



Sprinter

Livret de garantie véhicule neuf 2025 - Mercedes-Benz Canada Inc.

Mercedes-Benz



GARANTIE LIMITÉE DES VÉHICULES NEUF MERCEDES-BENZ ANNÉE-MODÈLE 2025

GARANTIE DE BASE	3 ANS / 60 000 KM
PÉRIODE DE RÉGLAGES	1 AN / 20 000 KM
GARANTIE DU GROUPE MOTOPROPULSEUR	5 ANS / 100 000 KM
GARANTIE DU MOTEUR DIESEL	5 ANS / 160 000 KM
CERTAINES PIÈCES DU SYSTÈME ANTIPOLLUTION	5 ANS / 160 000 KM
CORROSION DE SURFACE	3 ANS / 60 000 KM
PERFORATION DUE À LA CORROSION	
TÔLE	3 ANS / KM ILLIMITÉ
PANNEAUX DE CARROSSERIE EXTÉRIEURE	5 ANS / 160 000 KM
ASSISTANCE ROUTIÈRE	GARANTIE DE BASE / DURÉE DE LA GARANTIE LIMITÉE PROLONGÉE

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

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

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

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

Table des matières

- 06** À l'intention du propriétaire
- 07** Garantie limitée de véhicule neuf – Couverture de base
- 11** Garantie limitée de véhicule neuf – Ce que vous devez savoir
- 14** Garantie du système antipollution
- 17** Garantie contre la corrosion
- 18** Vous avez des questions à propos de la garantie ou des services?
- 19** À l'intention des acheteurs de véhicules Mercedes-Benz d'occasion
- 20** Assistance routière

Renseignements sur la garantie du véhicule

Modèle _____

NIV _____

Livraison/garantie : _____

Jour _____ Mois _____ Année _____

Concessionnaire vendeur _____

À l'intention du propriétaire

Généralités

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

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

Pièces de rechange pour votre véhicule Mercedes-Benz

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

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

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

Garantie limitée de véhicule neuf – Couverture de base

Les éléments suivants sont couverts :

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

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

PÉRIODE DE GARANTIE : La présente garantie est valable pour une période de 36 mois ou une distance de 60 000 km, selon la première éventualité, à compter de la date de livraison ou de mise en service du véhicule, si celle-ci est antérieure.

PÉRIODE DE RÉGLAGES : Les éléments suivants sont des exceptions; ils sont couverts (en cas de défaut) pendant 1 an ou 20 000 km, selon la première éventualité :

- ampoules électriques et fusibles
- balais d'essuie-glace
- disques d'embrayage
- freins (disques, plaquettes, garnitures et tambours)
- réglage de la géométrie et équilibrage des pneus (*remarque : L'alignement et l'équilibrage des roues ne sont couverts qu'une seule fois sous ajustements. Les ajustements pour le houpplier de la route ne sont pas couverts.*)

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

Garantie limitée de véhicule neuf

GARANTIE OFFERTE : La présente garantie n'est offerte que chez les concessionnaires Mercedes-Benz agréés au Canada. CETTE GARANTIE N'EST PAS OFFERTE POUR LES VÉHICULES EXPORTÉS DU CANADA. La seule exception est le cas où des véhicules sont apportés aux États-Unis ou au Mexique (en raison de vacances, par exemple) où il peut être nécessaire de procéder à une réparation sous garantie chez un concessionnaire Mercedes-Benz Fourgons agréé.

LA COUVERTURE DE BASE AINSI QUE LES GARANTIES RELATIVES AUX ÉMISSIONS ET À LA CORROSION DU PRÉSENT LIVRET SONT LES SEULES GARANTIES OFFERTES AVEC L'ACHAT D'UN VÉHICULE MERCEDES-BENZ. DANS LA MESURE OÙ LE PERMET LA LOI, CES GARANTIES SONT SUJETTES AUX LIMITATIONS STIPULÉES AUX PRÉSENTES ET IL N'EXISTE AUCUNE AUTRE REPRÉSENTATION OU GARANTIE, QU'ELLE SOIT EXPRESSE, IMPLICITE, STATUAIRE OU AUTRE. NI MERCEDES-BENZ AG NI LE CONCESSIONNAIRE MERCEDES-BENZ AGRÉÉ N'ASSUME OU N'AUTORISE UNE AUTRE PERSONNE À ASSUMER POUR ELLE OU LUI TOUTE AUTRE RESPONSABILITÉ LIÉE À CE VÉHICULE. AUCUN PAIEMENT NI AUTRE COMPENSATION NE SERA ACCORDÉ(E) POUR TOUT DOMMAGE INDIRECT OU ACCESSOIRE TEL QUE : DOMMAGES OU BLESSURES À UN INDIVIDU OU À UN BIEN OU PERTE DE REVENUS QUI POURRAIENT ÊTRE PAYÉS, ENCOURUS OU SUBIS À CAUSE DE TOUT DÉFAUT DE PIÈCES OU D'ENSEMBLES POUVANT ÊTRE RÉPARÉS OU REMPLACÉS CONFORMÉMENT AUX STIPULATIONS DE LA PRÉSENTE GARANTIE.

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

Garantie limitée de véhicule neuf

Les éléments suivants ne sont PAS couverts :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DOMMAGES CAUSÉS PAR DES PIÈCES DE RECHANGE ET L'UTILISATION D'UN CARBURANT CONTRE-INDIQUÉ : MBC met fermement en garde contre l'utilisation de carburants ayant un indice d'octane inférieur à 91 ou de mélanges à teneur en éthanol dépassant la norme E10 dans des véhicules autres que ceux dotés d'un moteur polycarburant. Les anomalies découlant de l'utilisation de pièces et d'accessoires autres que d'origine Mercedes-Benz, ainsi que les dommages ou les anomalies découlant de l'utilisation d'un carburant contre-indiqué, d'un carburant de qualité médiocre (y compris le biodiesel ne répondant pas aux normes de qualité ASTM D6751 ou EN590) ou de l'ajout d'additifs autres que ceux expressément approuvés par MBC pour une utilisation dans des circonstances exceptionnelles (consulter le manuel du propriétaire du véhicule) ne sont pas couverts par la garantie.

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

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

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

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

MODIFICATIONS DE LA CONCEPTION : Les véhicules Mercedes-Benz font régulièrement l'objet d'améliorations et de modifications de conception, voire d'ajouts, au cours du processus normal de développement de produit. Le fabricant se

réserve le droit d'effectuer toute modification relative à la conception ou de procéder à des ajouts sans être contraint d'installer l'équipement en question sur les automobiles précédemment construites.

MODIFICATIONS APPORTÉES AU VÉHICULE : Les garanties contenues dans ce livret ne couvrent pas les réparations requises en raison de modifications non Mercedes-Benz, de l'installation d'équipements ou d'accessoires spéciaux, ou de l'utilisation de matériaux, carburants ou additifs spéciaux. Il peut s'agir, notamment, de carrosseries spéciales, de conversions de carrosserie, de conversions de circuits d'alimentation en carburant, d'attelages de remorque, de vitres teintées, de toits ouvrants, d'alarmes antivol, etc.

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

Garantie limitée de véhicule neuf – Ce que vous devez savoir

Généralités

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

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

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

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

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

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

L'obligation de MBC se limite à l'autorisation de remplacer ou de réparer, à sa discrétion, les pièces reconnues défectueuses. En cas d'ensembles défectueux, des unités reconditionnées en usine peuvent être utilisées au lieu de procéder à une réparation.

Les pièces et les ensembles défectueux remplacés doivent devenir la propriété de MBC. Les réparations au titre de la garantie ne constituent pas une extension de la période de garantie d'origine du véhicule ou des pièces concernées.

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

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

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

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

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

Perte totale ou pièces réparées/remplacées

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

Ne sont pas couverts par la présente garantie, toute pièce réparée ou remplacée dans le cadre d'une réclamation d'assurance ou à cause d'événements non couverts au titre de la présente garantie (reportez-vous à « Les éléments suivants ne sont pas couverts », **page 8**), comme les dommages découlant d'accidents, d'usage abusif ou de négligence, et tout dommage indirect subséquent infligé au véhicule dans l'un ou l'autre de ces cas.

Pièces antivol

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

Peinture et autres éléments esthétiques

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

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

Fourniture des bons de réparation au client

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

Renseignements sur les réparations de carrosserie

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

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

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

Pneus

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

Garantie du système antipollution – Véhicules

Généralités

Mercedes-Benz Canada garantit au propriétaire initial et à chaque propriétaire subséquent d'un moteur OM642 que les composants antipollution de ce moteur sont, au moment de la vente initiale, exempts de défauts de matériaux et de fabrication qui les rendraient inaptes à se conformer aux réglementations en vigueur émises par Environnement Canada.

La garantie ne couvre pas les éléments suivants :

1. La réparation ou le remplacement des pièces garanties dont le remplacement est prévu avant 160 000 km. 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 l'odomètre a été manipulé de sorte qu'il soit impossible de déterminer le kilométrage réel.
3. La perte de temps, les inconvénients, la perte de jouissance du véhicule ou dommages accessoires ou indirects similaires.

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

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

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

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

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

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

Entretien du système antipollution – Véhicules

Généralités

La loi exige que votre véhicule se conforme aux normes sur les émissions de gaz d'échappement. Afin de bénéficier de la meilleure performance et des émissions les plus faibles, il vous incombe de veiller à ce que toutes les procédures d'entretien recommandées détaillées dans le livret d'entretien soient exécutées selon le calendrier défini. La garantie du système antipollution ne couvre pas les défaillances dues uniquement à une utilisation abusive du propriétaire ou à un manque d'entretien. Un entretien plus fréquent peut s'avérer nécessaire pour les véhicules soumis à des conditions de fonctionnement difficiles, p. ex., utilisés dans des zones poussiéreuses, sur de très courtes distances ou pour la traction d'une remorque.

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

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

Pour obtenir des renseignements détaillés sur l'entretien du système antipollution, veuillez consulter votre livret d'entretien.

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

Généralités

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

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

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

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

Garantie contre la corrosion

La garantie ne couvre pas les éléments suivants :

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

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

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

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

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

TOUT D'ABORD -

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

ENSUITE -

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

ENFIN -

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

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

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

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

En cas de changement d'adresse, pensez bien à nous en informer en communiquant avec notre 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 l'intermédiaire du réseau de concessionnaires Mercedes-Benz, implanté stratégiquement dans tout le pays, Mercedes-Benz AG a mis en place un réseau d'assistance auxiliaire national. Le seul et unique objectif de ce réseau est le suivant : fournir aux propriétaires Mercedes-Benz l'assurance et la tranquillité d'esprit de savoir que de l'aide leur sera fournie 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 en panne. De plus, votre véhicule doit être immatriculé, assuré, et se trouver sur une route fréquentée pour bénéficier des services d'assistance routière.

- **Service de chargement de batterie** – Si votre batterie est déchargée, un prestataire de services la chargera pour que votre véhicule puisse reprendre la route sans assistance.
- **Livraison de carburant** – Si votre véhicule tombe en panne d'essence, 5 litres de carburant (le cas échéant) seront livrés en urgence. Si un même véhicule requiert plusieurs livraisons de carburant, ces livraisons seront effectuées à la discrétion de l'assistance routière Mercedes-Benz.
- **Service en cas de crevaison** – Si un pneu de votre véhicule est crevé, une roue de secours en bon état de service, gonflée et montée (le cas échéant) sera installée. Sinon, votre véhicule sera remorqué chez le concessionnaire Mercedes-Benz le plus proche.
- **Service de treuillage et de dégagement** – Votre véhicule sera dégagé à l'aide d'un treuil s'il peut être atteint en toute sécurité en empruntant une route normale de circulation dégagée (le véhicule doit être capable de reprendre la route sans assistance). Cet avantage ne s'applique pas aux véhicules immobilisés sur une voie privée ou un parc de stationnement recouvert de neige. *En raison de la nature de ce service, le prestataire de services décline toute responsabilité en cas d'endommagement du véhicule et aucune responsabilité ne pourra lui être imputée.*
- **Service de remorquage** – En cas de panne mécanique, le véhicule sera remorqué jusqu'au concessionnaire Mercedes-Benz le plus proche (des frais peuvent s'appliquer pour les ponts à péage et les traversiers). Si le véhicule doit être remorqué à la suite d'une collision, des frais peuvent être imputés pour le service si le véhicule se trouve à plus de 80 km d'un atelier de carrosserie Mercedes-Benz agréé. Les frais seront déterminés par le prestataire de services sur les lieux de la collision.
- **Assistance déverrouillage** – Si vous avez verrouillé les portes de votre véhicule avec les clés à l'intérieur, nous enverrons un utilitaire de maintenance pour essayer d'accéder au véhicule. Les frais de main-d'œuvre et de remplacement des clés ne sont pas inclus. S'il est impossible de pénétrer dans votre véhicule, ce dernier sera remorqué jusqu'à la concession Mercedes-Benz la plus proche.

Pensez à vous munir du numéro d'identification du véhicule (NIV) lorsque vous appelez l'assistance routière. Votre NIV à 17 chiffres se trouve en bas du pare-brise, côté conducteur, ou sur le montant de la porte, côté conducteur, sous le loquet. En général, il figure aussi sur les papiers du véhicule ou le bordereau d'assurance.

Traction de remorque

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

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

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

Comment soumettre une réclamation de remboursement (zones exclusives uniquement*)

* Les zones exclusives sont des zones de remorquage restreintes auxquelles seules les entreprises de remorquage autorisées peuvent accéder.

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

Que faire en cas de collision?

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

Responsabilités et restrictions

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

Tous les prestataires de services sont des entrepreneurs indépendants. Il ne s'agit pas d'employés de Mercedes-Benz AG. 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 de services. Les prestataires de services sont susceptibles de refuser la prestation si le véhicule est sans surveillance. Si la prestation de services est tout de même assurée, le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable du vol ou de l'endommagement du véhicule et de son contenu s'il est laissé sans surveillance.

Entretien et documentation

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

Édition A 2025

© 2025 Mercedes-Benz Canada, Inc.

Modèles

Châssis de cabine Sprinter 3500XD 144" AWD 907153
Châssis de cabine Sprinter 3500XD 144" I4 H 907153
Châssis de cabine Sprinter 4500 C 144" I4 H 907153
Châssis de cabine Sprinter 3500XD 170" AWD 907155
Châssis de cabine Sprinter 3500XD 170" I4 H 907155
Châssis de cabine Sprinter 4500 170" I4 H 907155
Fourgon de transport Sprinter 2500 144" I4 H 907643
Fourgon de transport Sprinter 2500 144" AWD Duedo 907643
Fourgon d'équipage Sprinter 2500 144" I4 H 907643
Fourgon d'équipage Sprinter 2500 144" AWD 907643
Fourgon de transport Sprinter 2500 144" I4 S 907643
Fourgon d'équipage Sprinter 2500 144" I4 S 907643
Fourgon de transport Sprinter 2500 144" I4 S CHS 907643
Fourgon de transport Sprinter 2500 170" I4 H 907645
Fourgon de transport Sprinter 2500 170" AWD Duedo 907645
Fourgon d'équipage Sprinter 2500 170" I4 H 907645
Fourgon d'équipage Sprinter 2500 170" AWD 907645
Fourgon de transport Sprinter 2500 170" I4 S 907645
Fourgon d'équipage Sprinter 2500 170" I4 S 907645
Fourgon de transport Sprinter 2500 170" I4 S CHS 907645
Fourgon de transport Sprinter 2500 170"EXT I4 H 907647
Fourgon de transport Sprinter 2500 170"EXT AWD 907647
Fourgon de transport Sprinter 2500 170"EXT I4 S 907647
Fourgon de transport Sprinter 3500 144" I4 H 907653
Fourgon de transport Sprinter 3500XD 144" I4 H 907653
Fourgon de transport Sprinter 3500XD 144" AWD 907653
Fourgon de transport Sprinter 4500 144" I4 H 907653
Fourgon de transport Sprinter 3500 170" I4 H 907655
Fourgon de transport Sprinter 3500XD 170" I4 H 907655
Fourgon de transport Sprinter 3500XD 170" AWD 907655
Fourgon de transport Sprinter 4500 170" I4 H 907655
Fourgon de transport Sprinter 3500 170"EXT I4 H 907657
Fourgon de transport Sprinter 3500XD 170"EXT I4 H 907657
Fourgon de transport Sprinter 3500XD 170"EXT AWD 907657
Fourgon de transport Sprinter 4500 170"EXT I4 H 907657
Fourgon de tourisme Sprinter 2500 144" I4 H 12- Places 907743
Fourgon de tourisme Sprinter 2500 144" AWD 12- Places 907743
Fourgon de tourisme Sprinter 2500 144" I4 S 12- Places 907743
Fourgon de tourisme Sprinter 2500 144" I4 H 12- Places 907743
Fourgon de tourisme Sprinter 2500 144" AWD 12- Places 907743
Fourgon de tourisme Sprinter 2500 170" I4 H 15- Places 907745
Fourgon de tourisme Sprinter 2500 170" AWD 12- Places 907745
Fourgon de tourisme Sprinter 2500 170" I4 H 12- Places 907745
Fourgon de tourisme Sprinter 2500 170" I4 S 15- Places 907745
Fourgon de tourisme Sprinter 2500 170" I4 S 12- Places 907745
Fourgon de tourisme Sprinter 2500 170" I4 H 15- Places 907745