600 \$ par incident).
Comprend les frais de voyage en avion avec une ligne commerciale, la location d'un véhicule (excluant le coût du carburant et les frais de remise), les services d'un taxi ou autre moyen de transport commercial courant.
- Frais divers - dont les frais de téléphone et de stationnement (à concurrence de 25 \$ par incident).

Remorquage d'une remorque

- Le service de remorquage d'une remorque est inclus mais se limite à un remorquage par panne et ne comprend pas le remorquage en cas de sortie de route.
- L'Assistance routière Mercedes-Benz et son fournisseur de services ne peuvent être tenus responsables pour tout dommage subi par le contenu et/ou les articles personnels situés dans la remorque suite au service fourni, ni pour tout coût associé à l'entreposage de la remorque alors que votre Mercedes-Benz est en train d'être réparée.
- L'Assistance routière Mercedes-Benz et son fournisseur de services se réservent le droit de refuser toute prestation de service si le contenu de la remorque excède la valeur assurée par le fournisseur effectuant le service de remorquage.

Assistance routière

Comment faire une demande de remboursement

1. Les réclamations doivent être acheminées au service d'assistance routière de Mercedes-Benz dans les (30) jours de la défaillance.
2. Indiquer la cause de la panne et l'endroit où elle a eu lieu. Les demandes de remboursement des frais de remorquage doivent être accompagnées de la facture **d'origine** des frais de remorquage.
3. Joindre une photocopie de la facture de réparation détaillée et les factures/reçus **d'origine** indiquant les frais encourus. Cette prestation s'applique aux dépenses encourues par vous dans les soixante-douze (72) heures suivant la panne de votre véhicule Mercedes-Benz. Nous vous recommandons de garder une copie de tous les reçus pour vos dossiers.
4. Un chèque de remboursement vous sera envoyé sur réception et confirmation de ces renseignements (veuillez allouer 4-6 semaines pour le traitement de votre demande).
5. Les remboursements s'appliquent aux pannes survenues au Canada et aux États-Unis continentaux et sont sujets aux modalités et conditions de Mercedes-Benz Canada Inc.
6. Pour tout remboursement, adressez toute demande à: Assistance routière Mercedes-Benz, 248 rue Pall Mall, C.P. 5845, London, Ont., N6A 4T4.

Que faire en cas d'accident

S'il y a des blessés, composez le 911 ou appelez immédiatement la police.

Si vous avez le moindre doute que votre Mercedes puisse être conduite en toute

sécurité ou sans entraîner de dommages supplémentaires, appelez l'Assistance routière au **1 800 387-0100** et une dépanneuse sera envoyée sur place afin de remorquer votre véhicule jusqu'à un atelier de réparation Mercedes-Benz agréé, à condition que cela soit possible (des frais s'appliqueront). N'oubliez pas que vous avez le droit de choisir l'établissement où vous désirez que les réparations soient effectuées.

Responsabilités et restrictions

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

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

Ville

Prov.

Code Postal

Numéro

Rue

M.

Mme

Mlle

Nom de Famille

Prénom

Initiale

Numéro d'identification du Véhicule

M.

J.

A.

Date d'achat

S.V.P. écrire en lettres moulées et donner les informations complètes

S.V.P. AVIS DE CHANGEMENT D'ADRESSE

marquez- en un: AVIS D'ACHAT D'UN VÉHICULE D'OCCASION

DÉTACHER LE LONG DE LA LIGNE POINTILLÉE

DETACH ALONG DOTTED LINE

Please NOTICE OF ADDRESS CHANGE

check one: NOTICE OF PRE-OWNED VEHICLE PURCHASE

Please print and give complete information

Vehicle Identification Number

Mo. Day Yr.
Purchase Date

Mr. Mrs. Ms.

Last Name

First Name

Initial

Number Street

City

Prov.

Postal Code