

# eSPRINTER.



Service and Warranty Information 2024  
Información sobre Servicio y Garantía 2024

Mercedes-Benz



# WARRANTY COVERAGE AT A GLANCE

(Complete warranty coverage starts on (→ Page 6))

	<b>Years:</b>	1	2	3	3	3	5	5	8
<b>DESCRIPTION</b>	<b>Miles (thousands):</b>	12	24	36	50	UNL	50	100	100
<b>New Vehicle Limited Warranty Coverage</b>									
<b>Special Extended Warranty Coverage</b>									
Anti-Corrosion Perforation Limited Warranty:									
All Panels									
Outer Panels									
<b>Battery Limited Warranty</b>									

The following terms are referred to in this booklet as:

**Vehicle Distributor / Vehicle Warrantor / Parts Distributor**

Mercedes-Benz USA, LLC  
 One Mercedes-Benz Drive  
 Sandy Springs, GA 30328

Mercedes-Benz USA, LLC is a Mercedes-Benz AG company.

---

Original Owner's Name

---

Street Address

---

City and State

Zip Code

---

Vehicle Identification Number (VIN)

---

Warranty Start Date (In-Service Date)

Mileage at Delivery

---

Selling Authorized Mercedes-Benz  
Dealership

Code

---

City

State

---

Second Owner's Name

---

Third Owner's Name

---

Street Address

---

Street Address

---

City and State    Zip Code

---

City and State    Zip Code

---

Date of Second Purchase    Mileage at Purchase

---

Date of Second Purchase    Mileage at Purchase

Warranty Coverage applies to all vehicle owners during the warranty coverage period. To protect you in the event of a recall or any questions concerning your limited warranty, please fill out and return the business reply card included in this booklet to inform us about ownership or address changes.

## ***IMPORTANT***

*This booklet contains MBUSA's limited warranties. It should be kept in your vehicle and presented to your authorized Mercedes-Benz Dealership if any warranty service is needed. The limited warranty text begins on (→ Page 6) of this booklet.*

In the event a dispute arises relating to your warranty coverage based on the Lemon Law of Arkansas, California, Kentucky, or Minnesota, or the federal Magnuson-Moss Warranty Act, Mercedes-Benz USA, LLC offers a dispute resolution program through the Better Business Bureau Auto Line program (“BBB Auto Line”). You may contact the BBB Auto Line to submit a claim as follows:

BBB AUTO LINE

A Division of BBB National Programs

1676 International Drive, Suite 550

McLean, VA 22102

1-800-955-5100 (toll free)

**Important:**

You must submit a claim and go through the BBB Auto Line prior to exercising rights or seeking remedies pursuant to the Magnuson-Moss Warranty Act. Additionally, your rights and remedies under the Lemon Law of various states, including without limitation Arkansas, California, Kentucky, or Minnesota, may be affected if you do not first go through the BBB Auto Line before pursuing those rights and remedies. If you choose to seek redress by pursuing rights and remedies not created by Title 1 of the Magnuson-Moss Warranty Act, prior resort to the BBB Auto Line is not required by any provision of the Magnuson-Moss Warranty Act. Please carefully read the Warranty Enforcement Laws (Lemon Laws) section (and, in particular, if it applies to you, the section titled, IMPORTANT NOTICE for California Retail Buyers and Lessees) of this booklet for more information about this program and applicable laws, which may affect your legal rights.

# Contents

Your Legal Rights Under These Limited Warranties ..... 6

## **To the Owner.**

General ..... 8

## **What's Covered.**

New Vehicle Limited Warranty..... 9

Corrosion Warranty.....12

Restraint System Limited Warranty  
(Vehicles sold and registered in the  
State of Kansas only).....12

## **What's Not Covered**

Items Which Are Not Covered.....13

Insurance Write-Off; or Repaired  
or Replaced Parts.....16

Restricted Warranty.....16

## **Other Terms of Your Warranties.**

Exchanged Parts May Be Used in  
Warranty Repairs. ....17

Pre-Delivery Service.....18

Production Changes. ....18

## **Battery Limited Warranty.**

General. ....19

Items Which Are Covered. ....20

Items Which Are Not Covered..... 22

Warranty Limitations.....24

Obligations of the purchaser.....25

Warranty Service.....26

## **Zero Emissions Vehicles.**

General. .... 27

## **How to Get Warranty Service.**

Where to Take Your Vehicle. ....28

How To Get Tow Service - U.S.

or Canada Only. ....30

Warranty Enforcement Laws

(Lemon Laws). .... 32

IMPORTANT NOTICE for

California Retail Buyers and Lessees. .... 37

## **What To Do.**

If You Have Questions Regarding

Warranty or Service. ....41

Optional Service Contract.....44

## Your Legal Rights Under These Limited Warranties.

The limited warranties contained in this booklet are the only express warranties that MBUSA makes for your vehicle. These limited warranties give you specific legal rights. You may also have other rights that vary from state to state.

For example, you may have some implied warranties, depending on the state where your vehicle was sold or is registered.

These implied warranties are limited, to the extent allowed by law, to the time periods covered by the express written warranties contained in this booklet.

If you use your vehicle primarily for business or commercial purposes, then these implied warranties do not apply and MBUSA completely disclaims them to the extent allowed by law. And the implied warranty of fitness for a particular purpose does not apply if your vehicle is used for racing, even if the vehicle is equipped for racing.

**Some states do not allow limitations on how long an implied warranty lasts, so the above limitations may not apply to you.**

NO PAYMENT OR OTHER COMPENSATION WILL BE MADE FOR INDIRECT OR CONSEQUENTIAL DAMAGE SUCH AS DAMAGE OR INJURY TO PERSON OR PROPERTY OR LOSS OF REVENUE WHICH MIGHT BE PAID, INCURRED OR SUSTAINED BY REASON OF THE FAILURE OF ANY PART OR ASSEMBLY WHICH MAY BE REPAIRED OR REPLACED IN ACCORDANCE WITH THE TERMS OF THIS WARRANTY.

Some states do not allow the exclusion or limitation of incidental or consequential damages or limitation on how long an implied warranty lasts, so the above limitation may not apply to you.



### **CALIFORNIA SUPPLEMENT**

EXCEPT FOR THE EMISSIONS SYSTEMS WARRANTIES, THIS IS THE ONLY EXPRESS WARRANTY PROVIDED IN CONNECTION WITH THE PURCHASE OF A SPRINTER VEHICLE. THE STATE OF CALIFORNIA ALSO PROVIDES AN IMPLIED WARRANTY OF MERCHANTABILITY, AND WHERE APPLICABLE, AN IMPLIED WARRANTY OF FITNESS. THE DURATION OF THESE IMPLIED WARRANTIES, HOWEVER, SHALL BE LIMITED TO ONE (1) YEAR FROM THE DATE THE VEHICLE IS DELIVERED TO THE FIRST RETAIL PURCHASER OR PUT IN SERVICE AS AN AUTHORIZED MERCEDES-BENZ DEALERSHIP DEMONSTRATOR OR MERCEDES-BENZ USA, LLC OR DAIMLER VANS USA LLC OR DAIMLER VANS MANUFACTURING, LLC COMPANY VEHICLE. OTHER THAN THE EXPRESS WARRANTIES CONTAINED IN THIS BOOKLET AND THE IMPLIED WARRANTY OF MERCHANTABILITY, AND WHERE APPLICABLE, THE IMPLIED WARRANTY OF FITNESS, AS LIMITED IN DURATION ABOVE, MERCEDES-BENZ USA, LLC OR DAIMLER VANS USA LLC DISCLAIM ANY AND ALL OTHER IMPLIED WARRANTIES. NEITHER DAIMLER AG, MERCEDES-BENZ USA, LLC, DAIMLER VANS USA LLC, DAIMLER VANS MANUFACTURING, LLC, NOR ANY AUTHORIZED MERCEDES-BENZ DEALERSHIP CAN ASSUME OR AUTHORIZE ANY PERSON TO ASSUME FOR THEM ANY OTHER LIABILITY IN CONNECTION WITH A SPRINTER VEHICLE. NO PAYMENT OR OTHER COMPENSATION WILL BE MADE FOR INDIRECT OR CONSEQUENTIAL DAMAGE SUCH AS DAMAGE OR INJURY TO PERSONS OR PROPERTY OR LOSS OF REVENUE WHICH MIGHT BE PAID, INCURRED, OR SUSTAINED BY REASON OF THE FAILURE OF ANY PART OR ASSEMBLY WHICH MAY BE REPAIRED OR REPLACED IN ACCORDANCE WITH THE TERMS OF THIS WARRANTY.

# To the Owner.

## General.

The subsequent pages of this Service and Warranty Information booklet describe some service requirements and the warranties you receive as a Mercedes-Benz owner.

Your vehicle is covered under the terms of these warranties and your authorized Mercedes-Benz Dealership will exchange or repair any defective parts in accordance with the terms of such warranties within stated limits.

For your convenience, the vehicle's Maintenance Booklet contains a confirmation section. It is included in the Owner's Literature Package. You should use the maintenance confirmation pages to keep track of scheduled maintenance, either by routinely having the repairs entered in the confirmation pages, or by keeping receipts or other documentation of work you've had done on your vehicle in your Maintenance Booklet so that future owners will have access to this literature if you should sell the vehicle.

See (→ Page 48) for a list of models covered in this edition.

# What's Covered.

## New Vehicle Limited Warranty.

### A. Who Is Covered?

The subsequent pages of this Service and Warranty Information booklet describe some service requirements and the warranties you receive as an owner. Your vehicle is covered under the terms of these "Warranties" and your nearest authorized Mercedes-Benz Dealership will exchange or repair any defective parts in accordance with the terms of such warranties within stated limits.

Please keep this booklet together with the Operator's Manual, Maintenance Booklet and other documents concerning your vehicle so that future owners will have access to this literature if you should sell the vehicle.

### B. What's Covered

The New Vehicle Limited Warranty warrants to the original and each subsequent owner of a new Sprinter vehicle that any authorized Mercedes-Benz Dealership will make any repairs or replacements necessary to correct defects in

material or workmanship arising during the warranty period.

ANY AUTHORIZED MERCEDES-BENZ DEALERSHIP: To make a warranty claim you must present your vehicle to an authorized Mercedes-Benz Dealership so a diagnosis can be performed to determine whether it is necessary to correct a defect in material or workmanship. Any authorized Mercedes-Benz Dealership of the owner's choice will perform warranty repairs or replacements. The vehicle should be delivered to an authorized Mercedes-Benz Dealership during normal service hours. A reasonable time should be allowed after taking the vehicle to an authorized Mercedes-Benz Dealership for performance of the repair.

Occasionally, delays in repairs occur due to back-ordered parts and other circumstances outside MBUSA's control. Delays occurring for such circumstances will not be considered an unreasonable performance of the repairs.

### **C. Items Covered by Other Warranties**

The following are covered by separate warranties offered by their makers. They are **not covered** by the Basic Limited Warranty:

- tires;

or

- items added or changed after your Sprinter vehicle left the manufacturing plant, such as accessories or protection products, or items changed because of customization or van conversion (except Genuine Mercedes-Benz accessories designed for Sprinter, and installed by an authorized Mercedes-Benz Dealership). Be sure you get a copy of any warranty that applies to these items from your authorized Mercedes-Benz Dealership, or from the maker of the product. You can find the tire warranty statements in your Owner's Literature Package.

### **D. Towing Costs Are Covered Under Certain Circumstances**

The New Vehicle Limited Warranty, the Battery Limited Warranty and the Spare Parts Warranty cover the cost of towing your vehicle to the nearest authorized Mercedes-Benz Dealership if your vehicle cannot be driven because a covered part has failed, see (→ Page 30).

### **E. Warranty Starts**

The warranty period starts on the date the vehicle is delivered to the first retail purchaser or put in service as an authorized Mercedes-Benz Dealership demonstrator or MBUSA or Mercedes-Benz U.S. International, Inc. (MBUSI) or Mercedes-Benz Research & Development North America, Inc. (MBRDNA) company vehicle but no later than 24 months from the vehicle production date. Warranty coverage will be adjusted to reflect the actual warranty period start date.

### **F. Warranty Period**

**This warranty is for 36 months or 36,000 miles, whichever occurs first.**

Not all components or adjustments carry a 36 month or 36,000 mile warranty. Warranty coverage for

specific components or adjustments is based on the vehicle's time in service or mileage and should always be verified with your authorized Mercedes-Benz Dealership prior to any repairs. Examples include, but are not limited to:

- Wheel alignment and balancing
- Brake pads
- Brake discs
- Glass
- Wiper blades and inserts
- Remote control key batteries

### **G. Registration and Operation Requirements**

The New Vehicle Limited Warranty covers your vehicle only if:

- it was built for sale in the U.S.;
- it's registered in the U.S.;
- it's driven mainly in the U.S. or Canada, see (→ Page 28); and
- it's operated and maintained in the manner described in your Operator's Manual and Maintenance Booklet.

### **H. If Your Vehicle Leaves the United States (We Include U.S. Possessions and Territories as Part of the United States for Warranty Purposes):**

EXCEPT WHERE SPECIFICALLY REQUIRED BY LAW, THERE IS NO WARRANTY COVERAGE ON THIS VEHICLE IF IT IS SOLD IN OR REGISTERED IN COUNTRIES OTHER THAN THE UNITED STATES.

This policy does not apply to vehicles that have received authorization for export from the vehicle distributor. Authorized Mercedes-Benz Dealerships may not give authorization for export. You should consult an authorized Mercedes-Benz Dealership to determine this vehicle's warranty coverage if you have any questions.

This policy does not apply to vehicles registered to U.S. government officials or military personnel on assignment outside of the United States.

## Corrosion Warranty.

### **A. What's Covered**

This corrosion warranty covers the cost of all parts and labor needed to repair or replace any sheet metal panels that get holes from rust or other corrosion. If a hole occurs because of something other than corrosion, this corrosion warranty does not apply. Cosmetic or surface corrosion - resulting, for example, from stonechips or scratches in the paint - is not covered. For more details on what is not covered by this corrosion warranty, see (→ Page 13).

### **B. How Long It Lasts**

The Corrosion limited warranty starts when your New Vehicle Limited Warranty begins, see (→ Page 9). This limited warranty has two time-and-mileage limits:

- For sheet metal panels, the limit is 36 months, with no mileage limit.
- For an outer-body sheet metal panel-one that is finish-painted and that someone can see when walking around the vehicle - the limits are 5 years or 100,000 miles on the odometer, whichever occurs first.

## Restraint System Limited Warranty (Vehicles sold and registered in the State of Kansas only).

For vehicles sold and registered in the State of Kansas, seatbelts and related seatbelt components are warranted against defects in workmanship and materials for 10 years, regardless of mileage. This limited warranty does not cover replacement of seatbelts and related components required as the result of collision.

# What's Not Covered

## Items Which Are Not Covered.

**THIRD PARTY EXTERNALLY CONNECTED ELECTRICAL PRODUCTS:** This warranty does not apply to hardware or software of a third party device that is connected to the vehicle or its components, even if integrated or delivered with the vehicle. Mercedes-Benz is not responsible for the quality or accuracy of any information, or service accessed through or from any third party device or platform. Software distributed by Mercedes-Benz inside or outside the vehicle (including, but not limited to system software or applications) is not covered by this warranty. Mercedes-Benz does not warrant that connections to, from or through the vehicle will be uninterrupted or error-free. Also, the user should back-up their data and information frequently. Mercedes-Benz is not responsible for any loss or damage to data or information made available in connection with the use of the vehicle. In addition, this warranty does not apply: (a) to consumable parts that are designed to diminish over time, unless failure has occurred due to a defect in materials or workmanship; (b) to damage caused

by use with another product or service; (c) to damage caused by a third party device or service (including upgrades and expansions), or (d) to obsolescence or lack of utility due to incompatibility with future versions of external hardware or software, including, but not limited to mobile devices.

**TIRE AND RIM DAMAGE:** Damage to the tires such as punctures, cuts, snags, bruises, impact damage and breaks resulting from pothole impact, curb impact, or from other objects/road hazards is not covered. Damage from incorrect inflation, excessive axle load, high speed spinning (when stuck in ice, mud or snow), tire chains, racing or competitive driving events, incorrect mounting or demounting, improper puncture repair, misuse, negligence, alteration and misapplication is not covered. Rapid or irregular tire tread wear due to lack of tire rotation according to the recommended intervals specified in your vehicle's maintenance booklet or incorrect wheel alignment or tire balance is not covered. Tire tread wear is also not covered.

Damage to the rims resulting from pothole impact, curb impact, or from other objects/road hazards is not covered.

WHEEL ALIGNMENT: Adjustments for road crown issues are not covered.

**BRAKE PADS AND DISCS:**

Replacement due to normal wear or as part of regular maintenance is not covered.

**WIPER BLADES AND INSERTS:**

Damaged or worn wiper blades and wiper blade inserts are not covered.

**DAMAGE DUE TO ACCIDENTS, MISUSE OR NEGLIGENCE:** Damage due to negligence, fraud, improper adjustments, modification, alterations, disconnection, or tampering. Accidents or damage from objects striking the vehicle. Misuse of the vehicle such as driving into or over potholes, curbs, or other objects/road hazards; overloading, improper operation, storage or transport (Proper use is described in the Operator's Manual).

**DAMAGE DUE TO LACK OF MAINTENANCE:** Lack of proper maintenance as described in the Maintenance Booklet. Use of service parts or fluids, which are non-approved by MBUSA, will cause damage not covered by the warranty.

**NORMAL MAINTENANCE IS OWNER'S RESPONSIBILITY:** Cleaning and polishing, fluids and filters, replacing worn wiper blades, wiper rubber inserts, and brake pads and discs are some of the normal maintenance services required and are not covered by this warranty. See Maintenance Booklet for details.

Damage caused by the use of improper filters, fluids, cleaners, polishes, or waxes is not covered.

**DAMAGE DUE TO ALTERATIONS:**

Alterations by changing or adding to the vehicle can adversely affect its performance, reliability and longevity and are not covered by this warranty.

**DAMAGE CAUSED BY IMPROPER**

**BODY REPAIRS:** Damage or malfunctions caused by body repairs not performed in accordance with Mercedes-Benz specified repair procedures or otherwise improperly performed are not covered by this warranty.

**ALTERED ODOMETER:** No warranty coverage shall apply to any vehicle on which the odometer has been altered and the actual mileage cannot be determined.



**DAMAGE CAUSED BY OUTSIDE INFLUENCES AND THE ENVIRONMENT:** Damage from accidents or acts of nature or other events beyond the control of MBUSA is not covered (e.g., fire, flood, earthquake). Parts made from cloth or leather (upholstery, convertible tops, trim items), wood, paint or chrome which have been affected by airborne fallout, such as chemical and tree sap, or by road salt, hail, windstorm or other environmental factors are not covered by this warranty.

**EXTRA EXPENSES:** This warranty does not cover payment for loss of use of the vehicle during warranty repairs nor lodging bills, substitute transportation rentals, or other travel costs, telephone calls, loss of pay, or other economic loss or consequential damages.

**DAMAGE TO GLASS:** Glass breakage or scratches are not covered unless positive physical proof of a manufacturing defect can be established.

**CHANGES IN DESIGN:** The manufacturer has reserved the right to make any changes in design or to make additions to, or upon its products without incurring any obligations to install the same equipment on motor vehicles previously built.

**RACING OR COMPETITIVE EVENTS:** This warranty does not cover the costs of repairing damage or conditions caused by racing, nor does it cover the repair of any defects that are found as the result of participating in a racing event.

**DAMAGE TO INTERIOR SURFACES:** Damage to finished interior surfaces such as upholstery, wood, leather, suede, plastic, chrome, glass, rug, and paint caused by external influence, misuse, or negligence is not covered. Some examples include, but are not limited to, spills, chafe marks, scratches, and impressions from heavy objects or clamping force (such as a strap or mounting device). Damage from the use of third party accessories such as steering wheel locks or vent-mounted air fresheners is also not covered.

## Insurance Write-Off; or Repaired or Replaced Parts.

Any vehicle which has been damaged to such an extent that the owner, insurer, financing institution or leasing company determined the vehicle to be a “total loss”, “write off” or equivalent, is not covered by this warranty. This includes but is not limited to vehicles issued a “salvage”, “scrap”, “dismantled” or similar title under any state’s law.

Any parts repaired or replaced under an insurance claim or required as a result of events which are not covered under this warranty (see “Items Which Are Not Covered”, (→ Page 13)), for example, damages due to accidents, misuse, or negligence, and in either case, any subsequent consequential damage to the vehicle are not covered by this warranty.

## Restricted Warranty.

Your warranties can also be restricted by MBUSA.

Accordingly, MBUSA may restrict the warranty on your vehicle if the vehicle is not properly maintained, or if the vehicle is abused or neglected, and the abuse or neglect interferes with the proper functioning of the vehicle. If the warranty is restricted, coverage may be denied or subject to approval by MBUSA before covered repairs are performed.

# Other Terms of Your Warranties.

## Exchanged Parts May Be Used in Warranty Repairs.

In the interest of customer satisfaction, MBUSA may offer exchange service on some vehicle parts. This service is intended to reduce the amount of time your vehicle is not available for your use because of repairs. Parts used in exchange service may be new, remanufactured, reconditioned, or repaired, depending on the part involved.

All exchange parts that might be used meet new parts standards and have the same limited warranties.

Examples of the kinds of parts that might be serviced in this way are:

- Battery assemblies;
- Propulsion components;
- Instrument cluster assemblies;
- Radios, entertainment control modules;
- Speedometers; and
- Powertrain control modules.

To help control suspected ozone-depleting agents, the EPA requires the capture, purification, and reuse of automotive air conditioning refrigerant gases. As a result, a repair to the sealed portion of your air conditioning system may involve the installation of purified reclaimed refrigerant.

## Pre-Delivery Service.

A defect in or damage to the mechanical, electrical, sheet-metal, paint, trim, and other components of your vehicle may have occurred at the factory or while it was being shipped to the authorized Mercedes-Benz Dealership.

Such a defect or damage is usually detected and corrected at the factory. In addition, authorized Mercedes-Benz Dealerships must inspect each vehicle before delivery. They repair any defects or damage detected before the vehicle is delivered to you.

## Production Changes.

Changes may be made in vehicles sold by the vehicle distributor and its authorized Mercedes-Benz Dealerships at any time without incurring any obligation to make the same or similar changes on vehicles previously built or sold.

# Battery Limited Warranty.

## General.

This Battery Limited Warranty (“Battery Coverage”) supplements the warranty coverage for the lithium-ion battery in a Mercedes-Benz vehicle offered under the New Vehicle Limited Warranty (“Vehicle’s Warranty”). This Battery Coverage is separate from and in addition to the express conditions and warranties set forth in the Vehicle’s Warranty and in no way alters or extends that coverage.

## Items Which Are Covered.

For warranty claims specific to battery capacity, the replacement battery will be in a condition appropriate to the age and mileage of the vehicle sufficient to achieve or exceed the minimum battery capacity for the remainder of the warranty period of the original battery. Note that the vehicle's range estimates are an imperfect measure of battery capacity because they are affected by additional factors separate from battery capacity. The measurement method used to determine battery capacity, and the decision of whether to repair, replace, or provide reconditioned or re-manufactured parts, and the condition of any such replaced, reconditioned or re-manufactured parts, are at the sole discretion of Mercedes-Benz.

**BATTERY COVERAGE:** Mercedes-Benz USA, LLC (MBUSA) warrants the certified lithium-ion battery in a Mercedes-Benz vehicle to the original and each subsequent owner for:

- Any repairs or replacements necessary to correct defects in material or workmanship to the battery arising after the expiration of the Vehicle's Warranty.
- Any repair or replacement of the battery if the battery's capacity drops below:  
66Ah (code E2T), 88Ah (code E4T) during the Battery Coverage.

**OWNER'S RESPONSIBILITY:** It is the owner's responsibility to maintain the vehicle according to the applicable Maintenance Schedule provided. All required maintenance services must be accomplished to keep your Battery Coverage valid.

**BATTERY COVERAGE PERIOD:** The Battery Coverage starts on the same date as the Vehicle's Warranty (→ Page 9). For any battery maintaining its certified status (as described above), the length of this Battery Coverage is:

- 8 years/100,000 miles (whichever occurs first)

**AVAILABILITY OF BATTERY COVERAGE:** This Battery Coverage has the same geographic restrictions as the Vehicle's Warranty, including restrictions against the applicability of the Battery Coverage outside of the United States and Puerto Rico (→ Page 11) .

**LITHIUM-ION BATTERY CAPACITY COVERAGE:** The battery is warranted to maintain at least: 66Ah (code E2T), 88Ah (code E4T) for the duration of this warranty. The coverage under this warranty includes any repairs required to maintain the battery's minimum capacity. If possible, the battery's components will be repaired or replaced and the original battery returned to the vehicle. If necessary, the battery will be replaced with either a new or factory re-manufactured lithium-ion battery. Any repair or replacement may not return the battery to an "as new" or 100% energy content but will have at least: 66Ah (code E2T), 88Ah (code E4T) for capacity.

## Items Which Are Not Covered.

### EXCLUSIONS FROM BATTERY

COVERAGE: In addition to the Items Which Are Not Covered under the Vehicle's Warranty (→ Page 13) , the Battery Coverage does not cover damage or failures resulting from or caused by:

- Leaving the vehicle parked for more than 14 days with a 0% battery charge displayed
- Physically damaging or intentionally attempting to reduce the life of the lithium-ion battery
- Exposing the lithium-ion battery to a direct flame
- Immersing any portion of the lithium-ion battery in water or fluids
- Opening the lithium-ion battery enclosure or having it serviced by someone other than an authorized Mercedes-Benz Dealership
- Neglecting to follow correct charging procedures as recommended in the Operator's Manual
- Using incompatible charging devices
- Failure to repair an existing problem or otherwise properly maintain the vehicle

- Using the vehicle as a power source for alternative functions other than factory installed equipment.

### EXCLUSIONS FOR GRADUAL

CAPACITY LOSS: The vehicle's battery, like all lithium-ion batteries, will experience gradual Capacity loss with time and use. Loss of Capacity due to or resulting from gradual Capacity loss is not covered beyond the terms and limits specified in this Battery Limited Warranty (as set forth above). See the Operator's Manual for recommendations on how to maximize the life and capacity of the vehicle's lithium-ion battery.



OTHER EXCLUSIONS: In addition to the exclusions set forth above, this Battery Coverage does not cover the costs of repairing damage or conditions caused by:

- Accident, collision, or object striking the vehicle
- Towing of the vehicle (Flatbed recommended)
- Abuse or negligence
- Failure to operate the vehicle in accordance with the Operator's Manual
- Misuse – such as towing, driving over curbs, overloading, using the vehicle as a power source, or for any other purpose for which the vehicle is not designed
- Use of replacement parts other than Genuine Mercedes-Benz parts
- Improper repair or maintenance
- Fire, explosion, earthquake, windstorm, lightning, hail, flood
- Normal wear and tear

NO COVERAGE FOR INSURANCE WRITE-OFF; OR REPAIRED OR REPLACED PARTS: Like the Vehicle's Warranty coverage, this Battery Limited Warranty provides no coverage of any kind if the owner, insurer, financing institution or leasing company determined the vehicle to be a "total loss," "write off," or equivalent, or for any parts repaired or replaced under an insurance claim, which are not required under the Vehicle or Battery Warranty coverage (→ Page 16).

## Warranty Limitations.

MBUSA is not responsible for failures or damage resulting from what MBUSA determines to be abuse or neglect, including, but not limited to: operation without adequate coolants or lubricants; overspeeding; lack of maintenance of cooling, lubricating, improper storage, unauthorized modifications. MBUSA is not responsible for failures resulting from improper repair or the use of parts which are not Genuine Mercedes-Benz approved parts.

THIS WARRANTY, TOGETHER WITH THE EXPRESS LIMITED WARRANTIES ARE THE SOLE AND EXCLUSIVE WARRANTIES MADE BY MBUSA. THERE ARE NO OTHER WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, OR OF MERCHANTABILITY OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE.

## Obligations of the purchaser.

1. The purchaser shall bear all expenses associated with the operation of the high-voltage battery, particularly electricity costs and insurance premiums. Maintenance and repair costs shall be assumed by the purchaser only if they are not assumed by Mercedes-Benz in accordance with the “Mercedes-Benz battery certificate” section.
2. The purchaser is responsible for ensuring that the high-voltage battery is used exclusively as energy storage for the electric drive vehicle and is handled according to the manufacturer’s operating instructions. In particular, the purchaser is obliged to the following:
  - The vehicle with a high-voltage battery must always be stored in accordance with the instructions for battery care in the vehicle Owner’s Manual, provided that the high-voltage battery is not connected to a power source.
  - The high-voltage battery must be charged properly, i.e. only the approved/recommended charging cable for the vehicle may be used.
  - The high-voltage battery must be charged, at the latest, within 14 days after the charge level of the high-voltage battery has reached zero (according to the charge level display in the vehicle).
3. The high-voltage battery must be used only as intended in the contract, be treated with sufficient care and protected from damage. The Purchaser and each subsequent purchaser may not make any modifications (e.g. tuning) or improper repairs to the high-voltage on-board electrical system and its components (electric motor, power electronics, charging unit, heating, air conditioning, wiring or the high-voltage battery itself). The purchaser may connect additional consumers only in accordance with the vehicle Owner’s Manual. The purchaser shall ensure that the high-voltage battery is only used in a roadworthy and reliable condition.

4. The purchaser is obliged to have maintenance work carried out on the vehicle with high-voltage battery, including service and additional maintenance work, in accordance with Mercedes-Benz specifications within the indicated period, so that the necessary maintenance as well as wear and tear repairs can be correctly performed on the high-voltage battery. The service due date is displayed to the purchaser in the instrument cluster of the vehicle.

## Warranty Service.

ANY AUTHORIZED MERCEDES-BENZ DEALERSHIP: To make a warranty claim under this Battery Coverage you must present your vehicle to an authorized Mercedes-Benz Dealership so a diagnosis can be performed to determine whether it is necessary to correct a defect in material or workmanship. Any authorized Mercedes-Benz Dealership of the owner's choice will perform warranty repairs or replacements. The location of the nearest authorized Mercedes-Benz Dealership may be obtained by visiting [www.mbusa.com](http://www.mbusa.com) or calling 1-800-FOR-MERCedes. In the event a warranty or service matter is not handled to your satisfaction, see (→ Page 41) for suggested steps.

Your satisfaction is our primary concern; and MBUSA will do everything it can to assist your authorized Mercedes-Benz Dealership in resolving your warranty problem or provide you with an explanation of MBUSA's position.

# Zero Emissions Vehicles.

General.

Mercedes-Benz eSprinter vehicles are Zero Emissions Vehicles (ZEV). As such, federal or state emission related warranty coverages for these models are not applicable.

If you have questions, please contact:

Mercedes-Benz USA, LLC  
Customer Assistance Center  
One Mercedes Drive  
Sandy Springs, GA 30328

# How to Get Warranty Service.

Where to Take Your Vehicle.

## **A. In the United States**

**(We Include U.S. Possessions and Territories as Part of the United States for Warranty Purposes):**

Warranty service repairs or replacements must be done by an authorized Mercedes-Benz Dealership of the owner's choice.

If you have difficulty locating a convenient authorized Mercedes-Benz Dealership, please contact the Customer Assistance Center (→ Page 43). They can help you find the closest authorized Mercedes-Benz Dealership.

## **B. In Canada:**

If you are traveling temporarily in Canada, and your vehicle remains registered in the United States, your New Vehicle Limited Warranty still applies. Service may be requested at any authorized Mercedes-Benz Dealership.

### **C. In a Foreign Country Outside of North America:**

If you are traveling temporarily outside of North America, and your vehicle remains registered in the United States:

You should take your vehicle to an authorized Mercedes-Benz Dealership. They should give you the same limited warranty service you receive in the United States.

- If the authorized dealership charges you for repairs which you feel should be covered under your limited warranty, please get a detailed receipt for the work done. Make sure that this receipt lists all warranty repairs and parts that were involved. (This receipt will be similar to the one used by the dealer who normally services your vehicle.)
- When your vehicle returns to the United States, contact the Customer Assistance Center (→ Page 43) for reimbursement consideration. You will need to provide a copy of the receipt, your vehicle registration and any other relevant documents.
- Reimbursement will not be considered if the vehicle does not return to the United States.

### **D. If You Move:**

If you move to another country, be sure to contact the Customer Assistance Center (→ Page 43) and the customs department of the destination country before you move. Vehicle importation rules vary considerably from country to country. You may also be required to obtain documentation from MBUSA in order to register your vehicle in your new country.

## How To Get Tow Service - U.S. or Canada Only.

### **A. What To Do:**

If your vehicle requires towing due to a defect covered under the New Vehicle Limited Warranty or the Battery Limited Warranty, dial toll-free 1-877-762-8267. Provide your name, vehicle identification number, model year and color of vehicle, telephone number where you can be reached, disabled location of vehicle, and a description of the problem.

You will be given the name of the service provider and an estimated time of arrival. If you feel you are in an “unsafe situation”, please let us know. With your consent, we will contact local police or safety authorities.

### **B. If Unable to Contact 24-Hour Towing Assistance:**

If you are unable to contact 24-Hour Towing Assistance and you obtain towing services on your own, you may submit your original receipts from the licensed towing or service facility, for services rendered within 30 days of the occurrence. Be sure to include your vehicle identification number, odometer mileage at the time of service and current mailing address. We will process the claim based on vehicle and service eligibility. If eligible, we will reimburse you for the reasonable amounts you actually paid, based on the usual and customary charges for that service in the area where they were provided. The vehicle distributor’s determination relating to reimbursement are final. Correspondence should be mailed to:

**Customer Assistance Center  
One Mercedes-Benz Drive  
Sandy Springs, GA 30328**



## **Emergency Warranty Repairs**

If you have an emergency and have to get a warranty repair made by someone other than an authorized Mercedes-Benz Dealership, follow the reimbursement procedure on (→ Page 29) (C).

## **Emergency Repairs**

In the case of an emergency where an authorized Mercedes-Benz Dealership is not available, certain warranty related repairs may be performed by any available repair location or by any individual using any replacement parts. A part not being available within 30 days or a repair not being complete within 30 days constitutes an emergency. MBUSA will reimburse the owner for expenses (including diagnosis), not to exceed MBUSA's suggested retail price for all warranted parts replaced and labor charges based on MBUSA's recommended time allowance for the warranty repair and the geographically appropriate hourly labor rate. Replaced parts and paid invoices must be presented as a condition of reimbursement for emergency repairs not performed by an authorized Mercedes-Benz Dealership.

## Warranty Enforcement Laws (Lemon Laws).

Laws in many states and federal law permit owners and/or lessees to obtain a replacement vehicle or a refund of the purchase or lease price under certain circumstances. The provisions of these laws vary from state to state and vary from the federal law. To the extent allowed or not prohibited by applicable law, MBUSA requires that you first provide us with direct written notification of any alleged unrepaired defect or malfunction, or any other dissatisfaction you have experienced with your vehicle so that we have the opportunity to cure the problem or dissatisfaction ourselves. Giving MBUSA itself this direct notice and opportunity to cure enables us to supplement prior efforts by our Authorized Mercedes-Benz Dealership so any ongoing problem can be resolved or the dissatisfaction addressed by us. In states that do not require it, we also require, without constituting any liability beyond the Mercedes-Benz new vehicle warranty, that you give us direct written notice of any service difficulty you have experienced. Written notifications, either required under an applicable Lemon Law or other written notifications should be sent to us, not one of our Authorized Mercedes-Benz Dealership, at Mercedes-Benz USA, LLC, Customer Assistance Center, One Mercedes-Benz Drive, Sandy Springs, GA 30328.

## NEW JERSEY LEMON LAW DISCLOSURE

**IMPORTANT: IF THIS VEHICLE HAS A DEFECT THAT SUBSTANTIALLY IMPAIRS ITS USE, VALUE OR SAFETY, OR THAT IS LIKELY TO CAUSE DEATH OR SERIOUS BODILY INJURY IF DRIVEN, AND WAS PURCHASED, LEASED OR REGISTERED IN NEW JERSEY, YOU MAY BE ENTITLED UNDER NEW JERSEY'S LEMON LAW TO A REFUND OF THE PURCHASE PRICE OR YOUR LEASE PAYMENTS.**

Here is a summary of your rights:

- 1. To qualify for relief under the New Jersey Lemon Law, you must give the manufacturer or its dealer the opportunity to repair or correct the defect in the vehicle within the Lemon Law's term of protection, which is the first 24,000 miles of operation or two years after the vehicle's original date of delivery, whichever is earlier.**
- 2. If the manufacturer or its dealer is unable to repair or correct a defect within a reasonable time, you may be entitled to return the vehicle and receive a full refund, minus a reasonable allowance for vehicle use.**
- 3. It is presumed that the manufacturer or its dealer is unable to repair or correct the defect if substantially the same defect continues to exist after the manufacturer has received written notice of the defect by certified mail, return receipt requested, and has had a final opportunity to correct the defect or condition within 10 calendar days after receipt of notice. This notice must be received by the manufacturer with the term of protection and may be given only after (i) the manufacturer or its dealer has had two or more attempts to correct the defect, (ii) the manufacturer or its dealer has had at least one attempt to correct the defect if the defect is one that is likely to cause death or serious bodily injury if the vehicle is driven; or (iii) the vehicle has been out of service for repair for a cumulative total of 20 or more calendar days, or in the case of a motorhome, 45 days or more.**

4. **If substantially the same defect continues to exist after the manufacturer has had the final opportunity to repair or correct the defect, you may file an application for relief under New Jersey's Lemon Law.**

**FOR COMPLETE INFORMATION REGARDING YOUR RIGHTS AND REMEDIES UNDER THE RELEVANT LAW, INCLUDING THE MANUFACTURER'S ADDRESS TO GIVE NOTICE OF THE DEFECT, CONTACT THE NEW JERSEY DEPARTMENT OF LAW AND PUBLIC SAFETY, DIVISION OF CONSUMER AFFAIRS, LEMON LAW UNIT, AT POST OFFICE BOX 45026, NEWARK, NEW JERSEY 07101, TEL. NO. (973) 504- 6226.**

## NEW JERSEY LEMON LAW DISCLOSURE

**IMPORTANTE: SI ESTE VEHICULO TIENE UN DEFECTO QUE SUBSTANCIALMENTE AFECTA SU USO, VALOR O SEGURIDAD, O QUE PUEDE CAUSAR MUERTE O SERIO DAÑO CORPORAL SI SE MANEJA, Y FUE COMPRADO, ARRENDADO O REGISTRADO EN NUEVA JERSEY, USTED PUEDE TENER EL DERECHO BAJO LA LEY DE LIMÓN DEL ESTADO DE NUEVA JERSEY A UN REEMBOLSO DEL PRECIO DE COMPRA O A LOS PAGOS DE SU ARRENDAMIENTO.**

**Aqui le damos un sumario de sus derechos:**

- 1. Para calificar por compensación bajo la Ley de Limon de Nueva Jersey, usted debe darle al fabricante o a su concesionario la oportunidad de reparar o corregir el defecto del vehículo dentro del término de protección bajo la Ley de Limón, que son las 24,000 millas primeras de operación o dos años después de la fecha original de la entrega del vehículo o lo que suceda primero.**
- 2. Si el fabricante o su concesionario no puede arreglar o corregir el defecto dentro de un tiempo razonable, usted puede tener el derecho de devolver el vehículo y recibir un reembolso completo, menos un descuento por el uso del vehículo.**
- 3. Si se supone que el fabricante o su concesionario no puede reparar o corregir el defecto y si substancialmente el mismo defecto continúa existiendo después que el fabricante ha recibido un aviso del defecto, mandado por correo certificado con recibo de retorno, y ha tenido una oportunidad final para corregir el defecto o condición dentro de los 10 días naturales después de recibir el aviso. Este aviso tiene que ser recibido por el fabricante dentro del término de protección y solo se puede dar después que (i) el fabricante o su concesionario ha intentado dos o más veces de corregir el defecto; (ii) el fabricante o su concesionario ha intentado por lo menos una vez de corregir el defecto si el defecto es uno que puede causar la muerte o serio daño corporal si el vehículo se maneja; o (iii) el vehículo ha**

**estado fuera de servicio por reparos por una acumulación total de 20 días naturales o más, o en el caso de una casa rodante motorizada (motorhome) de 45 días o más.**

4. **Si substancialmente el mismo defecto continua existiendo después que el fabricante ha tenido la ultima oportunidad de reparar o corregir el defecto, usted puede presentar una solicitud para compensación bajo la Ley de Limón de Nueva Jersey.**

**PARA INFORMACION COMPLETA ACERCA DE SUS DERECHOS Y RECURSOS BAJO ESTA LEY, INCLUYENDO LA DIRECCIÓN DEL FABRICANTE PARA NOTIFICARLE EL DEFECTO, PÓNGASE EN CONTACTO CON: NEW JERSEY DEPARTMENT OF LAW AND PUBLIC SAFETY, DIVISION OF CONSUMER AFFAIRS, LEMON LAW UNIT, POST OFFICE BOX 45026, NEWARK, NEW JERSEY 07101, NÚMERO DE TELÉFONO (973) 504-6226.**

## IMPORTANT NOTICE for California Retail Buyers and Lessees.

Under California law you may be entitled to a replacement of your vehicle or a refund of the purchase price or lease price, if MBUSA and/or its authorized repair or service facilities fail to fix one or more substantial defects in the vehicle that are covered by its express warranty after a reasonable number of repair attempts, less an offset for the mileage accumulated before the first repair of the substantial defect. During the period of 18 months from original delivery of the vehicle or the accumulation of 18,000 miles on the odometer of the vehicle, whichever occurs first, a reasonable number of repair attempts is presumed for a retail buyer or lessee if one or more of the following occurs: (1) the same substantial defect or malfunction results in a condition that is likely to cause death or serious bodily injury if the vehicle is driven, that defect or malfunction has been subject to repair two or more times, and you have directly notified MBUSA in writing of the need for its repair, (2) the same substantial defect or malfunction of a less serious nature than category (1) has been subject to repair four or more times and you have directly notified us in writing of the need for its repair, or (3) the vehicle is out of service by reason of repair of the same or different substantial defects or malfunctions for a cumulative total of more than 30 calendar days. Written direct notification should be sent to us, not an Authorized Mercedes-Benz Dealership, at Mercedes-Benz USA, LLC, Customer Assistance Center, One Mercedes-Benz Drive, Sandy Springs, GA 30328.

1. Mercedes-Benz USA, LLC (“Mercedes-Benz”) participates in BBB AUTO LINE, a mediation/arbitration program administered by the Council of Better Business Bureaus [1676 International Drive, Suite 550 McLean, VA 22102] through local Better Business Bureaus. BBB AUTO LINE and Mercedes have been certified by the Arbitration Certification Program of the California Department of Consumer Affairs.
2. If you have a problem arising under your Mercedes-Benz written warranty, we encourage you to bring it to our attention. If we are unable to resolve it, you may file a claim with BBB AUTO LINE. Claims must be

filed with BBB AUTO LINE within six (6) months after the expiration of the warranty.

3. To file a claim with BBB AUTO LINE, call 1-800-955-5100. There is no charge for the call.
4. In order to file a claim with BBB AUTO LINE, you will have to provide your name and address, the brand name and vehicle identification number (VIN) of your vehicle, and a statement of the nature of your problem or complaint. You will also be asked to provide: the approximate date of your acquisition of the vehicle, the vehicle's current mileage, the approximate date and mileage at the time any problem(s) were first brought to the attention of Mercedes-Benz or one of our authorized dealers, and a statement of the relief you are seeking.
5. BBB AUTO LINE staff may try to help resolve your dispute through mediation. If mediation is not successful, or if you do not wish to participate in mediation, claims within the program's jurisdiction may be presented to an arbitrator at an informal hearing. The arbitrator's decision should ordinarily be issued within 40 days from the time your complaint is filed.
6. You are required to use BBB AUTO LINE before asserting certain rights or remedies conferred by California Civil Code Section 1793.22(b), including the right to have a presumption under this Code Section. You are also required to use BBB AUTO LINE before exercising rights or seeking remedies created by Title I of the Magnuson-Moss Warranty Act, 15 U.S.C. Section 2301 et seq. If you choose to seek redress by pursuing rights and remedies not created by California Civil Code Section 1793.22(b) or Title I of the Magnuson-Moss Warranty Act, resort to BBB AUTO LINE is not required by those statutes. You are not required to use BBB AUTO LINE before pursuing rights and remedies under any other state or federal law. The BBB AUTO LINE is provided at no cost to you.
7. California Civil Code Section 1793.2(d) requires that, if Mercedes-Benz or its representative is unable to repair a new motor vehicle to conform to the vehicle's applicable express warranty after a reasonable number of



attempts, Mercedes-Benz may be required to replace or repurchase the vehicle. California Civil Code Section 1793.22(b) creates a presumption that Mercedes-Benz has had a reasonable number of attempts to conform the vehicle to its applicable express warranties if, within 18 months from delivery to the buyer or 18,000 miles on the vehicle's odometer, whichever occurs first, one or more of the following occurs:

- The same nonconformity [a failure to conform to the written warranty that substantially impairs the use, value or safety of the vehicle] results in a condition that is likely to cause death or serious bodily injury if the vehicle is driven **AND** the nonconformity has been subject to repair two or more times by Mercedes Benz or its agents **AND** the buyer or lessee has directly notified Mercedes-Benz of the need for the repair of the nonconformity; OR
- The same nonconformity has been subject to repair 4 or more times by Mercedes-Benz or its agents **AND** the buyer has notified Mercedes-Benz of the need for the repair of the nonconformity; **OR**
- The vehicle is out of service by reason of repair of nonconformities by Mercedes-Benz or its agents for a cumulative total of more than 30 calendar days after delivery of the vehicle to the buyer.

**NOTICE TO MERCEDES-BENZ AS REQUIRED ABOVE SHALL BE SENT  
TO THE FOLLOWING ADDRESS:**

**Mercedes-Benz USA, LLC  
Customer Assistance Center  
One Mercedes Drive  
Sandy Springs, GA 30328**

8. The following remedies may be sought in BBB AUTO LINE: repairs, reimbursement for money paid to repair a vehicle or other expenses incurred as result of a vehicle nonconformity, repurchase or replacement of your vehicle, and compensation for damages and remedies available under Mercedes-Benz's written warranty or applicable law.
9. The following remedies may **not** be sought in BBB AUTO LINE: punitive or multiple damages, attorneys' fees, or consequential damages other than as provided in California Civil Code Section 1794(a) and (b).
10. You may reject the decision issued by a BBB AUTO LINE arbitrator. If you reject the decision, you will be free to pursue further legal action. The arbitrator's decision and any findings will be admissible in a court action.
11. If you accept the arbitrator's decision, Mercedes-Benz will be bound by the decision, and will comply with the decision within a reasonable time not to exceed 30 days after we receive notice of your acceptance of the decision.
12. Please call BBB AUTO LINE at 1-800-955-5100 or visit <http://www.bbb.org/autoline/> for further details about the program.

# What To Do.

## If You Have Questions Regarding Warranty or Service.

The satisfaction and goodwill of Mercedes-Benz owners is of primary concern to authorized Mercedes-Benz Dealerships and MBUSA. In the event a warranty or service matter is not handled to your satisfaction, the following steps are suggested:

**FIRST** - Discuss the problem with your authorized Mercedes-Benz Dealership management. Talk to the Service Manager, then if you still have questions, discuss them with the authorized Mercedes-Benz Dealership's owner.

**THEN** - Request Clarification - If unanswered questions remain, contact Mercedes-Benz USA, LLC, Customer Assistance Center, One Mercedes-Benz Drive, Sandy Springs, GA 30328. 1-800-FOR-MERcedes. When you contact MBUSA please be sure to include the MODEL, and VEHICLE IDENTIFICATION NUMBER (VIN) of your vehicle. This is important to assure fast, efficient handling of your inquiry.

### **If You Have Lost the Service and Warranty Information Booklet** -

Should you lose your Service and Warranty Information booklet, have your local authorized Mercedes-Benz Dealership arrange for a replacement

### **What MBUSA Will Do**

MBUSA will review your situation. If it's something that MBUSA can help you with, MBUSA will provide your authorized Mercedes-Benz Dealership with the information and assistance necessary to resolve the problem. Even if MBUSA cannot help you, MBUSA will acknowledge your contact and explain its position.

### **If Your Problem Still Is Not Resolved\***

If you cannot resolve your warranty problem after contacting MBUSA, and you live in Arkansas, Idaho, Kentucky or Minnesota ONLY, you can contact the Better Business Bureau (→ Page 3).

---

\* For Customers Residing in Arkansas, Idaho, Kentucky and Minnesota ONLY: (NOTE: This Process is not available for residents of other states).

## **Notice Under State Lemon Laws**

Some states have laws allowing you to get a replacement vehicle or a refund of the vehicle's purchase price under certain circumstances. These laws vary from state to state. If your state law allows, MBUSA requires that you first notify us in writing of any service difficulty that you may have experienced so that we can have a chance to make any needed repairs before you are eligible for remedies provided by these laws.

In all other states, we ask that you give us written notice of any service difficulty. Send your written notice to the Customer Assistance Center at the address on (→ Page 43).

**To notify MBUSA of an address or ownership change, you may either call, e-mail, or send physical mail to the Customer Assistance Center.**

To call the Customer Assistance center to update your information, please call 1-800-FORMERCedes and supply the information needed.

To e-mail the Customer Assistance Center, please send an email to:

mercedes\_benz@mailca.custhelp.com

With the following information:

To send physical mail to the Customer Assistance Center, please address the mail to:

Mercedes-Benz USA, LLC  
Customer Assistance Center  
One Mercedes Drive  
Sandy Springs, GA 30328

Containing the following information:

**Please State if the mail is for a Change of Address or Pre-Owned Vehicle Purchase Notice**

Mileage:

Purchase Date:

Purchased From:

Vehicle Identification Number:

Model:

Last Name (Owner/Lessee):

First Name:

Middle Initial:

Street Address:

City:

State:

Zip Code:

Telephone # (Home):

Telephone # (Work):

Telephone # (Mobile):

Email:

## Optional Service Contract.

Optional service contracts available through the vehicle distributor offer valuable protection against repair costs when these warranties do not apply. They complement but do not replace the warranty coverages outlined in this booklet. Several plans may be available, covering various time-and-mileage periods. (Service contracts are not available if you live in a U.S. possession or territory.) Ask your authorized Mercedes-Benz Dealership for details.

This page intentionally left blank

This page intentionally left blank



This page intentionally left blank

## **Service and Literature**

---

Reprinting, translation and copying, even of excerpts, are not permitted without our prior authorization in writing.

Press time September, 2023

Printed in U. S. A.

## **Internet**

---

For more details and the latest Service and Warranty information, please visit the website below.

<https://www.mbvans.com/en/vehicle-information>

Please note that the Service and Warranty Terms and Conditions are subject to change as permitted by law.

## **Models**

---

This warranty book applies to all Sprinter Model Variants that are certified for sale in the USA, including, but not limited to the following:

eSprinter

# COBERTURA DE GARANTÍA EN UN VISTAZO

(La cobertura de garantía completa comienza en la (→ página 6))

DESCRIPCIÓN	Años:	1	2	3	3	3	5	5	8
	Millas (miles):	12	24	36	50	UNL	50	100	100
<b>Cobertura de garantía limitada de vehículo nuevo</b>									
<b>Cobertura de garantía extendida especial</b>									
Garantía limitada de perforación y anti corrosión: Todos los paneles									
Paneles exteriores									
<b>Garantía limitada de la batería</b>									

En este folleto se hace referencia a los términos siguientes como:

## Distribuidor del vehículo / garante del vehículo / distribuidor de partes

Mercedes-Benz USA, LLC  
One Mercedes-Benz Drive  
Sandy Springs, GA 30328

Mercedes-Benz USA, LLC es una compañía de Mercedes-Benz AG.



Nombre del propietario original			
Dirección			
Ciudad y Estado		Código postal	
Número de identificación del vehículo (VIN)			
Fecha de inicio de la garantía (fecha de inicio de servicio)		Millaje al momento de la entrega	
Concesionario vendedor autorizado de Mercedes-Benz		Código	
Ciudad		Estado	
Nombre del segundo propietario		Nombre del tercer propietario	
Dirección		Dirección	
Ciudad y Estado	Código postal	Ciudad y Estado	Código postal
Fecha de la segunda compra	Millaje al momento de la compra	Fecha de la tercera compra	Millaje al momento de la compra

La cobertura por garantía aplica a todos los propietarios de vehículos durante el período de cobertura por garantía. Para protegerse en caso de un reclamo de mercado o si tiene alguna pregunta relacionada con su garantía limitada, llene y devuelva la tarjeta de respuesta comercial que se incluye con este folleto para informarnos sobre cambios de propiedad o de dirección.

## ***IMPORTANTE***

*Este folleto contiene las garantías limitadas de MBUSA. Debe guardarlo en su vehículo y presentarlo a su concesionario autorizado de Mercedes-Benz si necesita cualquier servicio por garantía.*

*El texto de la garantía limitada comienza en la (→ página 6) de este folleto.*

En el caso de que surja una disputa relacionada con la cobertura de su garantía basada en la “Lemon Law” de Arkansas, California, Kentucky o Minnesota, o la Ley federal de Garantía Magnuson-Moss, Mercedes-Benz USA, LLC ofrece un programa de resolución de disputas a través del programa Better Business Bureau Auto Line (“BBB Auto Line”). Puede ponerse en contacto con BBB Auto Line para presentar un reclamo de la siguiente manera:

BBB AUTO LINE

Una división de BBB National Programs

1676 International Drive, Suite 550

McLean, VA 22102

1-800-955-5100 (llamada sin costo)

**Importante:**

Debe presentar un reclamo y pasar por BBB Auto Line antes de ejercer los derechos o buscar soluciones en virtud de la Ley de Garantía Magnuson-Moss. Además, sus derechos y recursos en virtud de la "Lemon Law" de varios estados, incluyendo, sin limitación, Arkansas, California, Kentucky o Minnesota, pueden verse afectados si no pasa primero por BBB Auto Line antes de ejercer esos derechos y recursos. Si opta por buscar reparación ejerciendo derechos y recursos no creados por el Título 1 de la Ley de Garantía Magnuson-Moss, el recurso previo a BBB Auto Line no es requerido por ninguna disposición de la Ley de Garantía Magnuson-Moss. Favor lea con atención la sección de Leyes de Aplicación de la Garantía ("Lemon Laws") (y, en particular, si se aplica a su caso, la sección titulada, AVISO para los compradores minoristas y arrendatarios de California) de este folleto para obtener más información sobre este programa y las leyes aplicables, que pueden afectar a sus derechos legales.



# Contenido

Sus derechos legales según estas  
garantías limitadas..... 6

## **Al propietario.**

General ..... 8

## **Qué cubre.**

Garantía limitada de vehículo nuevo..... 9

Garantía de corrosión. ....12

Garantía limitada del sistema de  
restricción (sólo vehículos vendidos y  
registrados en el estado de Kansas).....12

## **Qué no está cubierto.**

Arículos que no están cubiertos.....13

Deducción del seguro; o piezas  
reparadas o reemplazadas.....17

Garantía restringida.....17

## **Otros términos de sus garantía.**

Las partes de intercambio se  
pueden utilizar en las reparaciones  
por garantías. ....18

Servicio previo a la entrega.....19

Cambios de producción. ....19

## **Garantía limitada de la batería.**

General. ....20

Puntos que quedan cubiertos.....21

Puntos que quedan excluidos..... 23

Limitaciones de garantía..... 25

Obligations of the purchaser. ....26

Servicio de la garantía. .... 27

## **Vehículo de cero emisiones.**

General. ....28

## **Cómo obtener el servicio por garantía.**

Dónde llevar su vehículo. .... 29

Cómo obtener un servicio de r  
emolque - sólo Estados Unidos  
o Canadá. ....31

Leyes de ejecución de garantía  
(Leyes de vehículos defectuosos  
"Lemon Laws"). ....34

AVISO para los compradores minoristas  
y arrendatarios de California..... 39

## **Qué hacer.**

Si tiene preguntas relacionadas con  
la garantía o servicios. .... 43

Contrato opcional de servicio.....46

## Sus derechos legales según estas garantías limitadas.

Las garantías limitadas que se incluyen en este folleto son las únicas garantías explícitas que MBUSA hace para su vehículo. Estas garantías limitadas le otorgan derechos legales específicos. También es posible que tenga otros derechos que varían de un estado a otro.

Por ejemplo, puede tener algunas garantías implícitas, dependiendo del estado donde se vendió o registró su vehículo.

Estas garantías implícitas son limitadas, en la medida que la ley lo permite, a los períodos cubiertos por las garantías escritas y explícitas que se incluyen en este folleto.

Si usted utiliza su vehículo principalmente para propósitos comerciales o de negocios, estas garantías implícitas no aplican y MBUSA de su vehículo renuncia por completo a ellas en la medida que la ley lo permite. La garantía implícita de idoneidad para un propósito específico no aplica si utiliza su vehículo para hacer carreras, incluso si el vehículo está equipado para ello.

**Algunos estados no permiten limitaciones sobre cuánto tiempo dura una garantía implícita, así que es posible que las limitaciones anteriores no apliquen para usted.**

NO SE HARÁ NINGÚN PAGO U OTRA COMPENSACIÓN POR DAÑOS INDIRECTOS O DIRECTOS, COMO DAÑOS O LESIONES A PERSONAS O PROPIEDAD O POR PÉRDIDA DE INGRESOS QUE SE PUEDAN PAGAR, INCURRIDOS O REALIZADOS POR MOTIVOS DE FALLAS DE CUALQUIER PIEZA O ENSAMBLE QUE SE PUEDA REPARAR O REEMPLAZAR DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS DE ESTA GARANTÍA.

Algunos estados no permiten la exclusión o limitación de daños incidentales o directos o limitación sobre cuanto dura una garantía implícita, de manera que es posible que la limitación anterior no aplique para usted.

## **SUPLEMENTO PARA CALIFORNIA**

EXCEPTO POR LAS GARANTÍAS DE LOS SISTEMAS DE EMISIONES, ESTA ES LA ÚNICA GARANTÍA EXPRESA QUE SE PROPORCIONA EN RELACIÓN CON LA COMPRA DE UN VEHÍCULO SPRINTER. EL ESTADO DE CALIFORNIA TAMBIÉN PROPORCIONA UNA GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIALIZABILIDAD Y CUANDO APLIQUE, UNA GARANTÍA IMPLÍCITA DE IDONEIDAD. SIN EMBARGO, LA DURACIÓN DE ESTAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS ESTARÁ LIMITADA A UN (1) AÑO A PARTIR DE LA FECHA EN QUE EL VEHÍCULO SE ENTREGA AL PRIMER COMPRADOR MINORISTA O SE COMIENZE A UTILIZAR COMO DEMOSTRADOR EN UN CONCESIONARIO AUTORIZADO DE MERCEDES-BENZ O COMO VEHÍCULO DE LA COMPAÑÍA MERCEDES-BENZ USA, LLC, DAIMLER VANS USA LLC O DAIMLER VANS MANUFACTURING, LLC. APARTE DE LAS GARANTÍAS EXPRESAS INCLUIDAS EN ESTE FOLLETO Y LA GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIALIZABILIDAD Y CUANDO SEA APLICABLE, LA GARANTÍA IMPLÍCITA DE IDONEIDAD, DE ACUERDO CON LO QUE SE LIMITA EN DURACIÓN ANTERIORMENTE, MERCEDES-BENZ USA, LLC O DAIMLER VANS USA LLC RECHAZAN TODAS LAS OTRAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS. NI DAIMLER AG, MERCEDES-BENZ USA, LLC, DAIMLER VANS USA LLC, DAIMLER VANS MANUFACTURING, LLC, NI CUALQUIER CONCESIONARIO AUTORIZADO DE MERCEDES-BENZ PUEDEN ASUMIR O AUTORIZAR A CUALQUIER PERSONA PARA QUE ASUMA POR ELLOS CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD EN RELACIÓN CON UN VEHÍCULO SPRINTER. NO SE EFECTUARÁ NINGÚN PAGO U OTRO TIPO DE COMPENSACIÓN POR DAÑOS INDIRECTOS O DIRECTOS, TALES COMO DAÑOS O LESIONES A PERSONAS O PROPIEDAD O POR PÉRDIDA DE INGRESOS QUE SE PUEDAN PAGAR, INCURRIDOS O REALIZADOS POR MOTIVOS DE FALLAS DE CUALQUIER PIEZA O ENSAMBLE QUE SE PUEDA REPARAR O REEMPLAZAR DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS DE ESTA GARANTÍA.

# Al propietario.

## General.

Las páginas de este Folleto de información sobre Servicio y Garantía describen algunos requisitos de servicio y las garantías que usted recibe como propietario de un Mercedes-Benz.

Su vehículo está cubierto bajo los términos de estas “Garantías” y su distribuidor Mercedes-Benz autorizado cambiará o reparará toda pieza defectuosa conforme a los términos de tales garantías dentro de los límites expresados.

Para su comodidad, el Folleto de mantenimiento del vehículo contiene una sección de confirmación. Se incluye en el paquete de literatura del propietario. Debe utilizar las páginas de confirmación de mantenimiento para hacer un seguimiento del mantenimiento programado, ya sea introduciendo las reparaciones en las páginas de confirmación o guardando los recibos u otra documentación del trabajo que ha realizado en su vehículo en su Folleto de mantenimiento, para que los futuros propietarios tengan acceso a esta literatura si vende el vehículo.

Consulte la (→ página 48) para obtener un listado de los modelos cubiertos en esta edición.

# Qué cubre.

## Garantía limitada de vehículo nuevo.

### A. ¿Quién está cubierto?

Las páginas siguientes de este folleto de Información de garantía y servicio describen algunos requerimientos de servicio y las garantías que recibe como propietario. Su vehículo está cubierto bajo los términos de estas “garantías” y su concesionario autorizado de Mercedes-Benz más cercano cambiará o reparará cualquier pieza defectuosa de acuerdo con los términos de dichas garantías dentro de los límites establecidos.

Guarde este folleto junto con el Manual del operador, Folleto de mantenimiento y otros documentos relacionados con su vehículo de manera que los futuros propietarios tengan acceso a esta documentación si vende su vehículo.

### B. Qué cubre

La Garantía limitada de vehículo nuevo garantiza al dueño original y dueños subsiguientes de un vehículo Mercedes-Benz nuevo que cualquier concesionario autorizado de Mercedes-Benz hará cualquier reparación o reemplazo necesario para corregir defectos de materiales o mano de obra que surjan durante el período de garantía.

#### CUALQUIER CONCESIONARIO AUTORIZADO DE MERCEDES-BENZ:

Para llevar a cabo un reclamo de garantía debe presentar su vehículo en un concesionario Mercedes-Benz autorizado para que se pueda realizar un diagnóstico y determinar si es necesario corregir un defecto de material o de fabricación. Cualquier concesionario Mercedes-Benz autorizado seleccionado por el propietario realizará las reparaciones o reemplazo de garantía. El vehículo debe ser entregado a un concesionario Mercedes-Benz autorizado durante el horario normal de servicio. Debe permitirse un tiempo normal después de llevar el vehículo a un concesio-

nario Mercedes-Benz autorizado para realizar de la reparación.

Ocasionalmente pueden producirse retrasos en las reparaciones debido a piezas pendientes de entrega y otras circunstancias ajenas al control de MBUSA. Los retrasos debidos a tales circunstancias no se considerarán cumplimientos no razonables de las reparaciones.

### **C. Elementos cubiertos por otras garantías**

Lo siguiente es cubierto por garantías separadas ofrecidas por sus fabricantes. **No están cubiertas** por la garantía limitada básica:

- neumáticos o
- elementos agregados o cambiados después de que su vehículo Mercedes-Benz salió de la planta de manufactura como accesorios o productos de protección o elementos cambiados para personalización o conversión a camioneta (excepto los accesorios originales Mercedes Benz diseñados para Mercedes-Benz e instalados por un concesionario autorizado de Mercedes-Benz). Asegúrese de pedir una copia de cualquier garantía que aplique a estos elementos a su concesionario autorizado de Mercedes-Benz o al fabricante del producto.

Puede encontrar las declaraciones de garantía de los neumáticos en su paquete de literatura del propietario.

### **D. Los costos de remolque están cubiertos en determinadas circunstancias**

La Garantía Limitada a Nuevos Vehículos, la Garantía Limitada de Batería y la Garantía de Piezas de Recambio cubren los costos de remolque de su vehículo hasta el Concesionario Mercedes-Benz autorizado más cercano si su vehículo no puede circular porque ha fallado una pieza cubierta; vea la (→ página 30).

### **E. Comienzo de la garantía**

El período de garantía comienza en la fecha en que el vehículo se entrega al primer comprador minorista o se comience a utilizar como demostrador en un concesionario Mercedes-Benz autorizado o como vehículo de empresa de MBUSA o Mercedes-Benz U.S. International, Inc. (MBUSI) o Mercedes-Benz Research & Development North America, Inc. (MBRDNA), pero siempre antes de pasados 24 meses desde la fecha de fabricación del vehículo. La cobertura de la batería se ajustará para reflejar la fecha real de comienzo del período de garantía.

## F. Periodo de garantía

Esta garantía es para 36 meses o 36,000 millas, lo que ocurra primero.

No todos los componentes o ajustes se rigen por una garantía de 36 meses o 36,000 millas. La cobertura de la garantía para componentes o ajustes específicos se basa en el tiempo de servicio o el millaje del vehículo y siempre debe verificarse con su concesionario Mercedes-Benz autorizado antes de cualquier reparación. Algunos ejemplos incluyen, pero no se limitan a:

- Alineamiento y balanceo de ruedas
- Pastillas de frenos (“pads”)
- Discos de frenos
- Vidrios
- Hojas y juego de accesorios de limpiaparabrisas
- Baterías de la llave a control remoto

## G. Requerimientos de registro y funcionamiento

La garantía limitada de vehículo nuevo solo cubre su vehículo si:

- se fabricó para venderlo en Estados Unidos;
- está registrado en Estados Unidos;
- se conduce principalmente en Estados Unidos y Canadá, vea la (→ página 29); y

- se conduce y recibe mantenimiento de la manera descrita en su Manual del operador y Folleto de mantenimiento.

## H. Si su vehículo sale de Estados Unidos (incluimos posesiones y territorios de Estados Unidos como parte de los Estados Unidos para propósitos de esta garantía):

EXCEPTO DONDE LO REQUIERE ESPECÍFICAMENTE LA LEY, NO HAY COBERTURA DE GARANTÍA DE ESTE VEHÍCULO SI SE VENDE O REGISTRA EN PAÍSES QUE NO SEAN ESTADOS UNIDOS.

Esta póliza no aplica a vehículos que han recibido autorización para exportar del distribuidor del vehículo. Es posible que los concesionarios autorizados de Mercedes-Benz no den la autorización para exportar. Debe consultar con un concesionario autorizado de Mercedes-Benz antes de determinar la cobertura de garantía de este vehículo si tiene alguna pregunta.

Esta póliza no aplica a vehículos registrados para oficiales del gobierno de Estados Unidos o personal militar asignado fuera de los Estados Unidos.

## Garantía de corrosión.

### A. Qué cubre

Esta garantía por corrosión cubre el costo de todas las piezas y mano de obra necesarias para reparar o reemplazar cualquier panel de lámina de metal que se agujere por óxido u otra corrosión. Si se agujera debido a alguna otra cosa que no sea corrosión, esta garantía de corrosión no aplica. Corrosión cosmética o de superficie: resultado, por ejemplo, de piedras o rayones en la pintura, no está cubierta. Para obtener más detalles sobre lo que no cubre esta garantía de corrosión, vea (→ página 13).

### B. Cuánto dura

La garantía limitada de corrosión comienza cuando comienza la garantía limitada de su vehículo nuevo, vea la (→ página 9). Esta garantía limitada tiene dos límites de tiempo y millaje:

- Para paneles de lámina de metal el límite es 36 meses, sin límite de millaje.
- Para un panel de lámina de metal de la carrocería exterior, uno que tenga acabado de pintura y que se pueda ver cuando camina alrededor del vehículo, los límites son 5 años o 100,000 millas en el odómetro, lo que ocurra primero.

## Garantía limitada del sistema de restricción (solo vehículos vendidos y registrados en el estado de Kansas).

Para vehículos vendidos y registrados en el estado de Kansas, los cinturones de seguridad y componentes relacionados con el cinturón de seguridad tienen garantía contra defectos de fabricación y materiales por 10 años, sin considerar el millaje. Esta garantía limitada no cubre reemplazo de los cinturones de seguridad y componentes relacionados como resultado de una colisión.



# Qué no está cubierto.

## Artículos que no están cubiertos.

PRODUCTOS ELÉCTRICOS DE TERCEROS CONECTADOS EXTERNAMENTE: esta garantía no se aplica al hardware o software de un dispositivo de terceros que esté conectado al vehículo o a sus componentes, aunque esté integrado o se entregue con el vehículo. Mercedes-Benz no se hace responsable de la calidad o de la precisión de ninguna información o servicio al que se acceda proporcionada cualquier dispositivo o plataforma de terceros. El software distribuido por Mercedes-Benz dentro o fuera del vehículo (incluyendo, sin limitación, software de sistema o aplicaciones) no está cubierto por esta garantía. Mercedes-Benz no garantiza que las conexiones hacia el vehículo desde el vehículo o a través del vehículo sean ininterrumpidas o carezcan de errores. Además, el usuario debe hacer copias de seguridad de sus datos e información con frecuencia. Mercedes-Benz no se responsabiliza de la pérdida o daño de los datos o informaciones puestos a disposición en relación con el uso del vehículo. Además, esta garantía no es aplicable: (a) a piezas consumibles que están diseñadas para disminuir con el tiempo, a menos que el fallo se

haya producido debido a un defecto en los materiales o en la mano de obra; (b) a daños causados por el uso con otro producto o servicio; (c) a daños causados por un dispositivo o servicio de terceros (incluidas actualizaciones y ampliaciones), o (d) a la obsolescencia o falta de utilidad debido a la incompatibilidad con versiones futuras de hardware o software externos, incluidos, entre otros, los dispositivos móviles.

DAÑO A LA LLANTA Y ARO: El daño a las llantas como las perforaciones, cortes, desgarres, golpes, daños por impacto y rompimientos que resultan de un impacto en un bache o por otros objetos/peligros de la carretera no está cubierto. El daño a causa del inflado incorrecto, carga excesiva sobre el eje, rotación a alta velocidad (cuando se atasca en el hielo, lodo o nieve), cadenas para llantas, eventos de conducción competitiva o carreras, montaje o desmontaje incorrecto, reparación inadecuada de perforaciones, mal uso, negligencia, alteración y aplicación incorrecta no está cubierto. El desgaste rápido o irregular de la banda de rodamiento de las llantas debido a la falta de

rotación de la llanta de acuerdo con los intervalos recomendados especificados en el folleto de mantenimiento del vehículo o a una alineación incorrecta de la rueda o balance de la llanta no está cubierto. El desgaste de la banda de rodaje de la llanta tampoco está cubierto.

El daño a los aros como resultado del impacto en los baches, impacto en los bordillos o de otros objetos/peligros en la carretera no está cubierto.

**ALINEAMIENTO DE RUEDAS:** los ajustes por cuestiones de la curvatura de la carretera no están cubiertos.

**PASTILLAS (“PADS”) Y DISCOS DE LOS FRENOS:** el reemplazo de éstos debido al desgaste normal o como parte del mantenimiento regular no están cubiertos.

**LAS HOJAS Y EL JUEGO DE ACCESORIOS DE LIMPIAPARABRISAS:** las hojas y el juego de accesorios de limpiaparabrisas dañados o desgastados están cubiertos..

**DAÑO DEBIDO A ACCIDENTES, MAL USO O NEGLIGENCIA:** daños debidos a negligencia, fraude, ajustes indebidos, modificaciones, alteraciones, desconexiones o manipulaciones. Accidentes o daño ocasionado por objetos que golpean el vehículo. Mal uso del vehículo como conducir entre o sobre baches, bordillos u otros objetos/peligros de la carretera; sobrecarga, operación, almacenamiento o transporte incorrecto (el uso correcto se describe en el Manual del operador).

**DAÑO DEBIDO A LA FALTA DE MANTENIMIENTO:** falta de mantenimiento adecuado según se describe en el Folleto de mantenimiento. El uso de piezas o líquidos de servicio que no están aprobados por MBUSA causarán daños que no están cubiertos por la garantía.

**EL MANTENIMIENTO NORMAL ES RESPONSABILIDAD DEL PROPIETARIO:** la limpieza y el pulido, los líquidos y filtros, el reemplazo de las hojas gastadas y juegos de accesorios de limpiaparabrisas y las pastillas (“pads”) y discos de freno son algunos de los servicios de mantenimiento normales que los vehículos requieren y que no están cubiertos por esta garantía. Consulte el Folleto de mantenimiento para obtener detalles.

No se cubren los daños causados por el uso de filtros, líquidos, limpiadores, abrillantadores o ceras inadecuados.

**DAÑO DEBIDO A ALTERACIONES:** alterar el vehículo mediante cambio o añadidura puede afectar adversamente su funcionamiento, confiabilidad y longevidad y no está cubierto por esta garantía.

**DAÑO CAUSADO POR REPARACIONES IMPROPIAS A LA CARROCERÍA:** los daños o funcionamiento defectuoso a causa de reparaciones de la carrocería no realizadas de acuerdo con los procedimientos de reparación específicos de Mercedes-Benz o realizados de otra manera de forma impropia no están cubiertos por esta garantía.

**ODÓMETRO ALTERADO:** ninguna cobertura de garantía aplicará a un vehículo en el que se haya alterado el odómetro y no se pueda determinar el millaje real.

**DAÑOS CAUSADOS POR INFLUENCIAS EXTERNAS Y EL MEDIOAMBIENTE:** no están cubiertos los daños causados por accidentes o actos de la naturaleza u otros acontecimientos que escapen al control de MBUSA (por ejemplo, incendios, inundaciones, terremotos). Las partes hechas de tela o cuero (tapizado, capotas

convertibles, objetos del acabado interior), madera, pintura o cromo que hayan sido afectadas por precipitación de partículas en la atmósfera, tales como sustancias químicas o savia de árboles o por sal de la carretera, granizo, tormentas de viento u otros factores ambientales.

**GASTOS ADICIONALES:** esta garantía no cubre el pago por pérdida del uso del vehículo durante reparaciones en garantía ni cuentas por alojamiento, alquileres de transporte sustituto u otros costos de viajes, llamadas telefónicas, pérdida de ingresos u otra pérdida económica o daños emergentes.

**DAÑOS A CRISTALES:** la rotura o rayones de los cristales no están cubiertos a menos que se pueda establecer prueba física positiva de un defecto de fabricación.

**CAMBIOS EN DISEÑO:** el fabricante se ha reservado el derecho de hacer cualquier cambio en el diseño o hacer adiciones a sus productos sin incurrir en ninguna obligación de instalar el mismo equipo en los vehículos de motor fabricados anteriormente.

**CARRERAS O EVENTOS COMPETITIVOS:** esta garantía no cubre los costos por reparación de daños o condiciones ocasionadas por participar en carreras, ni cubre la reparación de cualquier defecto que se determine es resultado de participar en un evento de carreras.

**DAÑO A SUPERFICIES INTERIORES:** el daño a las superficies interiores de acabado como tapicería, madera, piel, gamuza, plástico, cromo, vidrio, alfombras o pintura ocasionada por influencias externas, mal uso o negligencia, no está cubierto. Algunos ejemplos incluyen, pero no se limitan a derrames, marcas por rozaduras, rayones e impresiones ocasionados por objetos pesados o fuerza de sujeción (como una correa o dispositivo de montaje). El daño a causa del uso de accesorios de terceros como bloqueos del volante de dirección o purificadores de aire montados en las ventilas tampoco está cubierto.

## Deducción del seguro; o piezas reparadas o reemplazadas.

Cualquier vehículo que haya sido dañado al grado que el propietario, aseguradora, institución financiera o compañía de arrendamiento determine al vehículo como “pérdida total”, “deducción” o su equivalente no está cubierto por esta garantía. Esto incluye pero no se limita a vehículos considerados “recuperados”, “chatarra”, “desmantelados” o una denominación similar según cualquier ley del estado.

Cualquier pieza reparada o reemplazada bajo cualquier reclamo del seguro o requerida como resultado de eventos que no están cubiertos por esta garantía (vea “artículos que no están cubiertos”, (→ página 13)), por ejemplo, daños por accidentes, mal uso o negligencia y en cualquier caso, cualquier daño indirecto subsiguiente al vehículo no están cubiertos por esta garantía.

## Garantía restringida.

MBUSA también puede restringir la garantía.

MBUSA restringirá la garantía de su vehículo si el vehículo no recibe el mantenimiento adecuado, si hace mal uso o descuida el vehículo y el abuso o negligencia interfiere con el funcionamiento correcto del vehículo. Si la garantía es restringida, la cobertura puede ser denegada o estar sujeta a aprobación de MBUSA antes de realizar las reparaciones cubiertas.

# Otros términos de sus garantías.

Las partes de intercambio se pueden utilizar en las reparaciones por garantías.

Con el fin de lograr la satisfacción del cliente, MBUSA puede ofrecer servicio de intercambio para algunas partes del vehículo. Este servicio tiene el propósito de reducir la cantidad de tiempo que su vehículo no está disponible para su uso debido a las reparaciones. Las partes que se usan en servicio de intercambio pueden ser nuevas, remanufacturadas, reacondicionadas o reparadas, dependiendo de la parte involucrada.

Para ayudar a controlar los agentes sospechosos que reducen la capa de ozono, EPA requiere la captura, purificación y reutilización de gases refrigerantes de aire acondicionado automotriz. Como resultado, una reparación a la parte sellada de su sistema de aire acondicionado puede involucrar la instalación de refrigerante sanitizado.

Todas las partes de intercambio que se pueden utilizar cumplen con los estándares de partes nuevas y tienen las mismas garantías limitadas.

Ejemplos de los tipos de partes que pueden recibir servicio de esta manera son:

- conjuntos de baterías;
- componentes de propulsión;
- ensambles del cuadro de instrumentos;
- radios, módulos de control del entretenimiento;
- velocímetros y
- módulos de control de tren motriz.

## Servicio previo a la entrega.

Un defecto o daño en los componentes mecánicos, eléctricos, de láminas de metal, pintura, acabado y otros componentes de su vehículo puede haber ocurrido en la fábrica o cuando se enviaba al concesionario autorizado de Mercedes-Benz.

Dicho defecto o daño usualmente se detecta y corrige en la fábrica. Además, los concesionarios autorizados de Mercedes-Benz deben inspeccionar cada vehículo antes de la entrega. Ellos reparan los defectos o daños detectados antes de entregarle el vehículo.

## Cambios de producción.

Los cambios se pueden hacer en los vehículos vendidos por el distribuidor del vehículo y sus concesionarios autorizados de Mercedes-Benz en cualquier momento sin incurrir en ninguna obligación para hacer los mismos cambios o cambios similares en vehículos que se vendieron o fabricaron anteriormente.

# Garantía limitada de la batería.

## General.

Esta garantía limitada de la batería (“cobertura de la batería”) complementa la cobertura de la garantía de la batería de ion-litio de un vehículo Mercedes-Benz ofrecida por la garantía limitada del vehículo nuevo (“garantía del vehículo”). Esta cobertura de la batería es independiente y complementa las condiciones y garantías explícitas establecidas en la garantía del vehículo y no altera ni extiende de forma alguna la cobertura.



## Puntos que quedan cubiertos.

Para las reclamaciones de garantía específicas a la capacidad de la batería, la batería de sustitución estará en un estado adecuado a la antigüedad y al millaje del vehículo suficiente para alcanzar o superar la capacidad mínima de la batería durante el resto del periodo de garantía de la batería original. Tenga en cuenta que las estimaciones de la autonomía del vehículo son una medida imperfecta de la capacidad de la batería, pues se ven afectadas por factores adicionales ajenos a la capacidad de la batería. El método de medición utilizado para determinar la capacidad de la batería, así como la decisión de reparar, sustituir o suministrar piezas reacondicionadas o remanufacturadas, así como su estado, quedan a la entera discreción de Mercedes-Benz.

COBERTURA DE LA BATERÍA:  
Mercedes-Benz USA, LLC (MBUSA) garantiza la batería de ion-litio certificada de un vehículo Mercedes-Benz al propietario original y a cada uno de los siguientes durante:

- Toda reparación o recambio necesario para corregir defectos en materiales o mano de obra a la batería que surjan después de la terminación de la garantía del vehículo.
- Cualquier reparación o sustitución de la batería si su capacidad desciende por debajo de: 66Ah (code E2T), 88Ah (code E4T) durante la cobertura de la batería.

**RESPONSABILIDAD DEL PROPIETARIO:** es responsabilidad del propietario mantener el vehículo de acuerdo con el programa de mantenimiento previsto. Debe cumplirse con todos los servicios de mantenimiento requeridos para mantener la validez de la cobertura de su batería.

**PERIODO DE COBERTURA DE LA BATERÍA:** esta cobertura de la batería comienza en la misma fecha que la garantía del vehículo. (→ página 9). Con cualquier batería que mantenga su estado certificado (como se ha descrito anteriormente), la duración de esta cobertura de la batería es de:

- 8 años/100,000 millas (lo que ocurra primero)

**DISPONIBILIDAD DE LA COBERTURA DE LA BATERÍA:** esta cobertura de la batería presenta las mismas restricciones geográficas que la garantía del vehículo, incluidas las restricciones a la aplicabilidad de la cobertura de la batería fuera de Estados Unidos y Puerto Rico (→ página 11).

**COBERTURA DE LA CAPACIDAD DE LA BATERÍA DE ION-LITIO:** La batería está garantizada para mantener al menos: 66Ah (code E2T), 88Ah (code E4T) durante la duración de esta garantía. La cobertura de esta garantía incluye cualquier reparación necesaria para mantener su capacidad mínima. Si es posible, se repararán o sustituirán los componentes de la batería y se devolverá la batería original al vehículo. Si es necesario, la batería será sustituida por una nueva o por una batería de ion-litio refabricada en fábrica. Cualquier reparación o sustitución no podrá devolver la batería a un estado “como nuevo” o con un contenido energético del 100%, pero tendrá una capacidad mínima de: 66Ah (code E2T), 88Ah (code E4T).

## Puntos que quedan excluidos.

EXCLUSIONES DE LA COBERTURA DE LA BATERÍA: además de los puntos que quedan excluidos en la garantía del vehículo (→ página 13), la cobertura de la batería no cubre daños ni fallos resultantes de, o causados por:

- Dejar el vehículo aparcado durante más de 14 días con un 0% de carga de la batería en pantalla
- Dañar físicamente o intentar adrede reducir la vida de la batería de ion-litio
- Exponer la batería de ion-litio a una llama directa
- Sumergir cualquier porción de la batería de ion-litio en agua o fluidos
- Abrir la carcasa de la batería de ion-litio o permitir que le dé servicio alguien ajeno a un distribuidor de Mercedes-Benz autorizado
- Actuar con negligencia al seguir los procedimientos correctos de carga que se recomiendan en el Manual del operador
- Emplear dispositivos de carga incompatibles
- No reparar un problema existente o, en general, no efectuar un debido mantenimiento del vehículo

- Utilizar el vehículo como fuente de energía para funciones alternativas ajenas al equipamiento instalado de fábrica

### EXCLUSIONES A LA PÉRDIDA

GRADUAL DE CAPACIDAD: la batería del vehículo, al igual que todas las baterías de ion-litio, experimentará una pérdida gradual de capacidad con el tiempo y el uso. La pérdida de capacidad debida o resultante de una pérdida gradual de capacidad no está cubierta más allá de los términos y límites especificados en esta garantía limitada de la batería (como se indica antes). Vea el Manual del operador para obtener recomendaciones sobre cómo aprovechar al máximo la vida útil y la capacidad de la batería de ion-litio.

OTRAS EXCLUSIONES: además de las exclusiones antes indicadas, esta cobertura de la batería no incluye los costes de reparación de daños o problemas causados por:

- Accidentes, colisiones, u objetos que golpeen el vehículo
- Remolcado del vehículo (se recomienda un camión de plataforma)
- Maltratos o negligencia
- Hacer funcionar el vehículo sin seguir el Manual del operador
- Mal uso, como por ejemplo en el remolcado, al pisar bordillos, en la sobrecarga, en la utilización del vehículo como fuente de alimentación, o con cualquier otro propósito distinto al que está destinado el vehículo
- Utilización de piezas de recambio que no sean piezas originales Mercedes-Benz
- Una reparación o un mantenimiento no adecuados
- Incendio, explosión, terremoto, tormenta, relámpagos, granizo, inundaciones
- Deterioro por uso

NO COBERTURA DE UN SINIESTRO TOTAL EN UN SEGURO; O PIEZAS REPARADAS O RECAMBIADAS: al igual que la cobertura de la garantía del vehículo, esta garantía limitada de la batería no incluye cobertura de ningún tipo si el propietario, la aseguradora, la institución financiera o la empresa arrendadora determina que el vehículo es una “pérdida total” o un “siniestro total” o equivalente, o para cualesquiera piezas reparadas o recambiadas por una reclamación de pago, que no sean obligatorias según la cobertura de la garantía de la batería o del vehículo (→ página 17)

## Limitaciones de garantía.

MBUSA no se responsabiliza por fallas o daños resultantes de lo que MBUSA determine como abuso o negligencia, incluyendo, sin limitación, operación sin refrigerantes o lubricantes adecuados; exceso de velocidad; falta de mantenimiento de enfriamiento, lubricación, almacenamiento inadecuado, modificaciones no autorizadas.

MBUSA no se responsabiliza por fallas que resulten de una reparación inadecuada o del uso de piezas que no sean piezas originales aprobadas por Mercedes-Benz.

ESTA GARANTÍA, JUNTO CON LAS GARANTÍAS EXPLÍCITAS LIMITADAS SON LAS GARANTÍAS ÚNICAS Y EXCLUSIVAS HECHAS POR MBUSA. NO EXISTEN OTRAS GARANTÍAS, EXPLÍCITAS O IMPLÍCITAS O SOBRE LA COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO ESPECÍFICO.

## Obligaciones del comprador.

1. El comprador correrá con todos los gastos relacionados con la operación de la batería de alto voltaje, especialmente los costes de electricidad y las primas de seguro. Los costes de mantenimiento y reparación serán asumidos por el comprador solo si no los asume Mercedes-Benz de acuerdo con el apartado “Certificado de batería de Mercedes-Benz”.
2. El comprador es responsable de que la batería de alto voltaje se utilice exclusivamente como acumulador de energía para el vehículo eléctrico de tracción y se manipule de acuerdo con las instrucciones de uso del fabricante. En particular, el comprador está obligado a lo siguiente:
  - El vehículo con batería de alto voltaje debe almacenarse siempre de acuerdo con las instrucciones para el cuidado de la batería que figuran en el manual del propietario del vehículo, siempre que la batería de alto voltaje no esté conectada a una fuente de alimentación.
  - La batería de alto voltaje debe cargarse correctamente, es decir, solo puede utilizarse el cable de carga aprobado/recomendado para el vehículo.
  - La batería de alto voltaje debe cargarse, como máximo, en los 14 días siguientes a que el nivel de carga de la batería de alto voltaje haya llegado a cero (según el indicador del nivel de carga del vehículo).
3. La batería de alto voltaje debe usarse solo como está previsto en el contrato, debe tratarse con suficiente cuidado y debe protegerse ante daños. El comprador y cada uno de los compradores posteriores no pueden realizar modificación alguna (por ejemplo, ajustes) ni reparaciones indebidas en el sistema eléctrico de a bordo de alto voltaje o en sus componentes (motor eléctrico, electrónica de potencia, unidad de carga, calefacción, aire acondicionado, cableado o la propia batería de alto voltaje). El comprador puede conectar consumidores adicionales solo conforme al manual del propietario del vehículo. El comprador se asegurará de que

la batería de alto voltaje solo se utilice en condiciones fiables para carretera.

4. El comprador está obligado a realizar trabajos de mantenimiento en el vehículo con batería de alto voltaje, incluido el servicio y el mantenimiento adicional, de acuerdo con las especificaciones de Mercedes-Benz dentro del período indicado, para que el mantenimiento necesario, así como las reparaciones por desgaste, puedan realizarse correctamente en la batería de alto voltaje. La fecha de vencimiento del servicio se muestra al comprador en el cuadro de instrumentos del vehículo.

## Servicio de la garantía.

CUALQUIER DISTRIBUIDOR

MERCEDES-BENZ AUTORIZADO: para presentar un reclamo de garantía, debe presentar su vehículo a un distribuidor Mercedes-Benz autorizado para que se pueda efectuar un diagnóstico y determinar si es necesario corregir un defecto en materiales o mano de obra. Cualquier distribuidor Mercedes-Benz autorizado seleccionado por el propietario realizará las reparaciones o reemplazo de garantía. La ubicación del distribuidor Mercedes-Benz autorizado más cercano se puede obtener visitando [www.mbusa.com](http://www.mbusa.com) o llamando al 1-800-FOR-MERCedes. En caso de que un asunto de garantía o servicio no sea manejado a su satisfacción, vea (→ página 43) para los pasos sugeridos.

Su satisfacción es nuestra primera preocupación y MBUSA hará todo lo posible para ayudar a su distribuidor Mercedes-Benz autorizado a resolver su problema con la garantía o para aportarle una explicación de la postura de MBUSA.

# Vehículo de cero emisiones.

## General.

Los vehículos Mercedes-Benz eSprinter son vehículos de emisiones cero (ZEV). Como tal, no se aplican coberturas de garantía relacionadas con emisiones estatales o federales para estos modelos.

Si tiene alguna pregunta, comuníquese con:

Mercedes-Benz USA, LLC  
Customer Assistance Center  
One Mercedes Drive  
Sandy Springs, GA 30328



# Cómo obtener el servicio por garantía.

Dónde llevar su vehículo.

## **A. En Estados Unidos (incluimos posesiones y territorios de Estados Unidos como parte de los Estados Unidos para propósitos de esta garantía):**

Las reparaciones o reemplazos por garantía se deben hacer en un Concesionario autorizado de Mercedes-Benz que elija el propietario.

Si tiene dificultades para localizar un concesionario autorizado de Mercedes-Benz comuníquese con el Centro de atención al cliente (→ página 31). Ellos pueden ayudarle a encontrar el concesionario autorizado de Mercedes-Benz más cercano.

## **B. En Canadá:**

Si viaja temporalmente a Canadá y su vehículo sigue registrado en Estados Unidos su garantía limitada de vehículo nuevo aún aplica. Puede solicitar servicio en cualquier concesionario autorizado de Mercedes-Benz.

## **C. En un país extranjero fuera de Norte América:**

Si está viajando temporalmente fuera de Norte América y su vehículo sigue registrado en Estados Unidos:

Debe llevar su vehículo a un concesionario autorizado de Mercedes-Benz. Ellos deben proporcionarle el mismo servicio de garantía limitada que recibiría en Estados Unidos.

- Si el concesionario autorizado le cobra por las reparaciones que usted considera están cubiertas por su garantía limitada, pida un recibo detallado del trabajo realizado. Asegúrese de que el recibo enumere todas las

reparaciones y partes por garantía involucradas. (Este recibo debe ser similar al que utiliza el distribuidor que usualmente da servicio a su vehículo).

- Cuando su vehículo regrese a Estados Unidos comuníquese con el Centro de atención al cliente (→ página 31) para hacer las consideraciones de reembolso. Debe proporcionar una copia del recibo, el número de registro de su vehículo y otros documentos relevantes.
- No se considerará el reembolso si el vehículo no regresa a Estados Unidos.

#### **D. Si se muda:**

Si se muda a otro país asegúrese de comunicarse con el Centro de atención al cliente (→ página 31) y con el departamento de aduanas del país destino antes de mudarse. Las reglas de importación de vehículos varían considerablemente entre un país y otro. Es posible que también deba obtener documentos de MBUSA a fin de registrar su vehículo en su nuevo país.

## Cómo obtener un servicio de remolque - solo Estados Unidos o Canadá.

### **A. Qué debe hacer:**

Si su vehículo necesita remolque debido a un defecto cubierto según la garantía limitada de vehículo nuevo o la garantía limitada de la batería marque sin costo 1-877-762-8267. Proporcione su nombre, número de identificación del vehículo, año de modelo y color del vehículo, número de teléfono donde comunicarse con usted, ubicación del vehículo descompuesto y una descripción del problema.

Se le dará el nombre del proveedor de servicio y un tiempo de llegada aproximado. Si considera que está en una "situación de riesgo" hágalo saber. Con su consentimiento nos comunicaremos con la policía local o autoridades de seguridad.

### **B. Si no puede comunicarse con la asistencia de remolque de 24 horas:**

Si no puede comunicarse con la asistencia de remolque de 24 horas y obtiene los servicios de remolque por su cuenta, puede presentar sus recibos originales del servicio de remolque autorizado por servicios prestados antes de que transcurran 30 días del incidente. Asegúrese de incluir su número de identificación del vehículo, millaje en el odómetro al momento del servicio y dirección postal actual. Procesaremos el reclamo basados en la elegibilidad de servicio y del vehículo. Si es elegible, le reembolsaremos por las cantidades razonables que pagó realmente, con base en los cargos usuales y acostumbrados por ese servicio en el área donde se proporcionaron. La decisión del distribuidor del vehículo en relación con el reembolso es definitiva. La correspondencia se debe enviar a:

**Centro de atención al cliente  
One Mercedes-Benz Drive  
Sandy Springs, GA 30328**

## **Reparaciones de emergencia por garantía**

Si tiene una emergencia y debe obtener una reparación por garantía de alguien más aparte del concesionario autorizado de Mercedes-Benz, siga el procedimiento de reembolso de la (→ página 29) (C).

## **Reparaciones de emergencia**

En caso de una emergencia cuando no está disponible un concesionario autorizado de Mercedes-Benz, ciertas reparaciones relacionadas con garantía se pueden realizar en cualquier ubicación de reparación disponible o por cualquier persona que utilice cualquier parte de reemplazo. Una parte que no esté disponible antes de 30 días o una reparación que no se complete antes de 30 días constituye una emergencia. MBUSA reembolsará al propietario por gastos (incluyendo el diagnóstico) que no excedan el precio de minorista sugerido por MBUSA para todas las piezas con garantía reemplazadas y cargos de mano de obra con base en la asignación de tiempo recomendada por MBUSA por la reparación por garantía y la tarifa de mano de obra por hora apropiada geográficamente. Las facturas por las partes reemplazadas y pagadas se deben presentar como una condición para el reembolso por las reparaciones de emergencia no realizadas por un distribuidor autorizado de Mercedes-Benz.

Esta página se ha dejado en blanco intencionadamente

## Leyes de ejecución de garantía (Leyes de vehículos defectuosos “Lemon Laws”).

Las leyes en muchos estados y la ley federal les permite a los propietarios o arrendatarios obtener un vehículo de reemplazo o un reembolso de la compra o precio de alquiler bajo ciertas circunstancias. Las provisiones de estas leyes varían de estado a estado y varían de la ley federal. En la medida permitida o no prohibida por la ley aplicable, MBUSA requiere que primero nos proporcione una notificación directa por escrito de cualquier supuesto defecto o mal funcionamiento no reparado, o cualquier otro descontento que haya experimentado con su vehículo para que tengamos la oportunidad de solucionar el problema o descontento personalmente. El avisar a MBUSA directamente y permitirnos la oportunidad de subsanar el problema nos permite agregar los esfuerzos anteriores de nuestros distribuidores Mercedes-Benz autorizados para poder resolver cualquier problema actual o el descontento atendido por nosotros. En estados que no lo requieren, también requerimos, sin constituir ninguna responsabilidad más allá de la garantía del nuevo vehículo Mercedes-Benz, que nos proporcione un aviso directo por escrito de cualquier dificultad de servicio que haya experimentado. Las notificaciones por escrito, ya sea requeridas bajo una Lemon Law aplicable u otra notificación por escrito, se deben enviar a nuestras oficinas, no a uno de nuestros distribuidores Mercedes-Benz autorizados, a Mercedes-Benz USA, LLC, Customer Assistance Center, One Mercedes-Benz Drive, Sandy Springs, GA 30328.

## NEW JERSEY LEMON LAW DISCLOSURE

**IMPORTANT: IF THIS VEHICLE HAS A DEFECT THAT SUBSTANTIALLY IMPAIRS ITS USE, VALUE OR SAFETY, OR THAT IS LIKELY TO CAUSE DEATH OR SERIOUS BODILY INJURY IF DRIVEN, AND WAS PURCHASED, LEASED OR REGISTERED IN NEW JERSEY, YOU MAY BE ENTITLED UNDER NEW JERSEY'S LEMON LAW TO A REFUND OF THE PURCHASE PRICE OR YOUR LEASE PAYMENTS.**

Here is a summary of your rights:

- 1. To qualify for relief under the New Jersey Lemon Law, you must give the manufacturer or its dealer the opportunity to repair or correct the defect in the vehicle within the Lemon Law's term of protection, which is the first 24,000 miles of operation or two years after the vehicle's original date of delivery, whichever is earlier.**
- 2. If the manufacturer or its dealer is unable to repair or correct a defect within a reasonable time, you may be entitled to return the vehicle and receive a full refund, minus a reasonable allowance for vehicle use.**
- 3. It is presumed that the manufacturer or its dealer is unable to repair or correct the defect if substantially the same defect continues to exist after the manufacturer has received written notice of the defect by certified mail, return receipt requested, and has had a final opportunity to correct the defect or condition within 10 calendar days after receipt of notice. This notice must be received by the manufacturer with the term of protection and may be given only after (i) the manufacturer or its dealer has had two or more attempts to correct the defect, (ii) the manufacturer or its dealer has had at least one attempt to correct the defect if the defect is one that is likely to cause death or serious bodily injury if the vehicle is driven; or (iii) the vehicle has been out of service for repair for a cumulative total of 20 or more calendar days, or in the case of a motorhome, 45 days or more.**

1. **If substantially the same defect continues to exist after the manufacturer has had the final opportunity to repair or correct the defect, you may file an application for relief under New Jersey's Lemon Law.**

**FOR COMPLETE INFORMATION REGARDING YOUR RIGHTS AND REMEDIES UNDER THE RELEVANT LAW, INCLUDING THE MANUFACTURER'S ADDRESS TO GIVE NOTICE OF THE DEFECT, CONTACT THE NEW JERSEY DEPARTMENT OF LAW AND PUBLIC SAFETY, DIVISION OF CONSUMER AFFAIRS, LEMON LAW UNIT, AT POST OFFICE BOX 45026, NEWARK, NEW JERSEY 07101, TEL. NO. (973) 504- 6226.**



## **NEW JERSEY LEMON LAW DISCLOSURE**

**IMPORTANTE: SI ESTE VEHICULO TIENE UN DEFECTO QUE SUBSTANCIALMENTE AFECTA SU USO, VALOR O SEGURIDAD, O QUE PUEDE CAUSAR MUERTE O SERIO DAÑO CORPORAL SI SE MANEJA, Y FUE COMPRADO, ARRENDADO O REGISTRADO EN NUEVA JERSEY, USTED PUEDE TENER EL DERECHO BAJO LA LEY DE LIMÓN ("LEMON LAW") DEL ESTADO DE NUEVA JERSEY A UN REEMBOLSO DEL PRECIO DE COMPRA O A LOS PAGOS DE SU ARRENDAMIENTO.**

**Aqui le damos un sumario de sus derechos:**

- 1. Para calificar por compensación bajo la Ley de Limón ("Lemon Law") de Nueva Jersey, usted debe darle al fabricante o a su concesionario la oportunidad de reparar o corregir el defecto del vehículo dentro del término de protección bajo la Ley de Limón, que son las 24,000 millas primeras de operación o dos años después de la fecha original de la entrega del vehículo o lo que suceda primero.**
- 2. Si el fabricante o su concesionario no puede arreglar o corregir el defecto dentro de un tiempo razonable, usted puede tener el derecho de devolver el vehículo y recibir un reembolso completo, menos un descuento por el uso del vehículo.**
- 3. Si se supone que el fabricante o su concesionario no puede reparar o corregir el defecto y si substancialmente el mismo defecto continúa existiendo después que el fabricante ha recibido un aviso del defecto, mandado por correo certificado con recibo de retorno, y ha tenido una oportunidad final para corregir el defecto o condición dentro de los 10 días naturales después de recibir el aviso. Este aviso tiene que ser recibido por el fabricante dentro del término de protección y solo se puede dar después que (i) el fabricante o su concesionario ha intentado dos o más veces de corregir el defecto; (ii) el fabricante o su concesionario ha intentado por lo menos una vez de corregir el defecto si el defecto es uno que puede causar la muerte o serio daño corporal si el vehículo se maneja; o (iii) el vehículo ha**

**estado fuera de servicio por reparos por una acumulación total de 20 días naturales o más, o en el caso de una casa rodante motorizada (motorhome) de 45 días o más.**

- 4. Si substancialmente el mismo defecto continua existiendo después que el fabricante ha tenido la ultima oportunidad de reparar o corregir el defecto, usted puede presentar una solicitud para compensación bajo la Ley de Limón de Nueva Jersey.**

**PARA INFORMACION COMPLETA ACERCA DE SUS DERECHOS Y RECURSOS BAJO ESTA LEY, INCLUYENDO LA DIRECCIÓN DEL FABRICANTE PARA NOTIFICARLE EL DEFECTO, PÓNGASE EN CONTACTO CON: NEW JERSEY DEPARTMENT OF LAW AND PUBLIC SAFETY, DIVISION OF CONSUMER AFFAIRS, LEMON LAW UNIT, POST OFFICE BOX 45026, NEWARK, NEW JERSEY 07101, NÚMERO DE TELÉFONO (973) 504-6226.**

## AVISO IMPORTANTE para los compradores minoristas y arrendatarios de California.

Bajo la ley de California es posible que tenga derecho a reemplazar su vehículo o recibir un reembolso del precio de compra o precio de alquiler si MBUSA o sus instalaciones de reparación o servicio autorizado no reparan uno o más defectos sustanciales en el vehículo cubiertos por su garantía explícita después de una razonable cantidad de intentos de reparación, menos una compensación por el millaje acumulado antes de la primera reparación del defecto sustancial. Durante el período de 18 meses a partir de la entrega original del vehículo o la acumulación de 18,000 millas en el odómetro del vehículo, lo que ocurra primero, una cantidad razonable de intentos de reparación se presume para un comprador minorista o arrendatario si ocurre uno o más de lo siguiente: (1) el mismo defecto sustancial o mal funcionamiento resulta en una condición que probablemente ocasione la muerte o serias lesiones corporales si el vehículo está bajo conducción, que el defecto o mal funcionamiento haya sido sometido a reparación dos o más veces, y usted le haya notificado directamente a MBUSA por escrito de la necesidad de su reparación, (2) el mismo defecto o mal funcionamiento sustancial de una naturaleza menos severa que la categoría (1) ha sido sometido a reparación cuatro o más veces y nos ha notificado directamente por escrito la necesidad de su reparación, o (3) el vehículo está fuera de servicio por motivos de reparación de los mismos o diferentes defectos o malos funcionamientos sustanciales por un total de más de 30 días naturales acumulados. Las notificaciones directas por escrito se deben enviar a nuestras oficinas, no a uno de nuestros distribuidores Mercedes-Benz autorizados, a Mercedes-Benz USA, LLC, Customer Assistance Center, One Mercedes-Benz Drive, Sandy Springs, GA 30328.

1. Mercedes-Benz USA, LLC (“Mercedes-Benz”) participa en BBB AUTO LINE, un programa de mediación/arbitraje administrado por el Council of Better Business Bureaus [1676 International Drive, Suite 550 McLean, VA 22102] a través de los Better Business Bureaus locales. BBB AUTO LINE y Mercedes están certificados en el programa de certificación de arbitraje del departamento de defensa del consumidor de California.

2. Si tiene algún problema con la garantía escrita de Mercedes-Benz, le animamos a que nos lo comunique. Si no podemos resolverlo, puede presentar un reclamo en BBB AUTO LINE. Los reclamos deben presentarse en BBB AUTO LINE antes de pasados seis (6) meses desde la caducidad de la garantía.
3. Para presentar un reclamo ante BBB AUTO LINE, llame al 1-800-955-5100, que es un teléfono libre de cargos.
4. Para presentar un reclamo con BBB AUTO LINE, tendrá que proporcionar su nombre y dirección, el nombre de la marca y el número de identificación del vehículo (VIN) y una declaración de la naturaleza de su problema o queja. También se le pedirá que proporcione: la fecha aproximada de adquisición del vehículo, el millaje actual del vehículo, la fecha aproximada y el millaje en el momento en que se notificaron posibles problemas a Mercedes-Benz o a uno de nuestros distribuidores autorizados, y una declaración de la compensación que busca.
5. El personal de BBB AUTO LINE puede tratar de ayudar a resolver su disputa mediante la mediación. Si esta no tiene éxito, o si no desea participar en ella, los reclamos dentro de la jurisdicción del programa pueden presentarse a un árbitro en una vista informal. La decisión del árbitro debe emitirse de forma ordinaria antes de pasados 40 días desde el momento en que se presenta su reclamo.
6. Se le requiere que use BBB AUTO LINE antes de hacer valer determinados derechos o recursos que le confiera la Sección 1793.22(b) del Código Civil de California, incluyendo el derecho a tener una presunción bajo esta Sección del Código. También se le requiere que use BBB AUTO LINE antes de buscar los derechos o los recursos presentes en el Título I de la Ley de Garantía de Magnuson-Moss, 15 U.S.C. Sección 2301 y siguientes. Si decide buscar compensaciones ejerciendo los derechos y los recursos no presentes en la Sección 1793.22 del Código Civil de California o en el Título I de la Ley de Garantía de Magnuson-Moss, no es necesario recurrir a BBB AUTO LINE, según esos estatutos. No se le requiere usar BBB AUTO LINE antes de buscar derechos y recursos bajo cualquier otra ley estatal o federal. BBB AUTO LINE se proporciona sin costo alguno para usted.

7. La Sección 1793.2(d) del Código Civil de California especifica que, si Mercedes-Benz o su representante no pueden reparar un vehículo de motor nuevo conforme a la garantía expresa aplicable al vehículo después de un número razonable de intentos, se puede requerir a Mercedes-Benz que reemplace o vuelva a comprar el vehículo. La Sección 1793.22(b) del Código Civil de California crea un supuesto por el que Mercedes-Benz ha tenido un número razonable de intentos de conformar el vehículo a sus garantías expresas aplicables si, en los 18 meses desde la entrega al comprador, o hasta 18,000 millas en el odómetro del vehículo, lo que ocurra primero, se da una o más de las siguientes situaciones:

- La misma inconformidad [una falta de conformidad a la garantía escrita que afecte sustancialmente el uso, el valor o la seguridad del vehículo] resulta en una condición que puede causar la muerte o lesiones corporales graves si se conduce el vehículo **Y** la inconformidad ha sido objeto de reparación dos o más veces por parte de Mercedes Benz o sus agentes **Y** el comprador o el arrendatario ha notificado directamente a Mercedes-Benz la necesidad de reparar la falta de conformidad; **O**
- La misma inconformidad se ha sometido a reparación 4 o más veces por parte de Mercedes-Benz o sus agentes **Y** el comprador ha notificado a Mercedes-Benz la necesidad de reparar la no conformidad; **O**
- El vehículo está fuera de servicio por la reparación de inconformidades por parte de Mercedes-Benz o sus agentes por un total acumulado superior a 30 días naturales desde la entrega del vehículo al comprador.

**LA NOTIFICACIÓN A MERCEDES-BENZ, COMO SE REQUIERE ARRIBA, DEBE ENVIARSE A LA SIGUIENTE DIRECCIÓN:**

**Mercedes-Benz USA, LLC  
Customer Assistance Center  
One Mercedes Drive  
Sandy Springs, GA 30328**

8. Pueden buscarse los siguientes recursos en BBB AUTO LINE: reparaciones, reembolso por dinero pagado para reparar un vehículo u otros gastos incurridos como resultado de la inconformidad de un vehículo, recompra o reemplazo de su vehículo, y compensación por daños y perjuicios disponibles bajo la garantía escrita de Mercedes-Benz o bajo la ley aplicable.
9. **No** pueden buscarse los siguientes recursos en BBB AUTO LINE: daños punitivos o múltiples, honorarios de abogados o daños consecuentes que no sean los previstos en la Sección 1794(a) y (b) del Código Civil de California.
10. Usted puede rechazar la decisión emitida por un árbitro de BBB AUTO LINE. En este caso, será libre de entablar otras acciones legales. La decisión del árbitro y cualquier hallazgo serán admisibles en una acción judicial.
11. Si usted acepta la decisión del árbitro, Mercedes-Benz quedará obligada por esta, y cumplirá con ella dentro de un plazo razonable que no excederá los 30 días desde que recibamos la notificación de su aceptación de la decisión.
12. Llame a BBB AUTO LINE al 1-800-955-5100 o visite <http://www.bbb.org/autoline/> para más detalles sobre el programa.

# Qué hacer.

Si tiene preguntas relacionadas con la garantía o servicios.

La satisfacción y buena voluntad de los propietarios de vehículos Mercedes-Benz son de interés primordial para los distribuidores Mercedes-Benz y MBUSA. En caso de que una garantía o asunto relacionado con el servicio no se maneje a satisfacción suya, se sugieren los siguientes pasos:

**PRIMERO** - Trate el problema con la gerencia de su distribuidor Mercedes-Benz autorizado. Hable con el gerente de servicio y si todavía tuviese preguntas, trátelas con el propietario del distribuidor Mercedes-Benz autorizado.

**LUEGO** - Solicite aclaración. Si quedan preguntas sin contestar, comuníquese con Mercedes-Benz USA, LLC, Customer Assistance Center, One Mercedes-Benz Drive, Sandy Springs, GA 30328. 1-800-FOR-MERCEdes. Cuando se comunique con Mercedes-Benz USA, LLC, asegúrese de incluir el MODELO y el NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO (VIN) de su vehículo. Esto es importante para asegurar un manejo rápido y eficiente de su comunicación.

## **Pérdida del Folleto de información sobre servicio y garantía**

- Si se le pierde el Folleto de información sobre servicio y garantía, pida a su distribuidor Mercedes-Benz autorizado local que le proporcione un reemplazo.

## **Qué hará MBUSA**

MBUSA revisará su situación. Si hay algo con lo que MBUSA pueda ayudarle, MBUSA proporcionará a su concesionario autorizado de Mercedes-Benz la información y asistencia necesarias para resolver el problema. Aún si MBUSA no puede ayudarle, MBUSA admitirá su comunicación y explicará su posición.

## **Si su problema aún no se puede resolver\***

Si no puede resolver su problema de garantía después de ponerse en contacto con MBUSA, y vive ÚNICAMENTE en Arkansas, Idaho, Kentucky o Minnesota, puede ponerse en contacto con Better Business Bureau (→ página 3).

## **Aviso según las leyes de vehículo defectuoso del estado**

Algunos estados tienen leyes que le permiten obtener un vehículo de reemplazo o un reembolso por el precio de compra de un vehículo bajo ciertas circunstancias. Estas leyes varían de un estado a otro. Si las leyes de su estado lo permiten, MBUSA necesita que nos notifique primero por escrito de cualquier dificultad de servicio que ha experimentado de manera que tengamos la oportunidad de hacer cualquier reparación necesaria antes de que sea elegible para las soluciones que establece esta ley.

En todos los demás estados le pedimos que nos proporcione un aviso por escrito de cualquier dificultad de servicio. Envíe su aviso por escrito al Centro de atención al cliente a la dirección de la (→ página 31).

---

\* Para clientes que viven en Arkansas, Idaho, Kentucky y Minnesota ÚNICAMENTE:

(NOTA: Este proceso no está disponible para residentes de otros estados).



**Para notificar a MBUSA de un cambio de dirección o de propiedad, puede llamar, enviar un correo electrónico o un correo postal al centro de asistencia al cliente.**

Para llamar al centro de asistencia al cliente y actualizar su información, llame al 1-800-FOR-MERCEdes y aporte la información necesaria.

Puede contactar con el centro de asistencia al cliente por correo electrónico en:

[mercedes\\_benz@mailca.custhelp.com](mailto:mercedes_benz@mailca.custhelp.com)

Incluya la siguiente información:

Puede enviar un correo postal al centro de asistencia al cliente:

Mercedes-Benz USA, LLC  
Customer Assistance Center  
One Mercedes Drive  
Sandy Springs, GA 30328

Incluya la siguiente información:

**Indique si el motivo es un cambio de dirección o un aviso de compra de un vehículo usado**

Millaje:

Fecha de compra:

Comprado a:

Número de identificación del vehículo:

Modelo:

Apellido (propietario/ arrendatario):

Nombre:

Inicial del segundo nombre:

Dirección

Ciudad:

Estado:

Código postal:

Teléfono (casa):

Teléfono (trabajo):

Teléfono (móvil):

Correo electrónico:

## Contrato opcional de servicio.

Los contratos opcionales de servicio disponibles a través del concesionario del vehículo ofrecen protección valiosa contra costos de reparación cuando estas garantías no aplican. Estos complementan pero no reemplazan las coberturas de garantía descritas en este folleto. Hay varios planes disponibles, que cubren diversos tiempos y millajes. (Los contratos de servicio no están disponibles si vive en una posesión o territorio de Estados Unidos). Pida los detalles a su concesionario autorizado de Mercedes-Benz.

Esta página se ha dejado en blanco intencionadamente

## **Servicio y literatura**

---

No se permite la reimpresión, traducción y copia, incluso de extractos, sin nuestra autorización previa por escrito.

Fecha de impresión:  
septiembre de 2023

Impreso en EE. UU.

## **Internet**

---

Para obtener más detalles y la última información sobre el Servicio y la Garantía, visite el sitio web que se muestra a continuación.

[https://www.mbvans.com/en/  
vehicle-information](https://www.mbvans.com/en/vehicle-information)

Tenga en cuenta que las condiciones de Servicio y Garantía están sujetas a cambios según lo permita la ley.

## **Modelos**

---

Este libro de garantía es aplicable a todas las variantes del modelo Sprinter certificada para su venta en los Estados Unidos, entre los que se incluyen, sin limitarse:

eSprinter



Edition A 2024

Order no. T907 0554 76, Part no. A 907 584 78 13

© 2023 Mercedes-Benz USA, LLC, A Mercedes-Benz Group AG Company



and Mercedes-Benz are trademarks of Mercedes-Benz Group AG.