



Sprinter

Service and Warranty Information 2021

Información sobre Servicio y Garantía 2021

Mercedes-Benz



WARRANTY COVERAGE AT A GLANCE

(Complete warranty coverage starts on (▷ Page 4)

	Years:	1	2	3	3	3	5	5	7
DESCRIPTION	Miles (thousands):	12	24	36	50	UNL	50	100	70
New Vehicle Limited Warranty Coverage									
Special Extended Warranty Coverage									
Anti-Corrosion Perforation Limited Warranty:									
All Panels									
Outer Panels									
Federal Emission Warranty - Diesel									
Federal Emission Warranty - Gasoline									
California Emission Warranty (California, Connecticut, Delaware, Maine, Maryland, Massachusetts, New Jersey, New York, Oregon, Pennsylvania, Rhode Island, Vermont and Washington)									
Short Term (Diesel)									
Short Term (Gasoline)									
Long Term									
Diesel and Gas Powertrain Limited Warranty									

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 Daimler 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 4) of this booklet.

Your Legal Rights Under These Limited Warranties	4
What's Covered	
New Vehicle Limited Warranty	7
Diesel Engine Limited Warranty	9
Powertrain Warranty	10
Corrosion Warranty	11
Restraint System Limited Warranty	11
What's Not Covered	
Items Which Are Not Covered	12
Insurance Write-Off; or Repaired or Replaced Parts	14
Restricted Warranty	14
Other Terms of Your Warranties	
Exchanged Parts May Be Used in Warranty Repairs	15
Pre-Delivery Service	15
Production Changes	15
Emission Warranties Required by Law	
Warranted Emission Related Components - Diesel Engine	16
Warranted Emission Related Components - Gasoline Engine	18
CALIFORNIA EMISSION CONTROL WARRANTY STATEMENT	19
How to Get Warranty Service	
Where to Take Your Vehicle	27
How to Get Tow Service - U.S. or Canada Only	28
Emergency Warranty Repairs	28
Further Steps You Can Take and How to Get More Information	29
Getting Service Under the California Emission Warranties	29
How to Deal with Warranty Problems	
Steps to Take	31
Helpful Addresses and Telephone Numbers	32
Optional Service Contract	33
Maintenance	
General Information	34
Where to Go For Maintenance	34

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.

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.

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: 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.

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 Diesel Engine 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 28).

New Vehicle Limited Warranty: (cont'd)

E. When It Begins

The New Vehicle Limited Warranty begins on either of the following dates, whichever is earlier:

- the date you take initial delivery of the vehicle;
- or
- the date when the vehicle was first put into service as an authorized Mercedes-Benz Dealership "demo" or as a company vehicle of the vehicle distributor;

but no later than 18 months from the vehicle production date. Warranty coverage will be adjusted to reflect the actual warranty period start date.

F. When It Ends

The New Vehicle Limited 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, the following:

- Wheel alignment and balancing
- Brake pads
- Brake discs
- Glass
- Wiper blades and inserts

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 27); 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.

Diesel Engine Limited Warranty

A. Who Is Covered?

You are covered by the Diesel Engine Limited Warranty for up to 5 years or 100,000 miles on the odometer, whichever comes first.

B. What's Covered

In vehicles equipped with a Diesel Engine, **ONLY** the following engine parts and components are covered by the Diesel Engine Limited Warranty:

- cylinder block and all internal parts
- cylinder head assemblies
- core plugs
- fuel injection pump & injectors
- gaskets and seals for listed components
- intake and exhaust manifold
- oil pan
- oil pump
- timing gear drive belts and/or chains and cover
- turbocharger housing and internal parts
- valve covers
- water pump and housing

C. When It Begins

The Diesel Engine Limited Warranty begins on either of the following dates, whichever is earlier:

- the date you take delivery of the vehicle;
- or
- the date when the vehicle was first put into service as a dealer "demo" or as a company vehicle of the vehicle distributor.

but no later than 18 months from the vehicle production date. Warranty coverage will be adjusted to reflect the actual warranty period start date.

D. Towing Costs Are Covered

The Diesel Engine Limited Warranty covers 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. For information on how to get towing service in the United States and Canada, see (▷ Page 27).

Powertrain Warranty

A. Who Is Covered?

You are covered by the Powertrain Warranty for up to 5 years or 100,000 miles on the odometer, whichever comes first.

B. What's Covered

ONLY the following parts and components are covered by the Powertrain Warranty:

Engine

- Cylinder head & gaskets
- All internally lubricated parts
- Turbocharger
- Injection system
- Fuel system
- Timing chain and cover
- Belt drive (pulleys, bearings)
- Belt tensioners

Electrical

- Alternator
- Starter

Transfer Case

- All internally lubricated parts
- Shafts, gears and bearings

Axles

- All internally lubricated parts
- Axle shaft bearings and hubs
- Propeller shafts
- Axle shafts
- Axle mounting
- Wheel bearing
- Wheel hub
- Intermediate bearing
- Lines, tubes, hoses

Automatic Transmission

- All internally lubricated parts
- Valve body
- Transmission lines
- Torque converter
- Shift mechanisms
- Housing

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 7). 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.

Items Which Are Not Covered:

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: 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, such as paper oil filters or improper engine oil, which are non-approved by MBUSA, will cause engine 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, brake pads and discs, and clutch discs and pressure plates 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 (including oil filters), engine oils, fluids, cleaners, polishes, or waxes is not covered.

Items Which Are Not Covered: (cont'd)**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 REPAIR PARTS

AND MISFUELING: MBUSA strongly warns against the introduction of fuels with an anti-knock index less than 87 octane or ethanol blends greater than E10 in non flex-fuel capable gasoline engine equipped vehicles, and in vehicles equipped with a diesel engine, strongly warns against the introduction of biodiesel blends greater than B5. Malfunctions caused by the use of other than Genuine Mercedes-Benz parts and accessories and damages or malfunctions resulting from incorrect fuel usage, poor fuel quality (including biodiesel blends not meeting ASTM D6751 or EN590 quality standards) or from blending additional fuel additives other than those expressly approved for use in exceptional circumstances (see vehicle operator's manual) by MBUSA are not covered.

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 FROM THE ENVIRONMENT:

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.

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

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.

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.

Items Which Are Not Covered: (cont'd)

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 12)), 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.

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:

- engine assemblies;
- transmission assemblies;
- instrument cluster assemblies;
- radios, CD players;
- 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.

Warranted Emission Related Components

Diesel Engine (Short Term)

I. Air Induction System

Air Cleaner Housing
 Charge Air Cooler
 Intake Manifold / Boost Air Distribution Line (with Intake Port Shutoff, if applicable)
 Electric Intake Air Throttle (with Throttle Valve Step Motor)
 Intake Port Shutoff
 Turbocharger

II. Fuel Metering System

Fuel Injector
 Fuel Pressure Regulator
 Fuel Pump (Electric)
 Fuel Rail (with Fuel Pressure Regulator, if applicable)
 Fuel Rail Pressure Sensor
 High Pressure Pump

III. Ignition System

Glow Plug
 Glow Time Control Module

IV. Exhaust Gas Recirculation System

EGR Bypass Flap
 EGR Cooler
 EGR Valve
 EGR Changeover Valve

V. Positive Crankcase Ventilation

Crankcase Ventilation Valve/Line

VI. Exhaust/Diesel Exhaust Fluid (DEF) System

DEF Injection Valve
 DEF Tank (with Press./Temp. Sensors, Fluid Level Gauge, Pump)
 Diesel Oxidation Catalyst
 Diesel Particulate Filter
 Exhaust Manifold
 Selective Catalytic Reduction Catalyst

VII. Engine Emissions Control Systems/Sensors

Camshaft Position Sensor
Charge Air Temperature Sensor
CPC Control Module
Crankshaft Position Sensor
DEF Control Module
DEF Control Module Software
Engine Control Module
Engine Control Module Software
Engine Coolant Temperature Sensor
Engine Oil Temperature Sensor
Exhaust Back Pressure Sensor
Exhaust Differential Pressure Sensor
Exhaust Treatment Control Module
Exhaust Gas Temperature Sensor
Fuel System Control Module
Fuel System Control Module Software
Fuel Temperature Sensor
Thermostat, Cooling Water
Intake Air Temperature Sensor
Manifold Air Pressure Sensor
Mass Air Flow Sensor
NO_x Sensor
O₂ Sensors
Particulate Matter Sensor
Transmission Control Module
Transmission Control Module Software
Vehicle Speed Sensor

VIII. On-Board Diagnostics

Instrument Cluster (Malfunction Indicator Lamp)

All items are warranted for (a):

(a) 5 years/ 100,000 miles (whichever occurs first) for new Heavy Duty Vehicles which are first sold by an authorized Mercedes-Benz Dealership in all states.

Please reference the previous pages for additional emission warranty coverage.

Warranted Emission Related Components

Gasoline Engine (Short Term)

I. Air Induction System

Air Cleaner Housing
Camshaft Adjuster
Charge Air Cooler
Intake Manifold / Boost Air Distribution Line
Turbocharger (with Exhaust Manifold, if applicable)

II. Fuel Metering System

Fuel Injector
Fuel Management System
Fuel Pressure Sensor
Fuel Pump
Fuel Rail
High Pressure Pump
Throttle

III. Ignition System

Ignition Coil
Spark Plug

IV. Fuel Evaporative Control

EVAP Canister
EVAP Canister Purge Valve
EVAP Canister Ventilation Pressure Sensor
Fill Level Sensor II (Fuel tank)
Fuel Fill Neck
Fuel Filler Cap
Fuel Tank Pressure Sensor
Fuel Tank (with Vent Valve)

V. Exhaust

Exhaust Manifold
Three-Way-Catalyst

VI. Engine Emissions Control Systems/Sensors

Camshaft Position Sensor
Central Powertrain Controller
Central Powertrain Controller Software
Crankcase Ventilation Valve
Crankshaft Position Sensor
Engine Control Module
Engine Control Module Software
Engine Coolant Temperature Sensor
Thermostat, Cooling Water
Fuel System Control Module
Fuel System Control Module Software
Fuel Temperature/High Pressure Sensor
Intake Air Temperature Sensor
Manifold Air Pressure Sensor
Knock Sensor
Primary O₂ Sensor
Secondary O₂ Sensor
Transmission Control Module
Transmission Control Module Software
Vehicle Speed Sensor

VII. On-Board Diagnostics

Instrument Cluster (Malfunction Indicator Lamp)

All items are warranted for (a):

(a) 5 years/50,000 miles (whichever occurs first) for new Heavy Duty Vehicles which are first sold by an authorized Mercedes-Benz Dealership in all states.

Please reference the previous pages for additional emission warranty coverage.

CALIFORNIA EMISSION CONTROL WARRANTY STATEMENT

Your Warranty Rights and Obligations:

The California Air Resources Board and MBUSA are pleased to explain the emission control system warranty on your Mercedes-Benz vehicle. In California new motor vehicles must be designed, built and equipped to meet these states' stringent anti-smog standards. MBUSA must warrant the emission control system on your Mercedes-Benz vehicle for the periods of time listed below provided there has been no abuse, neglect or improper maintenance of your vehicle.

Your emission control system may include such parts as the fuel injection system, ignition system, catalytic converter and engine computers. Also included may be hoses, belts, connectors and other emission related assemblies.

Where a warrantable condition exists, MBUSA will repair your Mercedes-Benz vehicle at no cost to you including diagnosis, parts and labor.

Manufacturer's Warranty Coverage:

For 5 years or 50,000 miles, whichever occurs first, for Medium Duty Vehicles:

1. If your Mercedes-Benz vehicle fails a Smog Check Inspection, all necessary repairs and adjustments will be made by MBUSA to ensure that your vehicle passes the inspection. This is your emission control system PERFORMANCE WARRANTY.
2. If any emission related part on your Mercedes-Benz vehicle is defective, the part will be repaired or replaced by MBUSA. This is your short-term emission control system DEFECTS WARRANTY.

For 7 years or 70,000 miles, whichever first occurs:

1. If an emission related part listed in this warranty booklet specially noted with coverage for 7 years or 70,000 miles is defective, the part will be repaired or replaced by MBUSA. This is your long-term emission control system DEFECTS WARRANTY.

OWNER'S WARRANTY RESPONSIBILITIES:

As the vehicle owner, you are responsible for the performance of the required maintenance listed in your Maintenance Booklet. MBUSA recommends that you retain all receipts covering maintenance on your vehicle, but MBUSA cannot deny emission control system warranty solely for the lack of receipts or for your failure to ensure the performance of all required maintenance.

You are responsible for presenting your Mercedes-Benz vehicle to an authorized Mercedes-Benz Dealership as soon as a problem exists. The warranty repairs should be completed in a reasonable amount of time, not to exceed 30 days.

As the vehicle owner, you should also be aware that MBUSA may deny you warranty coverage if your vehicle or a part has failed due to abuse, neglect, improper maintenance or unapproved modifications.

If you have any questions regarding your warranty rights and responsibilities, you should contact:

Mercedes-Benz USA, LLC
Customer Assistance Center
One Mercedes-Benz Drive
Sandy Springs, GA 30328
1-800-FOR-MERCedes, or

The California Air
Resources Board at
9528 Telstar Avenue,
El Monte, CA 91731.

The California Emission Warranty statement and General Emissions Warranty Coverage explained in this section also apply to vehicles first sold by an Authorized Mercedes-Benz Dealership and which are registered in Colorado, Connecticut, Delaware, Maine, Maryland, Massachusetts, New Jersey, New York, Oregon, Pennsylvania, Rhode Island, Vermont, and Washington.

If you have any questions regarding your warranty rights and responsibilities in these states, you should contact:

Mercedes-Benz USA, LLC
Customer Assistance Center
One Mercedes-Benz Drive
Sandy Springs, GA 30328
1-800-FOR-MERCEdes, or

State of Colorado
Colorado Department of Public Health
and Environment
4300 Cherry Creek Drive South
Denver, CO 80246

State of Connecticut
Department of Environmental Protection
79 Elm Street
Hartford, CT 06106-5127

Delaware Department of Natural
Resources and Environmental Control
Division of Air Quality
156 South State Street
Dover, DE 19901

State of Maine
Department of Environmental Protection
17 State House Station
Augusta, ME 04333

State of Maryland
Department of the Environment Air &
Radiation Management
Administration Mobile Sources Control
Program
1800 Washington Blvd.
Baltimore, MD 21230

Commonwealth of Massachusetts
Department of Environmental Protection
Division of Air Quality Control
One Winter Street, Boston, MA 02108

State of New Jersey
New Jersey Department of Environmental
Protection
401 East State Street
Trenton, NJ 08625

State of New York
Department of Environmental
Conservation
625 Broadway
Albany, NY 12233

State of Oregon
Department of Environmental Quality
811 S.W. Sixth Avenue
Portland, OR 97204

Commonwealth of Pennsylvania
Department of Environmental Protection
Bureau of Air Quality
Rachel Carson State Office Building
12th Floor, P.O. Box 8468
Harrisburg, PA 17105-8468

State of Rhode Island
Department of Environmental
Management
235 Promenade Street
Providence, RI 02908

State of Vermont
Agency of Natural Resources
Department of Environmental
Conservation, Air Pollution Control
Division
Building 3 South, 103 Main Street,
Waterbury, VT 05671-0402

State of Washington
Washington State Department of Ecology
P.O. Box 47600
Olympia, WA 98504-7600

GENERAL EMISSIONS WARRANTY COVERAGE

The manufacturer of each motor vehicle or motor vehicle engine shall warrant to the ultimate purchaser and each subsequent purchaser that the vehicle or engine is:

(1) Designed, built, and equipped so as to conform with all applicable regulations adopted by the Air Resources Board pursuant to its authority in chapters 1 and 2, part 5, division 26 of the Health and Safety Code; and

(2) Free from defects in materials and workmanship which cause the failure of a warranted part to be identical in all material respects to the part as described in the vehicle or engine manufacturer's application for certification, including any defect in materials or workmanship which would cause the vehicle's on-board diagnostic malfunction indicator light to illuminate, for a period of three years or 50,000 miles, whichever occurs first, for Light Duty Vehicles, and five years or 50,000 miles, for Medium Duty Passenger Vehicles; and

(3) Free from defects in materials and workmanship which cause the failure of a "High-Priced" warranted part as specified in the attached list for seven years or 70,000 miles, whichever occurs first.

A warranted part which is scheduled for replacement as required maintenance is warranted up to the first scheduled replacement point.

Prior to the expiration of the applicable warranty, the owner must give notice of any warranted emission control failure to an authorized Mercedes-Benz Dealership and deliver the vehicle to such facility for repair.

Owner is responsible for incidental costs such as: communication expenses, meals, lodging incurred by Owner or employee of Owner as a result of a Warrantable Condition.

Owner is responsible for "downtime" expenses, cargo damage, fines, all applicable taxes, all business costs, and other losses resulting from a warrantable condition.

Defect Warranty Coverage (7 years / 70,000 miles)

Diesel Engine (Long Term)

CA, CO, CT, DE, MA, MD, ME, NJ, NY, OR, PA, RI, VT and WA Only

Part Description	Models	
	Sprinter 651	Sprinter 642
Charge Air Cooler	•	•
DEF Injection Valve	•	•
DEF Tank (with Press./Temp. Sensors, Fluid Level Gauge, Pump)	•	•
Diesel Particulate Filter	•	•
EGR Cooler	•	•
EGR Valve	•	•
EGR Bypass Flap	•	•
Electric Intake Air Throttle (with Throttle Valve Step Motor)	•	•
Engine Control Module	•	•
Exhaust Manifold	•	•
Exhaust Treatment Control Module	•	•
Fuel Injector	•	•
Fuel Rail (with Fuel Pressure Regulator, if applicable)	•	•
Fuel Rail Pressure Sensor		•
Fuel System Control Module	•	•
High Pressure Pump	•	•
Instrument Cluster (Malfunction Indicator Lamp)	•	•
Intake Manifold / Boost Air Distribution Line (with Intake Port Shutoff, if applicable)	•	•
Intake Port Shutoff	•	
Mass Air Flow Sensor		•
NO _x Sensors	•	•
O ₂ Sensor	•	•
Oxidation Catalyst	•	•
Particulate Matter Sensor	•	•
Selective Catalytic Reduction Catalyst	•	•
Transmission Control Module	•	•
Turbocharger	•	•

Defect Warranty Coverage (7 years / 70,000 miles)**Gasoline Engine (Long Term)****CA, CO, CT, DE, MA, MD, ME, NJ, NY, OR, PA, RI, VT and WA Only**

Part Description	Model
	Sprinter 274
Charge Air Cooler	•
Engine Control Module	•
EVAP Canister	•
Fuel Injector	•
Fuel Management System	•
Fuel System Control Module	•
Fuel Pump	•
Fuel Rail	•
Fuel Tank (with Vent Valve)	•
High Pressure Pump	•
Instrument Cluster (Malfunction Indicator Lamp)	•
Three-Way-Catalyst	•
Throttle	•
Transmission Control Module	•
Turbocharger (with Exhaust Manifold, if applicable)	•

California Emission Warranty (cont'd)

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 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; overfueling; overspeeding; lack of maintenance of cooling, lubricating or intake systems; improper storage, starting, warm-up, run-in or shut down practices; unauthorized modifications to the engine. MBUSA is also not responsible for failures caused by incorrect oil or fuel or by water, dirt or other contaminants in the fuel or oil. MBUSA is not responsible for failures resulting from improper repair or the use of parts which are not Genuine Mercedes-Benz approved parts.

MBUSA is not responsible for the material and labor costs of emission control parts and assemblies replaced during scheduled maintenance of the vehicle as specified in the Maintenance Booklet.

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.

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 32). They can help you find the closest authorized Mercedes-Benz Dealership.

B. In Canada and Mexico:

If you are traveling temporarily in Canada or Mexico, 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 32) 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 32) 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 Diesel Engine 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 27) (C).

Further Steps You Can Take and How to Get More Information

If you think your authorized Mercedes-Benz Dealership has wrongly denied you emission-warranty coverage, follow the steps described on (▷ Page 31). MBUSA will reply to you in writing within 30 days after receiving your complaint (or within the time limit required by local or state law). If the owner is not notified within 30 days that a performance warranty claim is denied, MBUSA must repair the vehicle free of charge.

If you want more information about getting service under the Federal Emission Warranty, or if you want to report what you think is a violation of these warranties, you can contact:

U.S. Environmental Protection Agency
Office of Transportation and Air Quality
Compliance Division, Light-Duty Vehicle
Group

Attn: Warranty Complaints

2000 Traverwood Drive

Ann Arbor, MI 48105

Email: complianceinfo@epa.gov

Getting Service Under the California Emission Warranty

A. What to Do If You Fail a Smog Check

If a vehicle fails a state Smog Check test during the coverage period, MBUSA will repair the vehicle so that it will pass a State Smog Check retest. The owner should take the vehicle to any authorized Mercedes-Benz Dealership for warranty repairs and give a copy of the failed Smog Check test report to the authorized Mercedes-Benz Dealership. If the owner is not notified within 30 days that a performance warranty claim is denied, MBUSA must repair the vehicle free of charge.

B. What to Do to Get Warranty Service

To get warranty service - even if you're traveling - take your vehicle to any authorized Mercedes-Benz Dealership. (MBUSA recommends that you take your vehicle to an authorized Mercedes-Benz Dealership who sells the same make of vehicle as yours.) That authorized Mercedes-Benz Dealership will perform any warranty service without charging you for diagnosis, parts or labor.

Getting Service Under the California Emission Warranty (cont'd)

C. Emergency Emission Warranty Service

If you need emergency service under this limited warranty and an authorized Mercedes-Benz Dealership is not readily available, you may have your vehicle repaired by anyone using any brand of repair parts. However, MBUSA recommends that you do the following before having repairs made:

- Contact the Customer Assistance Center and ask for help with emission warranty service. You'll find the address and telephone number of the Customer Assistance Center on (▷ Page 32).
- The Customer Assistance Center will recommend an authorized servicing Sprinter Dealer or help you find a qualified independent servicing dealer.
- If you are going to have to use an independent servicing dealer, make arrangements during your first contact with the Customer Assistance Center for getting reimbursed for emergency repairs (including labor and diagnosis). You will need to get and keep the replaced parts, as well as the original invoice marked "paid".
- You should review with the Customer Assistance Center any questions you have about the emission warranty.

Reimbursement for parts will be based on the parts distributor's suggested retail price. Reimbursement for labor will be based on MBUSA's recommended time allowance for the repair and on the appropriate hourly labor rate in the geographic area where you had the work done.

Before MBUSA will reimburse you for emergency repairs under this warranty, you will have to provide MBUSA with details on why the situation was an emergency and why authorized Mercedes-Benz Dealership service was unavailable. Under this warranty, an emergency occurs if a part will not be available within 30 days or if a repair cannot be completed within 30 days.

D. How to Get More Information

If you want more information about getting service under the California Emission Warranty, you can contact one of the following:

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

or

California Air Resources Board
Mobile Source Operations Division
P.O. Box 8001
El Monte, CA 91731-2990.

Steps to Take

A. In General

Normally, warranty problems can be resolved by your authorized Mercedes-Benz Dealership's sales or service departments. That's why you should always talk to your authorized Mercedes-Benz Dealership's service manager or sales manager first. But if you're not satisfied with your authorized Mercedes-Benz Dealership's response to your problem, MBUSA recommends that you do the following:

Step 1: Discuss your problem with the owner or general manager of the dealership.

Step 2: If your dealership still cannot resolve the problem, contact the Customer Assistance Center. You'll find the address on (▷ Page 32).

B. What MBUSA Will Do

Once you have followed the two steps described on (▷ Page 31) (A), 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.

C. If Your Problem Still Is Not Resolved*

If you cannot resolve your warranty problem after following the two steps described on (▷ Page 31) (A), and you live in Arkansas, Idaho, Kentucky or Minnesota ONLY, you can contact the Better Business Bureau AUTO LINE® in your area.

D. 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 32).

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

Steps to Take (cont'd)

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

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

With the following information:

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 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.

General Information

It's your responsibility to properly maintain your new vehicle. Follow the instructions contained in the Maintenance Booklet. Regular, scheduled maintenance is essential to trouble-free operation. If there is a dispute between you and MBUSA concerning your maintenance of your vehicle, MBUSA will require you to provide proof that your vehicle was properly maintained.

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.

Where to Go For Maintenance

MBUSA recommends that you return to an authorized Mercedes-Benz Dealership for all maintenance service both during and after the warranty periods. The dealership technicians are specifically trained to proficiently perform maintenance and repair procedures on your vehicle.

Authorized Mercedes-Benz Dealerships will help ensure that all your service needs are met and that you're completely satisfied. MBUSA strongly recommends you use Genuine Mercedes-Benz parts to maintain your vehicle.

Service and Warranty

Service and Literature

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

Press time September, 2021

Printed in U. S. A.

Internet

For further information please visit
www.mbsprinterusa.com

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:

Sprinter 1500
Sprinter 2500
Sprinter 3500/ XD
Sprinter 4500

COBERTURA DE GARANTÍA EN UN VISTAZO

(La cobertura de garantía completa comienza en la (▷ Page 4))

DESCRIPCIÓN	Años:	1	2	3	3	3	5	5	7
	Millas (miles):	12	24	36	50	UNL	50	100	70
Cobertura de garantía limitada de vehículo nuevo		█	█	█					
Cobertura de garantía extendida especial									
Garantía limitada de perforación y anti corrosión:									
Todos los paneles		█	█	█	█	█			
Paneles exteriores		█	█	█	█	█	█	█	
Garantía de emisiones federales - diésel		█	█	█	█	█	█	█	
Garantía de emisiones federales - gasolina		█	█	█	█	█	█		
Garantía de emisiones de California - diésel (Arizona, California, Connecticut, Delaware, Maine, Maryland, Massachusetts, New Jersey, New York, Oregon, Pennsylvania, Rhode Island, Vermont y Washington)									
Corto plazo (diésel)		█	█	█	█	█	█	█	
Corto plazo (gasolina)		█	█	█	█	█	█		
Largo plazo		█	█	█	█	█	█	█	█
Diésel y gasolina		█	█	█	█	█	█	█	
Garantía limitada del tren motriz		█	█	█	█	█	█		

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 Daimler.

 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 4) de este folleto.

Sus derechos legales según estas garantías limitadas..... 4

- Qué cubre
 - Cobertura limitada de vehículo nuevo..... 7
 - Garantía limitada de motor diésel..... 10
 - Garantía del tren motriz 11
 - Garantía de corrosión 12
 - Garantía limitada del sistema de restricción 12
- Qué no está cubierto
 - Artículos que no están cubiertos..... 13
 - Deducción del seguro; o piezas reparadas o reemplazadas..... 15
 - Garantía restringida 15
- Otros términos de sus garantías
 - Las partes de intercambio se pueden utilizar en las reparaciones por garantía..... 16
 - Servicio previo a la entrega..... 16
 - Cambios de producción 16
- Garantías de emisiones requeridas por la ley
 - Garantía de componentes en cuanto a emisiones - Motor diésel..... 18
 - Garantía de emisiones en cuanto a emisiones - Motor gasolina..... 20
 - DECLARACIÓN DE LA GARANTÍA DE CONTROL DE EMISIONES DE CALIFORNIA..... 22
- Cómo obtener el servicio por garantía
 - A dónde llevar su vehículo..... 29
 - Cómo obtener un servicio de remolque - sólo Estados Unidos o Canadá..... 30
 - Reparaciones de emergencia por garantía..... 31
 - Pasos adicionales que puede seguir y cómo obtener más información 31
 - Cómo obtener servicio según las garantías de emisiones de California 32
- Cómo manejar los problemas de garantía
 - Pasos a seguir 34
 - Direcciones y números telefónicos útiles..... 34
- Contrato opcional de servicio..... 36
- Mantenimiento
 - Mantenimiento general 37
 - Dónde solicitar mantenimiento..... 37

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 comerciabilidad 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 comience 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 comerciabilidad 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.

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.

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, Manual 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: Cualquier concesionario autorizado de Mercedes-Benz que elija el propietario realizará las reparaciones o reemplazos por garantía. El vehículo se debe entregar al concesionario autorizado de Mercedes-Benz durante el horario normal de servicio. Debe esperar un tiempo razonable después de llevar el vehículo al concesionario autorizado de Mercedes-Benz para que lleve a cabo la reparación.

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.

Garantía limitada de vehículo nuevo (continuación):

D. Los costos de remolque están cubiertos bajo algunas circunstancias

La garantía limitada de vehículo nuevo, la garantía limitada de motor diésel y la garantía de piezas de repuesto cubre el costo de remolcar su vehículo al concesionario autorizado de Mercedes-Benz más cercano si no se puede conducir su vehículo debido a una pieza cubierta que ha fallado, vea (▷ página 31).

E. Cuándo comienza

La garantía limitada de vehículo nuevo comienza en cualquiera de las fechas siguientes, lo que ocurra primero:

- la fecha de la entrega inicial del vehículo;

o bien,

- la fecha en que se colocó en servicio el vehículo por primera vez como “demo” del concesionario autorizado de Mercedes-Benz o como un vehículo de la empresa del distribuidor del vehículo;

pero siempre antes de pasados 18 meses desde la fecha de fabricación del vehículo. La cobertura de la garantía se ajustará para reflejar la fecha real de comienzo del período de garantía.

F. Cuándo termina

La garantía limitada del vehículo nuevo es por 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 autorizado de Mercedes-Benz 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

Garantía limitada de vehículo nuevo (continuación):

G. Requerimientos de registro y funcionamiento

La garantía limitada de vehículo nuevo sólo 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 limitada de motor diésel

A. ¿Quién está cubierto?

Está cubierto por la garantía limitada de motor diésel hasta 5 años o 100,000 millas en el odómetro, lo que ocurra primero.

B. Qué cubre

En vehículos equipados con motor diésel SÓLO las siguientes partes y componentes del motor están cubiertas por la garantía limitada de motor diésel:

- bloque de cilindros y todas las partes internas
- ensambles de la culata de cilindros
- tapones del núcleo
- bomba de inyección de combustible e inyectores
- empaques y sellos para componentes enumerados
- distribuidor de escape y de admisión
- cárter de aceite
- bomba de aceite
- fajas o cadenas de tiempo y cubierta
- caja del turbocargador y partes internas
- cubiertas de las válvulas
- alojamiento y bomba de agua

C. Cuándo comienza

La garantía limitada de motor diésel comienza en cualquiera de las fechas siguientes, lo que ocurra primero:

- la fecha de la entrega del vehículo;

o bien

- la fecha en que se colocó en servicio el vehículo por primera vez como “demo” del concesionario autorizado de Mercedes-Benz o como un vehículo de la empresa del distribuidor del vehículo.

pero siempre antes de pasados 18 meses desde la fecha de fabricación del vehículo. La cobertura de la garantía se ajustará para reflejar la fecha real de comienzo del período de garantía.

D. Los costos de remolque están cubiertos

La garantía limitada de motor diésel nuevo cubre el costo de remolcar su vehículo al concesionario autorizado de Mercedes-Benz más cercano si no se puede conducir su vehículo debido a fallas en las partes cubiertas. Para obtener información sobre cómo obtener el servicio de remolque en los Estados Unidos y Canadá vea la (▷ página 29).

Garantía del tren motriz

A. ¿Quién está cubierto?

Está cubierto por la garantía del tren motriz hasta 5 años o 100,000 millas en el odómetro, lo que suceda primero.

B. Qué cubre

Solo las siguientes piezas y componentes están cubiertos por la garantía del tren motriz:

Motor:

- Culata y juntas
- Todas las piezas lubricadas internamente
- Turbocargador
- Sistema de inyección
- Sistema de combustible
- Cadena de distribución y tapa
- Transmisión por correa (poleas, cojinetes)
- Tensores de correa

Sistema eléctrico

- Alternador
- Starter

Caja de transferencia

- Todas las piezas lubricadas internamente
- Ejes, engranajes y cojinetes

Ejes:

- Todas las piezas lubricadas internamente
- Cojinetes y bujes de ejes
- Árboles de transmisión
- Semiejes
- Montura del eje
- Cojinete de rueda
- Bujes de rueda
- Cojinete intermedio
- Líneas, tubos, mangueras

Transmisión automática:

- Todas las piezas lubricadas internamente
- Cuerpo de válvula
- Líneas de transmisión
- Convertidor de par
- Mecanismos de cambio
- Carcasa

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 14).

B. Cuánto dura

La garantía limitada de corrosión comienza cuando comienza la garantía limitada de su vehículo nuevo, vea la (▷ página 7). 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 (sólo 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.

Artículos que no están cubiertos:

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 el juego de accesorios de limpiaparabrisas dañados o desgastados, el reemplazo de éstas debido al desgaste normal o para el mantenimiento regular no está cubierto.

DAÑO DEBIDO A ACCIDENTES MAL USO O NEGLIGENCIA: 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).

DAÑOS DEBIDO A FALTA DE MANTENIMIENTO: falta de mantenimiento adecuado según se describe en el Folleto de mantenimiento. El uso de partes o líquidos de servicio, tales como filtros de aceite de papel o el aceite de motor inadecuado, que no están aprobados por MBUSA, causarán daños al motor los cuales no están cubiertos por la garantía.

EL MANTENIMIENTO NORMAL ES RESPONSABILIDAD DEL PROPIETARIO: la limpieza y pulido, líquidos y filtros, reemplazo de las hojas gastadas y juegos de accesorios de limpiaparabrisas, cambio de pastillas (“pads”) y discos de frenos desgastados, así como el cambio de los discos de embrague y placas de presión 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.

Artículos que no están cubiertos: (continuado)

Los daños causados por el uso inadecuado de filtros (incluyendo los filtros de aceite), los aceites de motor, líquidos, limpiadores, abrillantadores, o ceras no están cubiertos.

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

DAÑO OCASIONADO AL REPARAR PIEZAS Y UN ABASTECIMIENTO INCORRECTO DE COMBUSTIBLE: MBUSA advierte enfáticamente que no se deben utilizar los combustibles con un índice antidetonante menor que 87 octanos o mezclas con etanol mayores que E10 en vehículos equipados con motores de gasolina con capacidad para combustible flexible, y en vehículos equipados con un motor diésel, advierte enfáticamente contra la introducción de mezclas de biodiésel mayores que B5. Malos funcionamientos ocasionados por el uso de piezas y accesorios que no son genuinas de Mercedes-Benz y daños o malos funcionamientos ocasionados por el uso incorrecto de combustible, calidad deficiente del combustible (incluyendo mezclas de biodiésel que no cumplen con los estándares de calidad ASTM D6751 o EN590) o a causa de combinar aditivos de combustible adicionales aparte de los que están aprobados expresamente por MBUSA para utilizarlos en circunstancias excepcionales (consulte el Manual del operador) no están cubiertos.

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.

DAÑO DEBIDO AL MEDIO AMBIENTE: 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.

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.

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 sustituta o otros costos de viajes, llamadas telefónicas, pérdida de ingresos u otra pérdida económica o daños emergentes.

Artículos que no están cubiertos: (continuado)

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.

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.

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:

- ensamblés del motor;
- ensamblés de la transmisión;
- ensamblés del cuadro de instrumentos;
- radios, reproductores de CD;
- velocímetros y
- módulos de control de tren motriz.

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.

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.

Componentes con garantía relacionados con la emisión

Motor diésel (corto plazo)

I. Sistema de inducción de aire

Cubierta del filtro de aire
 Enfriador del aire de carga
 Múltiple de admisión/Línea de distribución del aire boost (con interruptor del puerto de admisión, si se aplica)
 Válvula reguladora eléctrica del aire de admisión (con motor de velocidad gradual de la válvula reguladora)
 Desconexión del puerto de admisión
 Turbocargador

II. Sistema de medición del combustible

Inyector de combustible
 Regulador de la presión de combustible
 Bomba de combustible (eléctrica)
 Canal de carburante (con regulador de presión del carburante, si se aplica)
 Sensor de presión del canal de carburante
 Bomba de alta presión

III. Sistema de ignición

Bujía de calentamiento
 Módulo de control del tiempo de calentamiento

IV. Sistema de recirculación del gas de escape

Válvula bypass EGR
 Enfriador EGR
 Válvula EGR
 Válvula de conmutación EGR

V. Ventilación positiva de la caja del cigüeñal

Válvula/línea de ventilación del cigüeñal

VI. Sistema de líquido de escape de diésel/escape (DEF)

Válvula de inyección DEF
 Tanque DEF (con sensores de pres./temp., indicador de nivel de líquido, bomba)
 Catalizador de oxidación diésel
 Filtro anti-partículas diésel
 Múltiple de escape
 Catalizador de reducción catalítica selectiva

VII. Sistemas/sensores de control de emisiones del motor

Sensor de posición del árbol de levas
 Sensor de temperatura del aire de carga
 Módulo de control CPC
 Sensor de posición del cigüeñal
 Módulo de control DEF
 Software del módulo de control DEF
 Módulo de control del motor
 Software del módulo de control del motor
 Sensor de temperatura del refrigerante del motor
 Sensor de temperatura del aceite del motor
 Sensor de contrapresión del escape
 Sensor de presión del diferencial de escape
 Módulo de control del tratamiento del escape
 Sensor de temperatura del gas de escape
 Módulo de control del sistema de combustible
 Software del módulo de control del sistema de combustible
 Sensor de temperatura de combustible
 Termostato, agua de refrigeración
 Sensor de temperatura de aire de admisión

Sensor de presión de aire del múltiple
 Sensor de flujo de aire masivo
 Sensor NO_x
 Sensores O₂
 Sensor de material particulado
 Módulo de control de la transmisión
 Software del módulo de control de la transmisión
 Sensor de la velocidad del vehículo

VIII. Sistema de diagnóstico a bordo

Grupo de instrumentos (lámpara indicadora de funcionamiento defectuoso)

Todos los elementos tienen una garantía de (a):

(a) 5 años/100,000 millas (lo que ocurra primero) en vehículos para trabajo pesado vendidos por primera vez por un distribuidor Mercedes-Benz autorizado en todos los Estados.

Consulte las páginas anteriores para ver cobertura de garantía de emisiones adicional.

Componentes con garantía relacionados con la emisión

Motor de gasolina (corto plazo)

I. Sistema de inducción de aire

Cubierta del filtro de aire
 Ajustador del árbol de levas
 Enfriador del aire de carga
 Múltiple de admisión/Línea de distribución del aire boost
 Turbocargador (con múltiple de escape, si se aplica)

II. Sistema de medición del combustible

Inyector de combustible
 Sistema de administración de combustible
 Sensor de presión de combustible
 Bomba de combustible
 Canal de carburante
 Bomba de alta presión
 Acelerador

III. Sistema de ignición

Bobina de encendido
 Bujía

IV. Control de evaporación de combustible

Colector EVAP
 Válvula de purga del colector EVAP
 Sensor de presión de ventilación del colector EVAP
 Sensor del nivel de llenado II (tanque de combustible)
 Cuello de carga del combustible
 Tapa de abastecimiento de combustible
 Sensor de presión del tanque de combustible
 Tanque de combustible (con válvula de ventilación)

V. Escape

Múltiple de escape
 Catalizador de tres vías

VI. Sistemas/sensores de control de emisiones del motor

Sensor de posición del árbol de levas
Controlador del tren motriz central
Software del controlador del tren motriz central
Válvula de ventilación del cigüeñal
Sensor de posición del cigüeñal
Módulo de control del motor
Software del módulo de control del motor
Sensor de temperatura del refrigerante del motor
Termostato, agua de refrigeración
Módulo de control del sistema de combustible
Software del módulo de control del sistema de combustible
Sensor de presión alta/temperatura del combustible
Sensor de temperatura de aire de admisión
Sensor de presión de aire del múltiple
Sensor de detonación
Sensor O₂ primario
Sensor O₂ secundario
Módulo de control de la transmisión
Software del módulo de control de la transmisión
Sensor de la velocidad del vehículo

VII. Sistema de diagnóstico a bordo

Grupo de instrumentos (lámpara indicadora de funcionamiento defectuoso)

Todos los elementos tienen una garantía de (a):

(a) 5 años/50,000 millas (lo que ocurra primero) en vehículos para trabajo pesado vendidos por primera vez por un distribuidor Mercedes-Benz autorizado en todos los Estados.

Consulte las páginas anteriores para ver cobertura de garantía de emisiones adicional.

DECLARACIÓN DE LA GARANTÍA DE CONTROL DE EMISIONES DE CALIFORNIA

Sus derechos y obligaciones bajo la garantía

La Junta de Recursos del Aire de California y MBUSA tienen el placer de explicar el sistema de control de emisiones de su vehículo Mercedes-Benz. En California se deben diseñar, fabricar y equipar los nuevos vehículos motorizados para cumplir con estas normas estrictas anti contaminación del estado. MBUSA debe garantizar el sistema de control de emisiones en su vehículo Mercedes-Benz durante los períodos de tiempo enumerados a continuación, dando por hecho que no hay abuso, negligencia o mantenimiento inadecuado de su vehículo.

Su sistema de control de emisiones puede incluir piezas tales como el sistema de inyección de combustible, el sistema de encendido, el convertidor catalítico y las computadoras del motor. Las mangas, correas, conectores y otros conjuntos relacionados con emisiones pueden estar incluidos también.

Donde exista una condición garantizable, MBUSA reparará su vehículo Mercedes-Benz libre de costo para usted, inclusive diagnóstico, piezas y mano de obra.

Cobertura de garantía del fabricante

Por 3 años o 50,000 millas, lo que ocurra primero, para vehículos de servicio medio:

1. Si su vehículo MB no pasa una inspección de verificación de esmog, MBUSA hará todas las reparaciones y ajustes necesarios para asegurar que su vehículo pase la inspección. Esta es la GARANTÍA DE FUNCIONAMIENTO de su sistema de control de emisiones.
2. Si cualquier pieza relacionada con emisiones en su vehículo Mercedes-Benz estuviese defectuosa, la pieza será reparada o reemplazada por MBUSA. Esta es su GARANTÍA POR DEFECTOS a corto plazo en su sistema de control de emisiones.

Por 7 años o 70,000 millas, lo que ocurra primero:

1. Si está defectuosa una pieza relacionada con emisiones enumerada en este folleto de garantía, especialmente indicada con cobertura por 7 años o 70,000 millas, la pieza será reparada o reemplazada por MBUSA. Esta es su GARANTÍA POR DEFECTOS a largo plazo en su sistema de control de emisiones.

Responsabilidades del propietario bajo la garantía:

Como propietario del vehículo, usted es responsable de la realización del mantenimiento requerido enumerado en su folleto de mantenimiento. MBUSA recomienda que usted conserve todos los recibos que cubran el mantenimiento en su vehículo, pero MBUSA no puede negar la garantía exclusivamente por la ausencia de recibos o por su omisión en asegurarse de la realización de todo el mantenimiento programado.

Usted es responsable de presentar su vehículo Mercedes-Benz a un distribuidor Mercedes-Benz autorizado tan pronto como exista un problema. Las reparaciones en garantía deben completarse dentro de un tiempo razonable, que no excederá 30 días.

Como propietario del vehículo, también debe estar consciente de que MBUSA puede denegarle cobertura de garantía si su vehículo o una pieza ha fallado debido a maltrato, descuido, mantenimiento inapropiado o modificaciones no aprobadas.

Si tiene preguntas relacionadas con sus derechos y responsabilidades bajo la garantía, debe comunicarse con:

Mercedes-Benz USA, LLC
Customer Assistance Center
One Mercedes-Benz Drive
Sandy Springs, GA 30328
1-800-FOR-MERCEdes, o

The California Air
Resources Board at
9528 Telstar Avenue,
El Monte, CA 91731

La Declaración de garantía del control de emisiones de California y la Cobertura de la Garantía General de Emisiones explicadas en esta sección también se aplican a los vehículos vendidos por primera vez por un distribuidor Mercedes-Benz autorizado y que están registrados en Colorado, Connecticut, Delaware, Maine, Maryland, Massachusetts, New Jersey, New York, Oregón, Pensilvania, Rhode Island, Vermont y Washington.

Si tiene preguntas relacionadas con sus derechos y responsabilidades bajo la garantía, debe comunicarse con:

Mercedes-Benz USA, LLC
Customer Assistance Center
One Mercedes Drive
Sandy Springs, GA 30328
1-800-FOR-MERCEdes, o

State of Colorado
 Colorado Department of Public Health
 and Environment
 4300 Cherry Creek Drive South
 Denver, CO 80246

State of Connecticut
 Department of Environmental Protection
 79 Elm Street
 Hartford, CT 06106-5127

Delaware Department of Natural
 Resources and Environmental Control
 Division of Air Quality
 156 South State Street
 Dover, DE 19901

State of Maine
 Department of Environmental Protection
 17 State House Station Augusta,
 ME 04333

State of Maryland
 Department of the Environment
 Air & Radiation Management
 Administration Mobile Sources Control
 Program
 1800 Washington Blvd.
 Baltimore, MD 21230

Commonwealth of Massachusetts
 Department of Environmental Protection
 Division of Air Quality Control
 One Winter Street, Boston, MA 02108

State of New Jersey
 New Jersey Department of Environmental
 Protection, 401 East State Street
 Trenton, NJ 08625

State of New York
 Department of Environmental
 Conservation
 625 Broadway

Albany, NY 12233

State of Oregon
 Department of Environmental Quality
 811 S.W. Sixth Avenue
 Portland, OR 97204

Commonwealth of Pennsylvania
 Department of Environmental Protection
 Bureau of Air Quality
 Rachel Carson State Office Building
 12th Floor, P.O. Box 8468
 Harrisburg, PA 17105-8468

State of Rhode Island
 Department of Environmental
 Management, 235 Promenade Street
 Providence, RI 02908

State of Vermont
 Agency of Natural Resources
 Department of Environmental
 Conservation, Air Pollution Control
 Division
 Building 3 South, 103 Main Street,
 Waterbury, VT 05671-0402

State of Washington
 Washington State Department of Ecology
 P.O. Box 47600
 Olympia, WA 98504-7600

COBERTURA DE LA GARANTÍA GENERAL DE EMISIONES

El fabricante de cada vehículo de motor o motor de vehículo de motor garantizará al comprador final y a cada comprador posterior que el vehículo o el motor está:

(1) Diseñado, construido y equipado de manera que se ajuste a todos los reglamentos aplicables adoptados por la Junta de Recursos Aéreos en virtud de su autoridad en los capítulos 1 y 2, parte 5, división 26 del Código de Salud y Seguridad; y

(2) Libre de defectos de materiales y mano de obra que hagan que una pieza garantizada no sea idéntica en todos los aspectos materiales a la pieza descrita en la solicitud de certificación del fabricante del vehículo o del motor, incluyendo cualquier defecto de materiales o de fabricación que pueda causar que se encienda la luz indicadora de mal funcionamiento del diagnóstico a bordo del vehículo, durante un período de tres años o 50,000 millas, lo que ocurra primero, en el caso de los vehículos de servicio ligero, y de cinco años o 50,000 millas, en el caso de los vehículos de pasajeros de servicio medio; y

(3) Libre de defectos en los materiales y en la mano de obra que causen el fallo de una pieza de “alto precio” garantizada como se especifica en la lista adjunta durante siete años o 70,000 millas, lo que ocurra primero.

Una parte cubierta por garantía que está programada para reemplazo según el mantenimiento requerido está garantizada hasta el primer punto de reemplazo programado.

Antes del vencimiento de la garantía que aplique, el propietario debe dar aviso de cualquier falla de control de emisiones bajo garantía a un concesionario autorizado de Mercedes-Benz y entregar el vehículo en dicha instalación para su reparación.

El propietario es responsable de costos incidentales como: gastos de comunicación, alimentos, hospedaje, incurridos por el propietario o empleado del propietario como resultado de una condición bajo garantía.

El propietario es responsable por los gastos del “tiempo de inactividad” daño a la carga, multas, todos los impuestos que apliquen, todos los costos de negocios y otras pérdidas resultado de una condición bajo garantía.

Cobertura de la garantía por defectos (7 años / 70,000 millas)

Motor diésel (largo plazo)

Solamente CA, CO, CT, DE, MA, MD, ME, NJ, NY, OR, PA, RI, VT y WA

Descripción de la pieza	Modelos	
	Sprinter 651	Sprinter 642
Enfriador del aire de carga	•	•
Válvula de inyección DEF	•	•
Tanque DEF (con sensores de pres./temp., indicador de nivel de líquido, bomba)	•	•
Filtro anti-partículas diésel	•	•
Enfriador EGR	•	•
Válvula EGR	•	•
Válvula bypass EGR	•	•
Válvula reguladora eléctrica del aire de admisión (con motor de velocidad gradual de la válvula reguladora)	•	•
Módulo de control del motor	•	•
Múltiple de escape	•	•
Módulo de control del tratamiento del escape	•	•
Inyector de combustible	•	•
Canal de carburante (con regulador de presión del carburante, si se aplica)	•	•
Sensor de presión del canal de carburante		•
Módulo de control del sistema de combustible	•	•
Bomba de alta presión	•	•
Grupo de instrumentos (lámpara indicadora de funcionamiento defectuoso)	•	•
Múltiple de admisión/Línea de distribución del aire boost (con interruptor del puerto de admisión, si se aplica)	•	•
Desconexión del puerto de admisión	•	
Sensor de flujo de aire masivo		•
Sensores NO _x	•	•
Sensor O ₂	•	•
Catalizador de oxidación	•	•
Sensor de material particulado	•	•
Catalizador de reducción catalítica selectiva	•	•
Módulo de control de la transmisión	•	•
Turbocargador	•	•

Cobertura de la garantía por defectos (7 años / 70,000 millas)

Motor de gasolina (largo plazo)

Solamente CA, CO, CT, DE, MA, MD, ME, NJ, NY, OR, PA, RI, VT y WA

Descripción de la pieza	Modelo
	Sprinter 274
Enfriador del aire de carga	●
Módulo de control del motor	●
Colector EVAP	●
Inyector de combustible	●
Sistema de administración de combustible	●
Bomba de combustible	●
Módulo de control del sistema de combustible	●
Canal de carburante	●
Tanque de combustible (con válvula de ventilación)	●
Bomba de alta presión	●
Grupo de instrumentos (lámpara indicadora de funcionamiento defectuoso)	●
Catalizador de tres vías	●
Acelerador	●
Módulo de control de la transmisión	●
Turbocargador (con múltiple de escape, si se aplica)	●

Garantía de emisiones de California (continuación)

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.

Limitaciones de garantía

MBUSA no es responsable de fallas o daño que sean resultado de lo que MBUSA determine como abuso o negligencia, incluso pero sin limitarse a: funcionamiento sin los refrigerantes o lubricantes adecuados, exceso de llenado de combustible, falta de mantenimiento de los sistemas de enfriamiento, lubricación o admisión,

mal almacenamiento, malas prácticas de arranque, calentamiento, funcionamiento o apagado, modificaciones no autorizadas al motor. MBUSA tampoco es responsable por fallas ocasionadas por aceite o combustible incorrecto o por agua, suciedad u otros contaminantes en el aceite o combustible. MBUSA no es responsable de fallas provocadas por una reparación incorrecta o por el uso de partes que no son originales y aprobadas por Mercedes-Benz.

MBUSA no es responsable de los costos de material y mano de obra de las partes de control de emisiones y ensambles reemplazados durante el mantenimiento programado del vehículo según se especifica en el Folleto de mantenimiento.

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.

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 33). Ellos pueden ayudarle a encontrar el concesionario autorizado de Mercedes-Benz más cercano.

B. En Canadá y México:

Si viaja temporalmente a Canadá o México 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 33) 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.

A dónde llevar su vehículo (continuación)

D. Si se muda:

Si se muda a otro país asegúrese de comunicarse con el Centro de atención al cliente (► página 33) 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 - sólo 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 motor diésel, 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).

Pasos adicionales que puede seguir y cómo obtener más información

Si considera que su concesionario autorizado de Mercedes-Benz le ha negado equivocadamente su cobertura de garantía de emisiones, siga los pasos que se describen en la (▷ página 34). MBUSA le responderá por escrito antes de que transcurran 30 días de la fecha de recepción de su reclamo (o en el límite de tiempo requerido por las leyes locales o estatales). Si el propietario no recibe la notificación antes de 30 días de que un reclamo por garantía de rendimiento fue denegado, MBUSA debe repararlo sin costo.

Si desea recibir más información sobre cómo obtener el servicio según la garantía de emisiones federales o si desea reportar lo que considera una violación a estas garantías, puede comunicarse con:

U.S. Environmental Protection Agency
Office of Transportation and Air Quality
Compliance Division, Light-Duty Vehicle
Group
Attn: Warranty Complaints
2000 Traverwood Drive
Ann Arbor, MI 48105
Email: complianceinfo@epa.gov

Cómo obtener servicio según la garantía de emisiones de California

A. . Qué hacer si falla una revisión de polución

Si un vehículo falla una prueba de revisión de polución durante el período de cobertura, MBUSA lo reparará de manera que pase una nueva prueba de revisión de polución. El propietario debe llevar el vehículo a un concesionario autorizado de Mercedes-Benz para realizar las reparaciones por garantía y proporcionar una copia del reporte de prueba de revisión de polución que falló al concesionario autorizado de Mercedes-Benz. Si el propietario no recibe la notificación antes de 30 días de que un reclamo por garantía de rendimiento fue denegado, MBUSA debe repararlo sin costo.

B. Qué hacer para recibir el servicio por garantía

Para recibir el servicio por garantía, aún si está viajando, lleve su vehículo a un concesionario autorizado de Mercedes-Benz. (MBUSA le recomienda llevarlo a un concesionario autorizado de Mercedes-Benz que venda la misma marca de su vehículo). Ese concesionario autorizado de Mercedes-Benz realizará cualquier servicio por garantía sin cobrarle por diagnóstico, partes o mano de obra.

C. Servicio de emergencia de garantía de emisiones

Si necesita un servicio de emergencia según esta garantía limitada y no hay un concesionario autorizado de Mercedes-Benz disponible cualquier persona puede reparar su vehículo utilizando cualquier marca de partes de repuesto. Sin embargo, MBUSA le recomienda que haga lo siguiente antes de realizar cualquier reparación:

- Comuníquese con el Centro de atención al cliente y pida ayuda para el servicio de garantía de emisiones. Encontrará la dirección y número de teléfono del Centro de atención al cliente en la (► página 33).
- El Centro de atención al cliente le recomendará un concesionario autorizado de servicio de Mercedes-Benz o le ayudará a encontrar un distribuidor de servicio independiente calificado.
- Si va a utilizar un distribuidor de servicio independiente haga los arreglos durante su primer contacto con el Centro de atención al cliente para obtener el reembolso por reparaciones de emergencia (incluso mano de obra y diagnóstico). Debe obtener y guardar las partes de reemplazo así como la factura original con la marca “pagado”.
- Debe revisar con el Centro de atención al cliente cualquier pregunta que tenga sobre la garantía de emisiones.

Cómo obtener servicio según la garantía de emisiones de California (continuación)

El reembolso por partes se basa en el precio minorista sugerido por el distribuidor de partes. El reembolso por mano de obra se basa en la asignación de tiempo recomendada por MBUSA por las reparaciones y con la tarifa de mano de obra por hora apropiada en el área geográfica donde se realizó el trabajo.

Antes de que MBUSA le reembolse las reparaciones de emergencia bajo esta garantía debe proporcionar MBUSA los detalles porque la situación era una emergencia y porque el servicio de concesionario autorizado de Mercedes-Benz no estaba disponible. Según esta garantía, una emergencia ocurre si una parte no está disponible antes de 30 días o si una reparación no se puede completar antes de 30 días.

D. Cómo obtener más información

Si desea recibir más información sobre cómo obtener servicio según la garantía de emisiones de California, puede comunicarse con uno de los siguientes:

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

o bien,

Departamento de Recursos de Aire de California
División de operaciones de fuentes móviles
P.O. Box 8001
El Monte, CA 91731-2990.

Pasos a seguir

A. En general

Usualmente los problemas de garantía se pueden resolver en los departamentos de ventas o servicio del concesionario autorizado de Mercedes-Benz. Es por eso que siempre debe comunicarse primero con el gerente de servicio o gerente de ventas del concesionario autorizado de Mercedes-Benz. Pero si no está satisfecho con la respuesta del concesionario autorizado de Mercedes-Benz a su problema MBUSA le recomienda que haga lo siguiente:

Paso 1: Discuta su problema con el propietario o gerente general de la concesionario.

Paso 2: Si su concesionario aún no puede resolver el problema comuníquese con el Centro de atención al cliente. Encontrará la dirección en la (> página 33).

B. Qué hará MBUSA

Una vez siga los pasos descritos en la (> página 34) (A), 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.

C. Si su problema aún no se puede resolver*

Si no puede resolver su problema de garantía después de seguir los pasos descritos en la (> página 34) (A), y vive en Arkansas, Idaho, Kentucky o Minnesota ÚNICAMENTE, puede comunicarse con Better Business Bureau AUTO LINE® en su localidad.

D. 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 33).

* Para clientes que viven en Arkansas, Idaho, Kentucky y Minnesota ÚNICAMENTE:
(NOTA: Este proceso no está disponible para residentes de otros estados).

Pasos a seguir (continuación)

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

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:

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.

Información general

Es su responsabilidad dar el mantenimiento adecuado a su vehículo. Siga las instrucciones incluidas en el Folleto de mantenimiento. El mantenimiento regular y programado es esencial para el funcionamiento sin problemas. Si existe controversia entre usted y MBUSA en relación con el mantenimiento de su vehículo, MBUSA requiere que proporcione pruebas de que su vehículo recibió el mantenimiento adecuado.

Para su conveniencia, 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 llevar un registro del mantenimiento programado, ya sea al ingresar rutinariamente las reparaciones en las páginas de confirmación o al guardar los recibos u otros documentos de los trabajos que ha realizado a su vehículo en su Folleto de mantenimiento.

Dónde solicitar mantenimiento

El asegurador del vehículo recomienda que regrese a un concesionario autorizado de Mercedes-Benz para todos los servicios de mantenimiento durante y después de los períodos de garantía. Los técnicos del concesionario están capacitados específicamente para realizar competentemente procedimientos de reparación y mantenimiento a su vehículo.

Los concesionarios autorizados de Mercedes-Benz le ayudarán a asegurar que se satisfagan todas sus necesidades de servicio y a que esté completamente satisfecho. MBUSA le recomienda que utilice partes originales Mercedes-Benz para dar mantenimiento a su vehículo.

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 2021

Printed in U. S. A.

Internet

Para obtener más información visite www.mbsprinterusa.com

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:

Sprinter 1500
Sprinter 2500
Sprinter 3500/ XD
Sprinter 4500

