



Metris

Garantie limitée de véhicule neuf – Guide 2023

Mercedes-Benz



GARANTIE LIMITÉE MERCEDES-BENZ – ANNÉE-MODÈLE 2023

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
CERTAINES PIÈCES DU SYSTÈME ANTIPOLLUTION	8 ANS / 130 000 KM
CORROSION DE SURFACE	3 ANS / 60 000 KM
PERFORATION CORROSION	
TÔLE	3 ANS / KM ILLIMITÉS
PANNEAUX EXTÉRIEURS	5 ANS / 160 0000 KM
ASSISTANCE ROUTIÈRE	DURÉE DE LA GARANTIE DE BASE / GARANTIE LIMITÉE PROLONGÉE

Une couverture de la garantie supplémentaire peut être disponible dans le cadre d'une garantie limitée prolongée 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 matière de services au sein de l'industrie.

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

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	Au propriétaire
07	Garantie limitée pour véhicule neuf – couverture de base
11	Garantie limitée sur les véhicules neufs – Ce que vous devez savoir
14	Garantie du groupe motopropulseur
16	Garantie du système de contrôle des émissions
18	Composants liés aux émissions de Mercedes-Benz MY2023 – Moteur à essence
22	Garantie de performance des émissions – Ce que vous devez savoir
23	Garantie contre la corrosion
25	Aux acheteurs de véhicules Mercedes-Benz d’occasion
26	Assistance routière

Renseignements sur la garantie du véhicule

Modèle _____

NIV _____

Livraison / Garantie : _____

Jour _____ Mois _____ Année _____

Concessionnaire vendeur _____

Au propriétaire

Généralités

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

Votre véhicule est couvert par les présentes « garanties ». Votre concessionnaire de fourgons Mercedes-Benz 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 d'origine Mercedes-Benz, les unités d'échange et les accessoires approuvés par l'usine sont les pièces de rechange recommandées pour votre véhicule Mercedes-Benz et sont disponibles auprès de votre concessionnaire Mercedes-Benz Vans agréé.

Ces pièces répondent aux mêmes normes rigoureuses de contrôle de qualité que l'équipement d'origine de votre véhicule et sont conformes à toutes les réglementations de sécurité fédérales et provinciales applicables. 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 Vans agréé pour connaître la garantie et d'autres détails. Interrogez également votre concessionnaire sur les pièces de rechange dans le cadre du programme de remplacement Mercedes-Benz. Ces pièces coûtent moins cher que les pièces neuves mais bénéficient des mêmes conditions de garantie.

Garantie limitée pour véhicule neuf – couverture de base

Les éléments suivants sont couverts :

DÉFAUTS : Mercedes-Benz AG (MBAG) garantit au propriétaire initial et à chaque propriétaire ultérieur d'un nouveau véhicule Mercedes-Benz que tout concessionnaire Mercedes-Benz Vans agréé effectuera toutes les réparations ou remplacements nécessaires pour corriger les défauts de matériaux ou de fabrication, mais pas de conception, survenant pendant la période de garantie.

RECOURS À UN CONCESSIONNAIRE DE FOURGONS MERCEDES-BENZ : Pour faire une réclamation au titre de la garantie, vous devez présenter votre véhicule à un concessionnaire Mercedes-Benz agréé afin qu'un diagnostic puisse être effectué pour déterminer s'il est nécessaire de corriger un défaut de matériau 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. Il arrive parfois que des retards dans les réparations surviennent en raison de pièces en rupture de stock et d'autres circonstances indépendantes de la volonté de 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 et fusibles

-balais d'essuie-glace

-disques d'embrayage

-freins (disques, plaquettes, garnitures et tambours)

-alignement et équilibrage des roues (*remarque : L'alignement et l'équilibrage des roues ne sont couverts qu'une seule fois dans le cadre des réglages. (Les réglages pour le bombé 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 de fourgons Mercedes-Benz 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 pour refléter la date de début réelle de la période de garantie.

Garantie limitée de véhicule neuf

GARANTIE DISPONIBLE : 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 de fourgons Mercedes-Benz autorisé.

LES GARANTIES DE COUVERTURE DE BASE, D'ÉMISSION ET DE CORROSION CONTENUES DANS CE GUIDE SONT LES SEULES GARANTIES DONNÉES À L'ACHAT D'UN VÉHICULE MERCEDES-BENZ. DANS LA MESURE OÙ LE PERMET LA LOI, CES GARANTIES SONT SUJETTES AUX LIMITATIONS STIPULÉES AUX PRÉSENTES ET IL N'EXISTE AUCUNE AUTRE REPRÉSENTATION OU GARANTIE, QU'ELLE SOIT EXPRESSE, IMPLICITE, STATUAIRE OU AUTRE. NI MERCEDES-BENZ AG NI LE CONCESSIONNAIRE MERCEDES-BENZ AGRÉÉ N'ASSUME OU N'AUTORISE UNE AUTRE PERSONNE À ASSUMER POUR ELLE OU LUI TOUTE AUTRE RESPONSABILITÉ LIÉE À CE VÉHICULE. AUCUN PAIEMENT 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 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 : La garantie des pneus est couverte directement par le fabricant des pneus. 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 non plus couverte.

Les dommages aux jantes causés par des nids-de-poule ou un impact avec une bordure de trottoir ou d'autres objets et dangers de la route ne sont pas couverts. **ALIGNEMENT DES ROUES :** Les réglages nécessaires relatifs aux phénomènes dus au bombement de la route (courbure de la chaussée en vue du drainage) ne sont pas couverts.

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

DOMMAGES DUS À DES ACCIDENTS, À UNE MAUVAISE UTILISATION OU À UNE NÉGLIGENCE : 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.)

DOMMAGES DUS AU 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 de vidange de l'huile moteur indiqués dans le livret d'informations d'entretien peut entraîner de graves dommages au moteur et est considéré comme un manque d'entretien approprié.

L'ENTRETIEN NORMAL EST DE LA RESPONSABILITÉ DU 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. Pour obtenir des renseignements relatifs à l'entretien, veuillez consulter le livret d'entretien publié sur notre site Web [ici](#) pour les fourgons Mercedes-Benz. Les dommages causés par l'utilisation de filtres inappropriés (y compris les filtres à huile), d'huiles moteur, de liquides, de nettoyeurs, de produits de polissage ou de cires 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 AUX 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 CAUSÉS PAR DES RÉPARATIONS DE CARROSSERIE INCORRECTES : 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 UN MAUVAIS CARBURANT : 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 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** : Aucune garantie ne s'applique à tout véhicule dont le compteur kilométrique a été modifié et dont le kilométrage réel ne peut être déterminé.

DOMMAGES CAUSÉS PAR DES INFLUENCES EXTÉRIEURES ET L'ENVIRONNEMENT : Les dommages causés par des accidents ou des actes de la nature ou d'autres événements indépendants de la volonté de MBC ne sont pas couverts (c.-à-d. incendie, inondation, tremblement de terre). Les pièces en tissu ou en cuir (garnitures, capotes, éléments de finition), en bois, en peinture ou en chrome qui ont été affectées par des retombées atmosphériques, telles que des produits chimiques et de la sève d'arbre, ou par le sel de voirie, la grêle, la conduite dans des eaux hautes, des zones inondées et des conditions de tempête extrêmes, des tempêtes de vent ou d'autres facteurs environnementaux ne sont pas couvertes par cette 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 : Cette garantie ne couvre pas le paiement de la perte d'utilisation du véhicule pendant les réparations sous garantie, ni les factures d'hébergement, les locations de transport de substitution ou autres frais de déplacement, les appels téléphoniques, la perte de salaire ou toute autre perte économique ou dommages consécutifs, sauf comme indiqué dans le programme d'assistance routière (RSA).

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'apporter des modifications à la conception ou d'effectuer des ajouts à ses produits sans encourir aucune obligation d'installer le même équipement sur les véhicules automobiles déjà construits.

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 causés par l'utilisation d'accessoires tiers tels que les antivols de volant ou les désodorisants montés sur les bouches d'aération ne sont pas non plus couverts.

Garantie limitée sur les véhicules neufs – Ce que vous devez savoir

Généralités

Notre intention est d'effectuer toutes les réparations ou remplacements nécessaires pour corriger les défauts de matériaux ou de fabrication, mais pas de conception, survenant pendant la période de garantie 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.

Cette garantie ne signifie pas que votre véhicule 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 pour que votre couverture de garantie reste valide. 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'achèvement de l'entretien régulier doivent être conservés, au cas où une question surviendrait concernant l'entretien.

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

Si le propriétaire a une réclamation au titre de la garantie et peut prouver au moyen de factures acquittées que le véhicule a reçu l'entretien requis, le concessionnaire effectuera les travaux sous garantie sans facturer les pièces et la main-d'œuvre. Il est de la responsabilité du propriétaire de prouver et du concessionnaire de juger si l'entretien requis a été effectué.

L'obligation de MBC se limite à l'autorisation d'échanger ou de réparer, à son choix, les pièces qu'elle reconnaît défectueuses. En cas d'assemblages défectueux, des unités reconstruites en usine peuvent être utilisées en échange au lieu de leur réparation. Les pièces ou ensembles défectueux remplacés deviendront la propriété de MBC. Les réparations sous garantie ne constituent pas une prolongation de la période de garantie initiale du véhicule ou d'une partie de celui-ci.

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

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

Si vous utilisez le véhicule moins de 300 km par mois, principalement pour des trajets de courte distance ou s'il n'est pas utilisé pendant plus de trois (3) semaines à la fois, il est de votre responsabilité de faire vérifier et 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 charge de la batterie figurant dans le manuel d'utilisation 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.

Toutes les pièces réparées ou remplacées dans le cadre d'une réclamation d'assurance ou requises à la suite d'événements qui ne sont pas couverts par cette garantie (voir « Éléments non couverts », **page 9**), par exemple, les dommages dus à des accidents, une mauvaise utilisation ou une négligence, et dans les deux cas, tout dommage consécutif ultérieur au véhicule ne sont pas couverts par cette garantie.

Pièces antivol

Certaines pièces antivol exigent une formation et des outils spéciaux pour une installation et un étalonnage corrects. Une installation et une maîtrise incorrectes de ces pièces 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'auprès des concessionnaires Mercedes-Benz Vans agréés et de certains prestataires de services indépendants.

Peinture et autres éléments esthétiques

Les défauts de peinture, de garniture ou d'autres éléments d'apparence sont normalement pris en charge lors de la préparation de notre véhicule neuf ou par le concessionnaire lors de l'inspection du véhicule neuf. 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 remettra une copie du bon de réparation pour toutes les réparations sous garantie effectuées. Veuillez conserver cette copie avec 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 sont couverts par la garantie du fabricant. De nombreux concessionnaires de fourgons Mercedes-Benz agréés proposent également des pneus et peuvent vous aider à procéder à des réglages.

Garantie du groupe motopropulseur

Généralités

Vous êtes couvert par la garantie du groupe motopropulseur pendant 5 ans ou 100 000 km au compteur, selon la première éventualité.

Ce qui est couvert

Moteur –Démarrreur, alternateur, bloc-cylindres et toutes les pièces internes; unités de culasse; boîtier de distribution, chaîne de distribution, courroie de distribution ainsi que pignons et roues dentées; amortisseur de vibrations; pompe à huile; pompe à eau et corps de pompe; tubulures d'admission et collecteurs d'échappement; volant moteur avec couronne dentée de démarrage; bouchons d'obturation; couvre-soupapes; carter d'huile; corps de turbocompresseur et ses pièces internes; actionneur de limiteur de pression de suralimentation; compresseur de suralimentation; tendeur de courroie serpentine; joints d'étanchéité et joints plats pour les composants listés uniquement.

Transmission – Carter de boîte de vitesses et toutes les pièces internes; convertisseur de couple; plateau d'entraînement; contacteur de gamme de transmission; module de commande de boîte de vitesses; carter d'embrayage; carter d'huile; joints d'étanchéité et joints plats pour les composants listés uniquement.

Propulsion arrière – Carter de pont arrière et toutes les pièces internes; arbres de roue; roulements d'arbre de roue; arbres de transmission; roulements centraux d'arbre de transmission; joints universels ou de cardan et fourches; joints d'étanchéité et joints plats pour les composants listés uniquement.

Garantie du moteur à essence

Ces pièces de moteur à essence sont couvertes pendant **5 ans ou 100 000 kilomètres**, selon la première éventualité.

Moteur à essence

Bloc-cylindres et toutes les pièces internes; unités de culasse; bouchons d'obturation; pompe à injection et injecteurs de carburant; tubulures d'admission et collecteurs d'échappement; carter d'huile; pompe à huile; courroies et/ou chaînes d'entraînement de pignons de distribution et couvercle; corps de turbocompresseur et ses pièces internes; couvre-soupapes; pompe à eau et corps de pompe; joints d'étanchéité et joints plats pour les composants listés uniquement.

Garantie du système de contrôle des émissions – Véhicules

Généralités

Mercedes-Benz Canada garantit au propriétaire initial et à chaque propriétaire subséquent d'un moteur OM247 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 de fourgons Mercedes-Benz 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 soit conforme aux normes d'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 être nécessaire pour les véhicules soumis à des conditions de fonctionnement difficiles telles que des zones poussiéreuses, des trajets très courts ou le remorquage d'une remorque.

Nous vous recommandons de confier tous les services d'entretien à votre concessionnaire Mercedes-Benz Vans agréé, équipé des outils, des instruments et de la documentation nécessaires à l'exécution correcte et systématique de ces 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 d'utiliser uniquement des carburants et des lubrifiants conformes aux spécifications d'usine, car la garantie des systèmes de contrôle des émissions ne couvre pas la réparation ou le remplacement des pièces rendus nécessaires par la défaillance de ces éléments.

Entretien du système de contrôle des émissions – 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 être nécessaire pour les véhicules soumis à des conditions de fonctionnement difficiles telles que des zones poussiéreuses, des trajets très courts ou le remorquage d'une remorque.

Un entretien plus fréquent peut être nécessaire pour les véhicules soumis à des conditions de fonctionnement difficiles telles que des zones poussiéreuses, des trajets très courts ou le remorquage d'une remorque.

Nous vous recommandons de confier tous les services d'entretien à votre concessionnaire Mercedes-Benz Vans agréé, équipé des outils, des instruments et de la documentation nécessaires à l'exécution correcte et systématique de ces 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 d'utiliser uniquement des carburants et des lubrifiants conformes aux spécifications d'usine, car la garantie des systèmes de contrôle des émissions ne couvre pas la réparation ou le remplacement des pièces rendus nécessaires par la défaillance de ces éléments.

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

Composants relatifs aux émissions de Mercedes-Benz – Metris MY 2023 – Essence

Entretien du système de contrôle des émissions – 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. Nous vous recommandons de confier tous les services d'entretien à votre concessionnaire Mercedes-Benz Metris agréé, équipé des outils, des instruments et de la documentation nécessaires à l'exécution correcte et systématique de ces services. Nous recommandons l'utilisation de pièces de rechange d'origine Mercedes-Benz pour l'entretien et les réparations puisqu'ils ont été effectués selon les spécifications du fabricant. Il est également important d'utiliser uniquement des carburants et des lubrifiants conformes aux spécifications d'usine, car la garantie des systèmes de contrôle des émissions ne couvre pas la réparation ou le remplacement des pièces rendus nécessaires par la défaillance de ces éléments. Pour obtenir des renseignements détaillés sur l'entretien du système antipollution, veuillez consulter votre livret d'entretien.

Généralités

Conformément aux exigences d'Environnement Canada en matière d'émissions de véhicules automobiles, Mercedes-Benz Canada Inc. garantit au propriétaire initial et à chaque propriétaire subséquent d'un nouveau véhicule Mercedes-Benz que : (1) le véhicule a été conçu, construit et équipé de manière à être conforme, au moment de la vente au propriétaire initial, aux règlements alors en vigueur émis par Environnement Canada; et (2) le véhicule est exempt de défauts de matériaux et de fabrication au moment de la vente qui le rendraient non conforme à ces règlements dans un délai de deux ans ou 40 000 km à compter de la date de mise en service initiale du véhicule, selon la première éventualité; et (3) est exempt de défauts de matériaux et de fabrication dans des pièces spécifiques liées aux émissions, telles que spécifiées dans la liste figurant à la page 21, qui les rendraient non conformes à ces exigences pendant une période d'utilisation de 8 ans ou 130 000 km, selon la première éventualité.

La garantie ne couvre pas les éléments suivants :

1. La réparation ou le remplacement des pièces garanties du système antipollution après le premier intervalle d'entretien.
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. Les réparations sous garantie seront effectuées par tout concessionnaire Mercedes-Benz 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 disponible uniquement sur 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.

REMARQUE : La garantie de rendement du système antipollution s'applique uniquement dans les provinces et les territoires où les systèmes antipollution des véhicules doivent faire l'objet d'essais périodiques, et s'applique uniquement dans la mesure où l'exige la loi. Mercedes-Benz Canada Inc. (MBC) garantit au propriétaire initial et à chaque propriétaire subséquent d'un véhicule Mercedes-Benz neuf que :

- a. Si le véhicule est entretenu et utilisé conformément aux instructions écrites de MBC concernant l'entretien et l'utilisation requis,
- b. si, en tout temps au cours des 8 ans ou 130 000 km, selon la première éventualité, le véhicule ne répond pas aux normes antipollution applicables, comme le confirment les essais exigés à cet effet, par conséquent;
- c. en cas de non-conformité, si le propriétaire du véhicule encourt une quelconque pénalité ou autre sanction (y compris le déni du droit d'utiliser le véhicule) en vertu de toute loi applicable, tout concessionnaire Mercedes-Benz agréé effectuera alors, au cours des 24 premiers mois ou 40 000 km, les réparations ou les remplacements nécessaires des systèmes ou composants indiqués afin d'assurer la conformité du véhicule aux normes applicables, ce sans frais pour les pièces et la main-d'œuvre (y compris le diagnostic);
- d. pendant la période restante des 8 ans ou 130 000 km, le concessionnaire Mercedes-Benz agréé corrigera uniquement les défauts directement liés aux composants figurant dans la liste en annexe, lesquels ont été installés dans le véhicule ou sur le véhicule dans le seul but de réduire les émissions polluantes.

Les pièces remplacées conformément à cette garantie deviennent la propriété de l'assureur. La période de garantie commence à la date à laquelle le véhicule est livré au premier acheteur au détail ou mis en service en tant que véhicule de démonstration du concessionnaire ou véhicule d'entreprise MBC.

Le système de contrôle des émissions de votre nouveau véhicule Mercedes-Benz a été conçu, construit et testé à l'aide de pièces d'origine Mercedes-Benz et le véhicule est certifié conforme aux réglementations et exigences canadiennes en matière de contrôle des émissions, comme indiqué dans la garantie des systèmes de contrôle des émissions. Par conséquent, il est recommandé que toutes les pièces de rechange utilisées pour l'entretien, la réparation ou le remplacement des composants liés aux émissions soient des pièces de service Mercedes-Benz d'origine ou des pièces reconconditionnées autorisées.

Le propriétaire peut choisir de faire effectuer les travaux d'entretien, de remplacement ou de réparation des dispositifs et systèmes antipollution par tout atelier de réparation automobile ou par toute personne, et choisir d'utiliser des pièces de rechange ou remises en état autres que des pièces d'origine Mercedes-Benz pour l'entretien, le remplacement ou la réparation, sans pour autant invalider la présente garantie ou la garantie du système antipollution; toutefois, le coût des services et des pièces ne sera pas couvert 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 du système antipollution. Si des pièces de rechange autres que des pièces d'origine Mercedes-Benz ou des pièces reconconditionnées autorisées sont utilisées pour l'entretien, le remplacement ou la réparation de composants affectant le contrôle des émissions, le propriétaire doit obtenir l'assurance que ces pièces sont garanties par leur fabricant comme étant équivalentes aux pièces d'origine Mercedes-Benz en termes de performances et de durabilité.

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

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, y compris les intervalles de temps et de kilométrage établis pour l'exécution des travaux d'entretien, figurent dans le Livret de service et le Guide du conducteur qui accompagnent le véhicule. Nous vous conseillons d'effectuer tous les travaux d'entretien ou les réparations sur votre véhicule neuf 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 pièces justificatives confirmant l'exécution des travaux d'entretien courant doivent être conservés pour régler tout litige à cet égard, le cas échéant, et doivent être remis à tous les propriétaires subséquents du véhicule;
- b. l'utilisation abusive du véhicule ou l'entretien effectué de telle manière qu'un composant du système antipollution a été mal installé ou réglé de manière non conforme aux directives du fabricant, ou qui a entraîné le retrait ou la mise hors fonction d'un composant lié au système antipollution;

- c. l'utilisation de pièces de rechange pour l'entretien ou la réparation du véhicule présentant un défaut matériel ou de fabrication ou qui ne sont pas équivalentes, sur le plan antipollution, aux pièces d'origine et pour lesquelles le propriétaire est incapable de présenter la preuve du contraire; MBC met fortement en garde contre l'introduction de carburants avec un indice antidétonant inférieur à 91 octanes ou de mélanges d'éthanol supérieurs à E10 dans les véhicules équipés de moteurs à essence non compatibles flexfuel, et dans les véhicules équipés d'un moteur diesel, met fortement en garde contre l'introduction de mélanges de biodiesel supérieurs à B5 et/ou ne répondant pas aux normes de qualité ASTM D6751 ou EN590. MBC peut refuser une réclamation au titre de la garantie de rendement du système antipollution si la société peut établir que la panne ou l'anomalie de la pièce du système antipollution découle directement de l'utilisation des carburants suivants :
- Moteurs à essence; essence de qualité inférieure dont l'indice d'octane est inférieur à 91 ou des mélanges à teneur en éthanol supérieure à la norme E10, dans le cas des véhicules n'étant pas dotés d'un moteur polycarburant. L'utilisation de surpercarburant est recommandée. Si le carburant recommandé n'est pas disponible, le propriétaire du véhicule peut utiliser, de manière temporaire, un carburant sans plomb dont l'indice d'octane est de 87. L'utilisation prolongée de carburant ordinaire sans plomb peut réduire le rendement du moteur et accroître la consommation d'essence. Éviter d'utiliser le moteur à plein régime et éviter les accélérations brusques. En aucun cas, un carburant dont l'indice d'octane est inférieur à 87 ne doit être utilisé.

La garantie ne couvre pas les éléments suivants :

- a. l'anomalie de toute pièce attribuable aux éléments suivants : une utilisation abusive, un mauvais réglage, une modification, une altération, une falsification, un débranchement, un mauvais entretien ou un entretien non convenable ou l'utilisation d'essence avec plomb dans un véhicule équipé d'un catalyseur;
- b. les dommages découlant d'accidents, les cas fortuits ou autres circonstances indépendantes de la volonté de MBC;
- c. La réparation ou le remplacement des pièces garanties du système antipollution après le premier intervalle d'entretien.
- d. la perte de temps, les inconvénients, la perte de jouissance du véhicule ou autres dommages accessoires ou indirects;
- e. tout véhicule dont l'odomètre a été manipulé de sorte qu'il soit impossible de déterminer le kilométrage réel.

Cette garantie est valide 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.

EN CE QUI CONCERNE LES SYSTÈMES ANTIPOLLUTION, LA GARANTIE ET LA GARANTIE DE RENDEMENT CONNEXES SONT LES SEULES GARANTIES, ET DANS LA MESURE OÙ LA LOI LE PERMET, IL N'EXISTE AUCUNE AUTRE REPRÉSENTATION OU GARANTIE, EXPRIMÉES OU IMPLICITES, NOTAMMENT, TOUTE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE OU DE CONFORMITÉ À UNE FIN PRÉCISE, ET L'ASSUREUR DÉCLINE TOUTES LES AUTRES OBLIGATIONS OU RESPONSABILITÉS. MERCEDES-BENZ AG, MERCEDES-BENZ CANADA INC. OU LE CONCESSIONNAIRE MERCEDES-BENZ AGRÉÉ N'ASSUME NI N'AUTORISE AUCUNE AUTRE PERSONNE À ASSUMER POUR ELLE TOUTE AUTRE RESPONSABILITÉ EN RAPPORT AVEC CES SYSTÈMES D'ÉMISSION.

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, selon la loi, de réparer le véhicule pour éviter l'imposition d'une pénalité ou d'une sanction. Vous n'avez pas besoin de subir la perte du droit d'utiliser le véhicule, de payer une amende ou d'engager des frais de réparation avant de présenter cette 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 le délai est causé par des événements non attribuables à MBC ou à votre concessionnaire Mercedes-Benz agréé. Votre concessionnaire Mercedes-Benz vous informera par écrit du motif du refus 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.

Composants liés aux émissions Mercedes-Benz MY 2023 –

Moteur à essence

I. Système d'induction d'air

Boîtier de filtre à air, Dispositif de réglage d'arbre à cames, Refroidisseur d'air de suralimentation, Collecteur d'admission/distribution d'air de suralimentation, Tubulure, Turbocompresseur (avec collecteur d'échappement, Soupape de commutation de décélération, et Soupape de décharge (le cas échéant))

II. Système de mesure de carburant

Injecteur de carburant, Système de gestion de carburant, Capteur de pression du carburant, Rampe d'injection, Pompe haute pression, Papillon des gaz

III. Système d'allumage

Bobine d'allumage, Bougie d'allumage

IV. Contrôle de l'évaporation du carburant

Absorbeur de vapeurs de carburant EVAP, Soupape de purge de l'absorbeur de vapeurs de carburant EVAP, Ventilation de l'absorbeur de vapeurs de carburant EVAP, Capteur de pression, Capteur de niveau de carburant II (réservoir de carburant) Goulot de remplissage de carburant, Bouchon de réservoir de carburant, Réservoir de carburant (avec soupape de ventilation Vase d'expansion), Capteur de pression du réservoir de carburant

VI. Échappement

Catalyseur trois voies*

VII. Systèmes/capteurs

du système antipollution du moteur, Capteur de position de l'arbre à cames, Capteur de position du vilebrequin, Module de commande du moteur*, Capteur de température du liquide de refroidissement du moteur, Thermostat, eau de refroidissement, Module de commande du système d'alimentation en carburant, Capteur de pression élevée/température du carburant, Capteur de température d'air d'admission, Capteur de pression d'air du collecteur, Capteur de cliquetis, Capteur d'oxygène, Module de commande de la boîte de vitesses, Capteur de vitesse du véhicule (roues avant), Capteur de vitesse du véhicule (roues arrière), Logiciel du module de contrôle du moteur*, Logiciel du module de commande du système d'alimentation en carburant, Logiciel du module de commande de la boîte de vitesses

VIII. Diagnostics embarqués

Tableau de bord (témoin d'anomalie)*

***Ces articles sont garantis pour 8 ans ou 130 000 km, (selon la première éventualité).**

Tous les autres articles sont garantis pendant 2 ans/40 000 km (selon la première éventualité).

Garantie de performance des émissions – Ce que vous devez savoir

Généralités

Vous pouvez présenter une réclamation au titre de cette garantie immédiatement après que votre véhicule a échoué à un test d'émission applicable si, en raison de cet échec, vous êtes tenu par la loi de réparer le véhicule pour éviter l'imposition d'une pénalité ou d'une sanction. Vous n'avez pas besoin de subir la perte du droit d'utiliser le véhicule, de payer une amende ou d'engager des frais de réparation avant de présenter cette réclamation.

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

Le concessionnaire honorera ou rejettera votre réclamation dans un délai raisonnable ne dépassant pas (30) jours, à compter du moment où votre véhicule est initialement présenté pour réparation ou dans tout délai spécifié par la loi applicable, selon la période la plus courte, sauf lorsqu'un retard est causé par des événements non imputables à MBC ou à votre concessionnaire Mercedes-Benz. Votre concessionnaire Mercedes-Benz vous informera par écrit du motif du refus 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 présente garantie couvre les éléments suivants :

Corrosion de surface : Corrosion superficielle sur la carrosserie du véhicule pendant une période de 36 mois ou 60 000 km à compter de la date de première immatriculation, selon la première éventualité.

Perforation : La garantie contre la corrosion par perforation comporte deux limites de temps et de kilométrage :

- Pour les panneaux en tôle, la limite est de 36 mois à compter de la date de première immatriculation sans limite de kilométrage.
 - Pour un panneau de tôle extérieur de carrosserie qui est peint et que quelqu'un peut voir en marchant autour du véhicule - les limites sont de 5 ans à compter de la date de la première immatriculation ou de 160 000 km au compteur, selon la première éventualité.
1. Si des défauts provoquant une corrosion ou une perforation de surface (comme défini ci-dessous) sont constatés dans les délais respectifs indiqués ci-dessus, tout concessionnaire Mercedes-Benz Vans agréé réparera ou remplacera (à sa seule discrétion) ces défauts sur toute pièce de carrosserie du véhicule (définie ci-dessous), à condition que vous démontriez votre adhésion au manuel de l'utilisateur pour l'entretien et la maintenance du véhicule comme indiqué dans celui-ci. Toutes les pièces remplacées dans le cadre de cette garantie deviennent la propriété de MBC.
 2. « Corrosion superficielle » désigne la rouille ou la corrosion affectant toute surface facilement visible de la carrosserie du véhicule, à l'exclusion des dommages externes causés aux surfaces peintes ou plaquées ou de la rouille ou de la corrosion résultant de dommages causés par des éclats de pierre, d'autres impacts ou des produits chimiques.
 3. La « perforation » désigne la rouille ou la corrosion de n'importe quelle composante de la carrosserie du véhicule qui traverse la surface de l'intérieur vers l'extérieur.
 4. La « carrosserie du véhicule » désigne les composants métalliques mobiles et non mobiles du véhicule, notamment les pièces remplacées dans le cadre de la présente garantie, à l'exception des composants qui font partie du soubassement, du groupe motopropulseur, de la direction, de la suspension et des systèmes de freinage ou d'échappement.

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

Aux 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.

Une telle notification est également nécessaire pour votre propre sécurité après l'expiration de la garantie d'origine. La Loi canadienne sur la protection de l'environnement exige que Mercedes-Benz AG soit en mesure de contacter les propriétaires de Mercedes-Benz si une correction d'un défaut du produit devient 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 le réseau de concessionnaires Mercedes-Benz, stratégiquement implanté dans tout le pays, Mercedes-Benz AG a mis en place un réseau d'assistance auxiliaire à l'échelle nationale. Le seul but de ce réseau est de vous offrir, en tant que propriétaire de Mercedes-Benz, l'assurance et la tranquillité d'esprit de savoir que de l'aide est à proximité si jamais vous en avez besoin, 24 heures sur 24, pratiquement partout au Canada ou aux États-Unis continentaux.

Renseignements importants

- Les services d'assistance routière sont inclus sans frais supplémentaires pendant 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 avec 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 du véhicule est crevé, une roue de secours en bon état de service, gonflée et montée (le cas échéant) sera installée. Dans le cas contraire, le véhicule sera remorqué jusqu'au 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 ou 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 l'opérateur de service 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. Dans le cas où l'accès ne peut être obtenu, votre véhicule sera remorqué jusqu'au concessionnaire Mercedes-Benz le plus proche.

Pensez à vous munir du numéro d'identification du véhicule (NIV) lorsque vous appelez l'assistance routière. Votre NIV à 17 chiffres se trouve en bas du pare-brise, côté conducteur, ou sur le montant de la porte, côté conducteur, sous le loquet. Il figure généralement également sur vos papiers de propriété ou sur votre 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 de réparation détaillée et les **factures/reçus originaux** des frais engagés. Ce service s'applique aux dépenses encourues par vous dans un délai de soixante-douze (72) heures à compter de la panne de votre véhicule Mercedes-Benz. Nous vous recommandons de conserver une copie de tous les reçus pour vos dossiers.
4. 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 vos réclamations en ligne à <https://roadsideclaims.xperigo.com>

Que faire en cas de collision ?

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

Tous les opérateurs de services fournissant des services sont des entrepreneurs indépendants et ne sont pas des 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 2023

© 2023 Mercedes-Benz Canada, Inc.

Modèles

44760313-CA4 METRISC – 2023 – WB Cargo 126 po

44760513-CA4 METRISC L – 2023 – WB Cargo 135 po

44770313-CA4 METRISP – 2023 – Passenger 126 po