

# SPRINTER



Service and Warranty Information 2025  
Información sobre Servicio y Garantía 2025

Mercedes-Benz



## WARRANTY COVERAGE AT A GLANCE

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

| Years:                                                                                                                                                                                       | 2  | 3  | 3  | 3   | 5  | 5   | 7  | 8  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|-----|----|-----|----|----|
| Miles (thousands):                                                                                                                                                                           | 24 | 36 | 50 | UNL | 50 | 100 | 70 | 80 |
| <b>New Vehicle Limited Warranty Coverage</b>                                                                                                                                                 |    |    |    |     |    |     |    |    |
| <b>Special Extended Warranty Coverage</b>                                                                                                                                                    |    |    |    |     |    |     |    |    |
| Anti-Corrosion Perforation Limited Warranty:                                                                                                                                                 |    |    |    |     |    |     |    |    |
| All Panels                                                                                                                                                                                   |    |    |    |     |    |     |    |    |
| Outer Panels                                                                                                                                                                                 |    |    |    |     |    |     |    |    |
| Federal Emission Warranty - Diesel                                                                                                                                                           |    |    |    |     |    |     |    |    |
| Federal Emission Warranty - Major Emission Control Components                                                                                                                                |    |    |    |     |    |     |    |    |
| California Emission Warranty (California, Colorado, Connecticut, Delaware, Maine, Maryland, Massachusetts, New Jersey, New York, Oregon, Pennsylvania, Rhode Island, Vermont and Washington) |    |    |    |     |    |     |    |    |
| Short Term (Diesel)                                                                                                                                                                          |    |    |    |     |    |     |    |    |
| Long Term                                                                                                                                                                                    |    |    |    |     |    |     |    |    |
| 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 Mercedes-Benz Group AG Company.

---

Original Owner's Name

---

Street Address

---

City and State

Zip Code

---

Vehicle Identification Number (VIN)

---

Warranty Start Date (In-Service Date)

Mileage at Delivery

---

Selling Authorized Mercedes-Benz  
Dealership

Code

---

City

State

---

Second Owner's Name

---

Third Owner's Name

---

Street Address

---

Street Address

---

City and State

Zip Code

---

City and State

Zip Code

---

Date of Second Purchase    Mileage at Purchase

---

Date of Second Purchase    Mileage at Purchase

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

## ***IMPORTANT***

*This booklet contains MBUSA's limited warranties. It should be kept in your vehicle and presented to your authorized Mercedes-Benz Dealership if any warranty service is needed. The limited warranty text begins on (→ Page 11) of this booklet.*

# Contents

Your Legal Rights Under These Limited Warranties. .... 4

Individual Arbitration Agreement and Class Action Waiver. ....7

**What’s Covered.**

New Vehicle Limited Warranty. ....11

Diesel Engine Limited Warranty.....16

Powertrain Warranty.....17

Corrosion Warranty.....18

Restraint System Limited Warranty (Vehicles sold and registered in the State of Kansas only). ....18

**What’s Not Covered.**

Items Which Are Not Covered.....19

Insurance Write-Off; or Repaired or Replaced Parts..... 22

Restricted Warranty..... 22

**Other Terms of Your Warranties.**

Exchanged Parts May Be Used in Warranty Repairs. .... 23

Pre-Delivery Service..... 24

Production Changes. .... 24

**Emission Warranties Required by Law.**

Warranted Emission Related Components. .... 25

CALIFORNIA EMISSION CONTROL WARRANTY STATEMENT..... 27

**How to Get Warranty Service.**

Where to Take Your Vehicle. .... 35

How To Get Tow Service - U.S. or Canada Only. .... 37

Further Steps You Can Take and How to Get More Information. .... 38

Getting Service Under the California Emission Warranty. .... 39

Warranty Enforcement Laws (Lemon Laws). ....41

IMPORTANT NOTICE for California Retail Buyers and Lessees. .... 47

**How to Deal with Warranty Problems.**

Steps to Take. ....51

Optional Service Contract..... 54

**Maintenance.**

General Information. .... 55

Where to Go For Maintenance. .... 55

## Your Legal Rights Under These Limited Warranties.

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

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

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

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

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

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

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

### **CALIFORNIA SUPPLEMENT**

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

**THIS SERVICE AND WARRANTY INFORMATION BOOKLET CONTAINS AN INDIVIDUAL ARBITRATION AGREEMENT AND CLASS ACTION WAIVER (“THIS AGREEMENT”). BY AGREEING TO THIS AGREEMENT, YOU EXPRESSLY ACKNOWLEDGE THAT YOU HAVE READ, CAREFULLY CONSIDERED, AND UNDERSTAND ALL OF THE PROVISIONS OF THIS, AND THAT YOU EXPRESSLY AGREE TO BE BOUND THEREBY.**

## Individual Arbitration Agreement and Class Action Waiver.

Please carefully read this Agreement, as it affects your rights and applies to disputes between you and Mercedes-Benz USA, LLC, including third party beneficiaries such as its owners, members, managers, directors, officers, parent companies, predecessors, successors, manufacturers, suppliers, distributors, affiliated dealerships, subsidiaries and their employees (together “MBUSA”). In arbitration, there is generally less discovery and appellate review than in court and there is no jury.

This Agreement requires arbitration of any disputes between you and MBUSA (together the “Parties”) including, without limitation, claims and disputes related to or arising out of your vehicle purchase, use, or ownership except those solely for personal-injury claims manifested by physical injury and wrongful-death claims, which are excluded from this Agreement. These include, without limitation, disputes arising out of your warranty, and claims arising before or after you signed this Agreement, such as claims related to statements about your vehicle. This Agreement does not preclude using the dispute resolution program described in your vehicle’s Service and Warranty Information booklet.

At least 30 days before you commence arbitration, you must send to MBUSA a Notice of Dispute (“Notice”) that includes: your Vehicle Identification Number, a copy of your vehicle sales or lease contract(s); insurance information (if your vehicle is damaged); a copy of any repair orders; a description of your concern; and your proposed resolution. The Notice must be signed by you and sent by certified mail to: Mercedes-Benz USA, LLC, Customer Care Center, One Mercedes Drive, Sandy Springs, GA 30328. If you wish MBUSA to communicate with anyone other than you (such as an attorney), the Notice must include a statement signed by you identifying such person(s) and confirm their authority to resolve the dispute on your behalf. At least 30 days before MBUSA can commence arbitration, MBUSA is required to send you a signed Notice by certified mail. MBUSA’s Notice must include the Vehicle Identification Number, a description of the concern that led to the Notice, and

MBUSA's proposed resolution. MBUSA may also send Notice by certified mail to your representative or attorney if one has been identified by you.

If one party files a court action, the Parties agree that either party may immediately petition the Court to commence arbitration or otherwise initiate the arbitration process notwithstanding the procedure set forth in the preceding paragraph.

Any disputes subject to this Agreement will be decided by a single arbitrator administered by the American Arbitration Association ("AAA") ([www.adr.org](http://www.adr.org)). The arbitration will adhere to AAA's Consumer Arbitration Rules ([www.adr.org](http://www.adr.org)), including without limitation the AAA's Mass Arbitration Supplementary Rules. The Parties also agree that they may have valuable trade secrets and confidential information. The Parties agree to take all necessary steps to protect from public disclosure the Parties' trade secrets and confidential information in any proceeding pursuant to this Agreement.

In initiating arbitration, the initiating party will pay the filing fee directly to AAA. While MBUSA agrees to pay all subsequent AAA fees for the arbitration, you are responsible for your own attorney, expert, and other witness fees and costs, except where applicable law would entitle that party to recover such fees and costs if the dispute were litigated in court. If you pay the filing fee and prevail on any claim, we will reimburse you your filing fee.

**TO THE FULLEST EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, THE PARTIES AGREE THAT EACH PARTY MAY ASSERT A CLAIM OR COUNTERCLAIM IN THAT PARTY'S INDIVIDUAL CAPACITY ONLY (NOT AS A CLASS OR REPRESENTATIVE ACTION) AND YOU EXPRESSLY WAIVE ANY RIGHT YOU MAY HAVE TO PROCEED IN ANY CLASS OR REPRESENTATIVE ACTION. IF A COURT OR ARBITRATOR DECIDES THAT ANY PART OF THIS AGREEMENT CANNOT BE ENFORCED AS TO A PARTICULAR CLAIM FOR RELIEF OR REMEDY (SUCH AS INJUNCTIVE RELIEF), THEN, TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY LAW, THAT CLAIM OR REMEDY (AND ONLY THAT**

**CLAIM OR REMEDY) MUST BE BROUGHT IN COURT AND MUST BE STAYED PENDING ARBITRATION OF THE ARBITRABLE CLAIMS AND REMEDIES.**

Disputes concerning the validity, application, scope, enforceability, or interpretation of this Agreement will be exclusively decided by the arbitrator. This Agreement and associated arbitration-related proceedings and conduct, including issues regarding discovery, waiver, estoppel, breach, default, or timing of arbitration-related payments—before, during, or after arbitration—will be governed by the Federal Arbitration Act, 9 U.S.C § 1 et seq., and federal common law, not by any state laws or procedures regarding arbitration. The arbitrator at all times holds the exclusive authority to address challenges to this Agreement, including questions of waiver, estoppel, breach, default, or the timing of payments relating to arbitration, or the validity or scope of this Agreement.

If one party files a court action instead of arbitration, all proceedings will be stayed until resolution of any proceedings to compel arbitration, including appeals. The Parties retain the right to seek relief in a small claims court for disputes or claims within that court's jurisdiction. If any provision of this Agreement is found to be invalid or unenforceable, such provision shall be severed, and the severed provision shall be reformed only to the extent necessary to make it enforceable. The balance of the Agreement will remain in full force and effect.

**YOUR WARRANTY IS MADE SUBJECT TO THE TERMS OF THIS BINDING INDIVIDUAL ARBITRATION AGREEMENT AND CLASS ACTION WAIVER. BY USING THE VEHICLE, OR REQUESTING OR ACCEPTING BENEFITS UNDER THIS WARRANTY, INCLUDING HAVING ANY REPAIRS PERFORMED UNDER WARRANTY, YOU AGREE TO BE BOUND BY THESE TERMS.**

You may opt out of the arbitration obligations of this Agreement within 30 days after the date of initial delivery of your vehicle to you by sending a letter to:

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

stating your name, Vehicle Identification Number, and intent to opt out of the arbitration obligations of this Agreement. If you do not opt out, then the arbitration obligations of this Agreement are binding. Opting out of the arbitration obligations of this Agreement has no effect on your or MBUSA's arbitration obligations arising out of any other agreement or contract.

# What's Covered.

## New Vehicle Limited Warranty.

In the event a dispute arises relating to your warranty coverage based on the Lemon Law of your State, or the federal Magnuson-Moss Warranty Act, Mercedes-Benz USA, LLC offers assistance through the Dispute Settlement Program administered through the National Center for Dispute Settlement ("NCDS"). You may contact NCDS to submit a claim as follows:

National Center for Dispute Settlement  
P.O. Box 515315  
Dallas, TX 75251-5315  
(866) 659-1909 (Toll Free)  
eFile a Claim: [www.ncdsusa.org](http://www.ncdsusa.org)  
Email: [info@ncdsusa.org](mailto:info@ncdsusa.org)

**Important:**

You must use the Dispute Settlement Program before asserting any rights or remedies created by the Magnuson-Moss Warranty Act, 15 U.S.C. § 2301, et seq. Additionally, you may also be required to use the Dispute Settlement Program before seeking rights and remedies under your state's Lemon Law provisions. If you choose to seek redress by pursuing rights and remedies not created by Title 1 of the Magnuson-Moss Warranty Act, prior resort through the Dispute Settlement Program 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.

## **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
- Third Party accessories, equipment, or protection products (regardless of purchase through an authorized Mercedes-Benz Dealership)
- Items added or changed because of customization or upfitting, or van conversion (except genuine Mercedes-Benz accessories designed for Sprinter and installed by an authorized Mercedes-Benz dealership)

Be sure to get a copy of the warranty that applies to these items from your authorized Mercedes-Benz dealership, or from the maker of the product.

You can find warranty statements for tires & other optional equipment (if equipped) 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 37).

### 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 24 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 35); 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 24 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 35).

# 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 19).

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

The Corrosion limited warranty starts when your New Vehicle Limited Warranty begins, see (→ Page 11). This limited warranty has two time-and-mileage limits:

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

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

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

# What's Not Covered.

## Items Which Are Not Covered.

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

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

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

**BRAKE PADS AND DISCS:** Replacement due to normal wear or as part of regular maintenance is not covered.

**WIPER BLADES AND INSERTS:** Damaged or worn wiper blades and wiper blade inserts are not covered.

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

**DAMAGE DUE TO LACK OF MAINTENANCE:** Lack of proper maintenance as described in the Maintenance Booklet. Use of service parts or fluids, 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.

**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 biodiesel blends greater than B20. 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.

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

**RACING OR COMPETITIVE EVENTS:**

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

**DAMAGE TO INTERIOR SURFACES:**

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

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

**DAMAGE CAUSED BY OUTSIDE INFLUENCES AND THE**

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

**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.

## 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 19)), for example, damages due to accidents, misuse, or negligence, and in either case, any subsequent consequential damage to the vehicle are not covered by this warranty.

## Restricted Warranty.

Your warranties can also be restricted by MBUSA.

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

# Other Terms of Your Warranties.

## Exchanged Parts May Be Used in Warranty Repairs.

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

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

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

- 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.

# Emission Warranties Required by Law.

## Warranted Emission Related Components.

### **Diesel Engine (Short Term) (a)**

#### **I. Air Induction System**

Air Cleaner  
Charge Air Cooler  
Charge Air / Intake Air Duct  
Clean Air Line  
Intake Manifold / Boost Air  
Distribution Line (with Intake Port  
Shutoff, if applicable)  
Electronic Throttle Valve  
Intake Port Shutoff  
Turbocharger  
Wastegate Valve

#### **II. Fuel Metering System**

Fuel Injector  
Fuel Pressure Regulator  
Fuel Pressure Sensor  
Fuel Rail  
Fuel Rail Pressure Sensor  
High Pressure Pump

#### **III. Ignition System**

Glow Plug  
Glow Time Control Module

#### **IV. Exhaust Gas Recirculation System**

See Section IX for components and coverage

#### **V. Positive Crankcase Ventilation**

Crankcase Ventilation Valve/Line

#### **VI. Exhaust/Diesel Exhaust Fluid (DEF) System**

DEF Injection Valve  
DEF Additive Tank (with Press./Temp.  
Sensors, Fluid Level Gauge, Pump)  
Exhaust Manifold

#### **VII. Engine Emissions Control Systems/Sensors**

Airbag Controller  
Airbag Controller Software Alternator  
Battery Sensor (IBS)  
Camshaft Position Sensor  
Charge Air Pressure Sensor  
Charge Air Temperature Sensor  
Coolant Control Valve

Cooling Pump  
Cooling Fan  
CPC Control Module  
Crankshaft Position Sensor  
DEF Control Module  
DEF Control Module Software  
Electronic Ignition Controller  
Electronic Ignition Controller  
Software  
Engine Coolant Temperature Sensor  
Engine Oil Temperature Sensor  
Engine Thermostat  
Exhaust Back Pressure Sensor  
Exhaust Differential Pressure Sensor  
Exhaust Treatment Control Module  
Exhaust Gas Temperature Sensor  
Fuel Temperature Sensor  
Manifold Air Pressure Sensor  
Mass Air Flow Sensor  
NO<sub>x</sub> Sensors  
O<sub>2</sub> Sensors  
Oil Filler Pipe  
Oil Pressure Control Valve  
Oil Separator

Particulate Matter Sensor  
Signal Acquisition Module  
Signal Acquisition Module Software  
Steering Column Module  
Steering Column Module Software  
Transmission Control Module  
Transmission Control Module  
Software  
Vehicle Speed Sensor

### **VIII. On-Board Diagnostics**

Instrument Cluster (Malfunction  
Indicator Lamp)

### **IX. Major Emission Control Components (b)**

Catalyst SCR  
Diesel Oxidation Catalyst  
Diesel Particulate Filter  
EGR Bypass Flap  
EGR Cooler  
EGR Valve  
Engine Control Module  
Engine Control Module Software

All items are warranted for:

- (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.
- (b) 8 years/80,000 miles (whichever occurs first) for new Medium 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 Care Center  
One Mercedes-Benz Drive  
Sandy Springs, GA 30328  
1-800-FOR-MERCEdes,

or

The California Air  
Resources Board at  
4001 Iowa Ave,  
Riverside, CA 92507

.

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 Care 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                                              | Model    |
|---------------------------------------------------------------|----------|
|                                                               | Sprinter |
| Airbag Controller                                             | •        |
| Alternator                                                    | •        |
| Catalyst SCR                                                  | •        |
| Charge Air Cooler                                             | •        |
| Charge Air/ Intake Air Duct                                   | •        |
| Coolant Control Valve                                         | •        |
| Coolant Pump                                                  | •        |
| Cooling Fan                                                   | •        |
| Cooling Pump                                                  | •        |
| DEF Injection Valve                                           | •        |
| DEF Tank (with Press./Temp. Sensors, Fluid Level Gauge, Pump) | •        |
| Diesel Particulate Filter                                     | •        |
| EGR Bypass Flap                                               | •        |
| EGR Cooler                                                    | •        |
| EGR Valve                                                     | •        |
| Electrohydraulic Control Unit / Gearshift Plate               | •        |
| Electronic Ignition Controller                                | •        |
| Electronic Throttle Valve                                     | •        |
| Engine Control Module                                         | •        |
| Engine Thermostat                                             | •        |
| Exhaust Manifold                                              | •        |
| Fuel Injector                                                 | •        |
| Fuel Pump (High Pressure)                                     | •        |
| Fuel Rail (with Fuel Pressure Regulator, if applicable)       | •        |
| Fuel Rail Pressure Sensor                                     | •        |
| High Pressure Pump                                            | •        |
| Instrument Cluster (Malfunction Indicator Lamp)               | •        |

**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                                                                        | Model    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|                                                                                         | Sprinter |
| Intake Manifold / Boost Air Distribution Line (with Intake Port Shutoff, if applicable) | ●        |
| Intake Port Shutoff                                                                     | ●        |
| NO <sub>x</sub> Sensors                                                                 | ●        |
| O <sub>2</sub> Sensor                                                                   | ●        |
| Oil Pressure Control Valve                                                              | ●        |
| Oxidation Catalyst                                                                      | ●        |
| Signal Acquisition Module                                                               | ●        |
| Transmission Control Module                                                             | ●        |
| Turbocharger                                                                            | ●        |
| Wastegate Valve                                                                         | ●        |

## **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.

# How to Get Warranty Service.

Where to Take Your Vehicle.

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

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

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

If you have difficulty locating a convenient authorized Mercedes-Benz Dealership, please contact the Customer Care Center (→ Page 53). 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 Care Center (→ Page 53) 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 Care Center (→ Page 53) 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 Care 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 36) (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 51). 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](mailto: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.

### **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 Care Center and ask for help with emission warranty service. You'll find the address and telephone number of the Customer Care Center on (→ Page 53).
- The Customer Care 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 Care 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 Care 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 Care Center  
One Mercedes-Benz Drive  
Sandy Springs, GA 30328

or

California Air Resources Board  
Mobile Source Operations Division  
4001 Iowa Ave,  
Riverside, CA 92507

.

## Warranty Enforcement Laws (Lemon Laws).

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

## **California Consumer Notice**

At least 30 days prior to the commencement of an action seeking civil penalties under subdivision (c) of Section 1794 of the California Civil Code, the consumer shall send notice in writing to either CA\_Retention\_Mailbox@mbusa.com or by certified or registered mail, return receipt requested to:

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

The notice must contain all of the following:

1. Your name, the Vehicle Identification Number ("VIN") of the motor vehicle, and a brief summary of the repair history and problems with your motor vehicle.
2. Demand that Mercedes-Benz USA, LLC repurchase or replace the motor vehicle.

## **NEW JERSEY LEMON LAW DISCLOSURE**

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

**Here is a summary of your rights:**

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

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

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

## **NEW JERSEY LEMON LAW DISCLOSURE**

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

**Aquí le damos un resumen de sus derechos:**

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

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

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

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

## IMPORTANT NOTICE for California Retail Buyers and Lessees.

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

1. Mercedes-Benz USA, LLC ("Mercedes-Benz") participates in the California Dispute Settlement Program ("CDSP"), a mediation/arbitration program administered by the National Center for Dispute Settlement ("NCDS"). The CDSP and Mercedes-Benz have been certified under the California Department of Consumer Affairs' Arbitration Certification Program.
2. If you have a problem arising under your Mercedes-Benz written warranty, we encourage you to bring it to our attention. If we are unable to resolve it, you may file a claim with the CDSP. Claims must be filed with CDSP within six (6) months after the expiration of the warranty.

3. To file a claim with CDSP, you can eFile a claim at [NCDSUSA.ORG](https://ncdsusa.org); call 1-866-659-1909; mail your Customer Claim Form to National Center for Dispute Settlement, P.O. Box 515315, Dallas, TX 75251-5315; or email your Customer Claim Form to [info@ncdsusa.org](mailto:info@ncdsusa.org)
4. In order to file a claim with CDSP, you will have to provide your name and address, general information about your vehicle, including the make, model and year, and the vehicle identification number (VIN) of your vehicle, and a statement of the nature of your problem or complaint. You will also be asked to provide: the approximate date of your acquisition of the vehicle, the vehicle's current mileage, the approximate date and mileage at the time any problem(s) were first brought to the attention of Mercedes-Benz or one of our authorized dealers, and a statement of the relief you are seeking.
5. CDSP staff may try to help resolve your dispute through mediation. If mediation is not successful, or if you do not wish to participate in mediation, claims within the program's jurisdiction may be presented to an arbitrator at an informal hearing. The arbitrator's decision should ordinarily be issued within 40 days from the time your claim is filed; there may be a delay of 7 days if you did not first contact Mercedes-Benz about your problem, or a delay up to 30 days if the arbitrator requests an inspection/report by an impartial technical expert or further investigation and report by the CDSP.
6. You may be required to use CDSP before asserting certain rights or remedies conferred by California Civil Code Section 1793.22(b), including the right to assert a presumption under this Code Section. You are also required to use CDSP before exercising rights or seeking remedies created by Title I of the Magnuson-Moss Warranty Act, 15 U.S.C. Section 2301 et seq. If you choose to seek redress by pursuing rights and remedies not created by California Civil Code Section 1793.22(b) or Title I of the Magnuson-Moss Warranty Act, resort to CDSP is not required by those statutes. You are not required to use CDSP before pursuing rights and remedies under any other state or federal law. The CDSP is provided at no cost to you.

7. California Civil Code Section 1793.2(d) requires that, if Mercedes-Benz or its representative is unable to repair a new motor vehicle to conform to the vehicle's applicable express warranty after a reasonable number of attempts, Mercedes-Benz shall be required to replace or repurchase the vehicle. California Civil Code Section 1793.22(b) creates a presumption that Mercedes-Benz has had a reasonable number of attempts to conform the vehicle to its applicable express warranties if, within 18 months from delivery to the buyer or 18,000 miles on the vehicle's odometer, whichever occurs first, one or more of the following occurs:
- The same nonconformity [a failure to conform to the written warranty that substantially impairs the use, value or safety of the vehicle] results in a condition that is likely to cause death or serious bodily injury if the vehicle is driven **AND** the nonconformity has been subject to repair two or more times by Mercedes-Benz or its agents **AND** the buyer or lessee has directly notified Mercedes-Benz of the need for the repair of the nonconformity; OR
  - The same nonconformity has been subject to repair 4 or more times by Mercedes-Benz or its agents **AND** the buyer has notified Mercedes-Benz of the need for the repair of the nonconformity; OR
  - The vehicle is out of service by reason of repair of nonconformities by Mercedes-Benz or its agents for a cumulative total of more than 30 calendar days after delivery of the vehicle to the buyer.

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

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

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

**CALIFORNIA DISPUTE SETTLEMENT PROGRAM (CDSP)**

P.O. Box 515315

Dallas, TX 75251-5315

(866) 659-1909 (Toll Free)

eFile a Claim: [www.ncdsusa.org](http://www.ncdsusa.org)

Email: [info@ncdsusa.org](mailto:info@ncdsusa.org)

# How to Deal with Warranty Problems.

## 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 Care Center. You'll find the address on (→ Page 53).

### B. What MBUSA Will Do

Once you have followed the two steps described on (→ Page 51) (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. 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 Care Center at the address on (→ Page 53).

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

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

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

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

With the following information:

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

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

Containing the following information:

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

Mileage:  
Purchase Date:  
Purchased From:  
Vehicle Identification Number:  
Model:  
Last Name (Owner/Lessee):  
First Name:  
Middle Initial:

Street Address:  
City:  
State:  
Zip Code:  
Telephone # (Home):  
Telephone # (Work):  
Telephone # (Mobile):  
Email:

## Optional Service Contract.

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

# Maintenance.

## 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.

This page intentionally left blank

This page intentionally left blank

This page intentionally left blank

This page intentionally left blank

## **Service and Literature**

---

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

Press time December, 2024

Printed in U. S. A.

## **Internet**

---

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

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

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

## **Models**

---

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

Sprinter 2500  
Sprinter 3500/ XD  
Sprinter 4500

# COBERTURA DE GARANTÍA EN UN VISTAZO

(La cobertura de garantía completa comienza en la (→ página 11))

| DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                              | Años:           | 2  | 3  | 3  | 3   | 5  | 5   | 7  | 8  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----|----|----|-----|----|-----|----|----|
|                                                                                                                                                                                                                                          | Millas (miles): | 24 | 36 | 50 | UNL | 50 | 100 | 70 | 80 |
| Cobertura de garantía limitada de vehículo nuevo                                                                                                                                                                                         |                 |    |    |    |     |    |     |    |    |
| Cobertura de garantía extendida especial                                                                                                                                                                                                 |                 |    |    |    |     |    |     |    |    |
| Garantía limitada de perforación y anti corrosión:<br>Todos los paneles<br>Paneles exteriores                                                                                                                                            |                 |    |    |    |     |    |     |    |    |
| Garantía de emisiones federales - diésel                                                                                                                                                                                                 |                 |    |    |    |     |    |     |    |    |
| Garantía de emisiones federales - principales componentes de control de emisiones                                                                                                                                                        |                 |    |    |    |     |    |     |    |    |
| Garantía de emisiones de California (California, Colorado, Connecticut, Delaware, Maine, Maryland, Massachusetts, New Jersey, New York, Oregon, Pennsylvania, Rhode Island, Vermont y Washington)<br>Corto plazo (diésel)<br>Largo plazo |                 |    |    |    |     |    |     |    |    |
| 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 empresa del Grupo Mercedes-Benz AG.



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

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

## ***IMPORTANTE***

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

*El texto de la garantía limitada comienza en la (→ página 11) de este folleto.*

# Contenido

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

Acuerdo de arbitraje individual y renuncia  
a demandas colectivas ..... 7

**Qué cubre.**

Garantía limitada de vehículo nuevo..... 11  
Garantía limitada de motor diésel..... 17  
Garantía del tren motriz..... 18  
Garantía de corrosión. .... 19  
Garantía limitada del sistema de  
restricción (sólo vehículos vendidos  
y registrados en el estado de Kansas). .. 19

**Qué no está cubierto.**

Artículos que no están cubiertos. .... 20  
Deducción del seguro; o piezas  
reparadas o reemplazadas..... 24  
Garantía restringida. .... 24

**Otros términos de sus garantías.**

Las partes de intercambio se  
pueden utilizar en las reparaciones  
por garantías. .... 25  
Servicio previo a la entrega..... 26  
Cambios de producción. .... 26

**Garantías de emisiones requeridas  
por la ley.**

Componentes con garantía  
relacionados con la emisión. .... 27  
DECLARACIÓN DE LA GARANTÍA  
DE CONTROL DE EMISIONES  
DE CALIFORNIA..... 29

**Cómo obtener el servicio por  
garantía.**

Dónde llevar su vehículo. .... 39  
Cómo obtener un servicio de remolque -  
sólo Estados Unidos o Canadá. .... 41  
Pasos adicionales que puede seguir y  
cómo obtener más información..... 42  
Cómo obtener servicio según  
‘la garantía de emisiones de California. 43  
Leyes de ejecución de garantía  
(Leyes de vehículos defectuosos  
“Lemon Laws”). .... 45  
AVISO para los compradores  
minoristas y arrendatarios  
de California..... 51

**Cómo manejar los problemas  
de garantía.**

Pasos a seguir. .... 55  
Contrato opcional de servicio..... 58

**Mantenimiento.**

Información general ..... 59  
Dónde solicitar mantenimiento. .... 59

## Sus derechos legales según estas garantías limitadas.

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

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

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

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

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

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

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

### **SUPLEMENTO PARA CALIFORNIA**

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

**ESTE FOLLETO DE INFORMACIÓN DE SERVICIO Y GARANTÍA CONTIENE UN ACUERDO DE ARBITRAJE INDIVIDUAL Y UNA RENUNCIA A DEMANDAS COLECTIVAS (“ESTE ACUERDO”). AL ACEPTAR ESTE ACUERDO, USTED RECONOCE EXPRESAMENTE QUE HA LEÍDO, CONSIDERADO DETENIDAMENTE Y COMPRENDIDO TODAS SUS DISPOSICIONES, Y QUE ACEPTA EXPRESAMENTE QUEDAR VINCULADO POR LAS MISMAS.**

## Acuerdo de arbitraje individual y renuncia a demandas colectivas

Por favor, lea atentamente este Acuerdo, ya que afecta a sus derechos y se aplica a las disputas entre usted y Mercedes-Benz USA, LLC, incluyendo terceros beneficiarios como sus propietarios, miembros, gerentes, directores, funcionarios, empresas matrices, predecesores, sucesores, fabricantes, proveedores, distribuidores, concesionarios afiliados, subsidiarias y sus empleados (en conjunto, "MBUSA"). En el arbitraje, la presentación de pruebas y la revisión en apelación suelen ser menores que en los tribunales y no hay jurado.

Este Acuerdo requiere el arbitraje de cualquier disputa entre usted y MBUSA ( en conjunto, las "Partes") incluyendo, sin limitación, reclamos y disputas relacionados con o derivados de la compra, uso o propiedad de su vehículo, excepto aquellos exclusivamente por reclamos por daños personales manifestados por lesiones físicas y reclamos por muerte por negligencia, las cuales están excluidas del presente Acuerdo. Entre ellas se incluyen, sin limitación, las disputas derivadas de su garantía y los reclamos que surjan antes o después de la firma de este Acuerdo, como los reclamos relacionados con declaraciones sobre su vehículo. El presente Acuerdo no excluye el uso del programa de resolución de disputas descrito en el folleto de Información de Servicio y Garantía de su vehículo.

Al menos 30 días antes de iniciar el arbitraje, debe enviar a MBUSA una Notificación de Disputa ("Notificación") que incluya: el Número de Identificación de su Vehículo, una copia de su(s) contrato(s) de venta o arrendamiento del vehículo, información sobre el seguro (si su vehículo está dañado), una copia de cualquier orden de reparación, una descripción de la cuestión y su propuesta de resolución. La Notificación debe ir firmada por usted y enviarse por correo certificado a: Mercedes-Benz USA, LLC, Customer Care Center, One Mercedes Drive, Sandy Springs, GA 30328. Si desea que MBUSA se comunice con alguien que no sea usted (por ejemplo, un abogado), la Notificación debe incluir una declaración firma-

da por usted en la que se identifique a dicha(s) persona(s) y se confirme su autoridad para resolver la disputa en su nombre. Al menos 30 días antes de que MBUSA pueda iniciar el arbitraje, MBUSA está obligada a enviarle una Notificación firmada por correo certificado. La Notificación de MBUSA debe incluir el Número de Identificación del Vehículo, una descripción del problema que dio lugar a la Notificación y la propuesta de resolución de MBUSA. MBUSA también puede enviar la Notificación por correo certificado a su representante o abogado si usted ha identificado a uno.

En caso de que una de las partes interponga una demanda judicial, las Partes acuerdan que cualquiera de ellas podrá solicitar inmediatamente al Tribunal el inicio del arbitraje o iniciar de otro modo el proceso de arbitraje, sin perjuicio del procedimiento establecido en el párrafo anterior.

Cualquier disputa sujeta a este Acuerdo será decidida por un mediador único administrado por la Asociación Americana de Arbitraje (“AAA”) ([www.adr.org](http://www.adr.org)). El arbitraje se ajustará al Reglamento de Arbitraje del Consumidor de la AAA ([www.adr.org](http://www.adr.org)), incluidas, entre otras, las Normas Complementarias de Arbitraje Masivo de la AAA. Las Partes también acuerdan que pueden tener valiosos secretos comerciales e información confidencial. Las Partes acuerdan tomar todas las medidas necesarias para proteger de la divulgación pública los secretos comerciales y la información confidencial de las Partes en cualquier procedimiento en virtud del presente Acuerdo.

Al iniciar el arbitraje, la parte iniciadora pagará la tasa de presentación directamente a la AAA. Aunque MBUSA se compromete a pagar todos los honorarios subsiguientes de la AAA por el arbitraje, usted es responsable de sus propios honorarios y gastos de abogado, peritos y otros testigos, excepto en los casos en los que la legislación aplicable diera derecho a esa parte a recuperar dichos honorarios y gastos si la disputa se litigara en los tribunales. Si paga la tasa de solicitud y gana la demanda, le reembolsaremos la tasa de solicitud.

**EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEGISLACIÓN APLICABLE, LAS PARTES ACUERDAN QUE CADA UNA DE ELLAS PODRÁ HACER VALER UN RECLAMO O UNA CONTRADEMANDA ÚNICAMENTE A TÍTULO INDIVIDUAL (NO COMO ACCIÓN COLECTIVA O REPRESENTATIVA) Y USTED RENUNCIA EXPRESAMENTE A CUALQUIER DERECHO QUE PUEDA TENER A PROCEDER EN CUALQUIER ACCIÓN COLECTIVA O REPRESENTATIVA. SI UN TRIBUNAL O UN MEDIADOR DECIDEN QUE ALGUNA PARTE DE ESTE ACUERDO NO PUEDE APLICARSE EN LO QUE RESPECTA A UN RECLAMO CONCRETO DE REPARACIÓN O RECURSO (COMO UNA MEDIDA CAUTELAR), ENTONCES, EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY, ESE RECLAMO O RECURSO (Y SOLO ESE RECLAMO O RECURSO) DEBERÁ PRESENTARSE ANTE UN TRIBUNAL Y DEBERÁ SUSPENDERSE A LA ESPERA DEL ARBITRAJE DE LOS RECLAMOS Y RECURSOS ARBITRABLES.**

Las disputas relativas a la validez, aplicación, alcance, aplicabilidad o interpretación del presente Acuerdo serán decididas exclusivamente por el mediador. El presente Acuerdo y los procedimientos y conductas relacionados con el arbitraje, incluidas las cuestiones relativas a la presentación de pruebas, la renuncia, la preclusión, el incumplimiento, la mora o el calendario de pagos relacionados con el arbitraje —antes, durante o después del arbitraje— se regirán por la Ley Federal de Arbitraje, 9 U.S.C, art. 1 y siguientes, y el derecho común federal, y no por las leyes o procedimientos estatales relativos al arbitraje. El mediador tiene en todo momento la autoridad exclusiva para tratar las impugnaciones del presente Acuerdo, incluidas las cuestiones de renuncia, impedimento, incumplimiento, o el calendario de pagos relacionados con el arbitraje, o la validez o el alcance del presente Acuerdo.

Si una de las partes presenta una demanda judicial en lugar del arbitraje, todos los procedimientos se suspenderán hasta la resolución de cualquier procedimiento para obligar al arbitraje, incluidos los recursos. Las Partes se reservan el derecho de acudir a un tribunal de menor cuantía en caso de litigios o reclamos dentro de la jurisdicción de dicho tribunal.

Si alguna disposición de este Acuerdo se considera inválida o inaplicable, dicha disposición se separará, y la disposición separada se reformará solo en la medida necesaria para hacerla aplicable. El resto del Acuerdo seguirá plenamente vigente.

**SU GARANTÍA ESTÁ SUJETA A LOS TÉRMINOS DE ESTE ACUERDO DE ARBITRAJE INDIVIDUAL VINCULANTE Y RENUNCIA A DEMANDAS COLECTIVAS. AL UTILIZAR EL VEHÍCULO O SOLICITAR O ACEPTAR LOS BENEFICIOS DE ESTA GARANTÍA, INCLUIDA LA REALIZACIÓN DE CUALQUIER REPARACIÓN EN GARANTÍA, USTED ACEPTA QUEDAR VINCULADO POR ESTOS TÉRMINOS.**

Puede renunciar a las obligaciones de arbitraje de este Acuerdo en un plazo de 30 días a partir de la fecha de entrega inicial de su vehículo enviando una carta a:

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

indicando su nombre, el Número de Identificación del Vehículo y su intención de renunciar a las obligaciones de arbitraje del presente Acuerdo. Si no opta por no participar, las obligaciones de arbitraje de este Acuerdo serán vinculantes. La exclusión voluntaria de las obligaciones de arbitraje de este Acuerdo no tiene ningún efecto sobre sus obligaciones de arbitraje o las de MBUSA derivadas de cualquier otro acuerdo o contrato.

# Qué cubre.

Garantía limitada de vehículo nuevo.

En caso de que surja una disputa relacionada con la cobertura de su garantía basada en la “Lemon Law” de su Estado, o la Ley federal de Garantía Magnuson-Moss, Mercedes-Benz USA, LLC ofrece asistencia a través del Programa de Solución de Disputas administrado a través del Centro Nacional de Solución de Disputas (“NCDS”). Puede ponerse en contacto con el NCDS para presentar un reclamo de la siguiente manera:

National Center for Dispute Settlement  
P.O. Box 515315  
Dallas, TX 75251-5315  
(866) 659-1909 (Toll Free)  
eFile a Claim: [www.ncdsusa.org](http://www.ncdsusa.org)  
Email: [info@ncdsusa.org](mailto:info@ncdsusa.org)

**Importante:**

Debe utilizar el Programa de Resolución de Disputas antes de hacer valer ante un tribunal cualquier derecho o recurso creado por la Ley de Garantía Magnuson-Moss, 15 U.S.C., art. 2301 y siguientes. Además, es posible que también deba utilizar el Programa de Resolución de Disputas antes de reclamar derechos y recursos en virtud de las disposiciones de la “Lemon Law” de su estado. 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 al Programa de Resolución de Disputas 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.

## **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. Puntos cubiertos por otras garantías**

Los siguientes productos están cubiertos por garantías independientes ofrecidas por sus fabricantes.

**No están cubiertos** por la Garantía Limitada Básica:

- Neumáticos
- Accesorios, equipamiento o productos de protección de terceros (independientemente de que se hayan adquirido a través de un distribuidor Mercedes-Benz autorizado)
- Elementos añadidos o modificados por personalización o acondicionamiento, o la conversión a furgoneta (excepto los accesorios originales Mercedes-Benz diseñados para Sprinter e instalados por un concesionario autorizado Mercedes-Benz)

Asegúrese de obtener una copia de la garantía que se aplica a estos artículos de su concesionario Mercedes-Benz autorizado, o del fabricante del producto.

Puede encontrar declaraciones de garantía para neumáticos y otros equipos opcionales (si están equipados) en su paquete de literatura del propietario.

### **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 41).

## 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 24 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

## **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 39); 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 24 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 39).

## 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

**SÓLO** 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
- Buje 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 24).

### B. Cuánto dura

La garantía limitada de corrosión comienza cuando comienza la garantía limitada de su vehículo nuevo, vea la (→ página 11). 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.

# Qué no está cubierto.

## 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 está cubierto.

**LAS HOJAS Y EL JUEGO DE ACCESORIOS DE LIMPIAPARABRISAS:** Las hojas y el juego de accesorios de limpiaparabrisas dañados o desgastados no está cubierto.

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

**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.

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 está cubierto por esta garantía.

**DAÑO OCASIONADO AL REPARAR PIEZAS Y UN ABASTECIMIENTO INCORRECTO DE COMBUSTIBLE:** MBUSA advierte enfáticamente contra la introducción de mezclas de biodiésel mayores que B20. 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.

**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.

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

**DAÑOS CAUSADOS POR INFLUENCIAS EXTERNAS Y EL MEDIOAMBIENTE:** No están cubiertos los daños causados por accidentes o actos de la naturaleza u otros acontecimientos que escapen al control de MBUSA (por ejemplo, incendios, inundaciones, terremotos). Las partes hechas de tela o cuero (tapizado, capotas convertibles, objetos del acabado interior) madera, pintura o cromo que hayan sido afectadas por precipitación de partículas en la atmósfera, tales como sustancias químicas o savia de árboles o por sal de la carretera, granizo, tormentas de viento u otros factores ambientales.

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

## 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 20)), por ejemplo, daños por accidentes, mal uso o negligencia y en cualquier caso, cualquier daño indirecto subsiguiente al vehículo no están cubiertos por esta garantía.

## Garantía restringida.

MBUSA también puede restringir la garantía.

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

# Otros términos de sus garantías.

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

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

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:

- ensambles del motor;
- ensambles de la transmisión;
- ensambles 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.

# Garantías de emisiones requeridas por la ley.

Componentes con garantía relacionados con la emisión.

## Motor diésel (corto plazo) (a)

### I. Sistema de inducción de aire

Filtro de aire  
Enfriador del aire de carga  
Conducto de aire de admisión / aire de carga  
Línea de aire limpio  
Múltiple de admisión/Línea de distribución del aire boost (con interruptor del puerto de admisión, si se aplica)  
Electronic Throttle Valve  
Desconexión del puerto de admisión  
Turbocargador  
Válvula de descarga

### II. Sistema de medición del combustible

Inyector de combustible  
Regulador de la presión de combustible  
Sensor de presión de combustible  
Canal de carburante  
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

Consulte la Sección IX para conocer los componentes y la cobertura

### 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 para aditivo DEF (con sensores de pres./temp., indicador de nivel de líquido, bomba)  
Múltiple de escape

### VII. Sistemas/sensores de control de emisiones del motor

Controlador del airbag  
Software del controlador del airbag alternador  
Sensor de la batería (IBS)  
Sensor de posición del árbol de levas

Sensor de presión del aire de carga  
 Sensor de temperatura del aire de carga  
 Válvula de control del refrigerante  
 Bomba de refrigeración  
 Ventilador de refrigeración  
 Módulo de control CPC  
 Sensor de posición del cigüeñal  
 Módulo de control DEF  
 Software del módulo de control DEF  
 Controlador de encendido electrónico  
 Software del controlador de encendido electrónico  
 Sensor de temperatura del refrigerante del motor  
 Sensor de temperatura del aceite del motor  
 Termostato 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  
 Sensor de temperatura de combustible  
 Sensor de presión de aire del múltiple  
 Sensor de flujo de aire masivo  
 Sensores NO<sub>x</sub>  
 Sensores O<sub>2</sub>  
 Tubo de llenado de aceite  
 Válvula de control de presión del aceite

Separador de aceite  
 Sensor de material particulado  
 Módulo de adquisición de señal  
 Software del módulo de adquisición de señal  
 Módulo de la columna de dirección  
 Software del módulo de la columna de dirección  
 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)

### **IX. Principales componentes de control de emisiones (b)**

Catalizador SCR  
 Catalizador de oxidación diésel  
 Filtro anti-partículas diésel  
 Válvula bypass EGR  
 Enfriador EGR  
 Válvula EGR  
 Módulo de control del motor  
 Software del módulo de control del motor

Todos los elementos tienen una garantía de (a) o (b):

- (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.
- (b) 8 años/80,000 millas (lo que ocurra primero) para vehículos de pasajeros de servicio medio nuevos vendidos la 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 5 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.

Esta página se ha dejado en blanco intencionadamente

## 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                                                        | Modelo   |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------|
|                                                                                | Sprinter |
| Controlador del airbag                                                         | •        |
| Alternador                                                                     | •        |
| Catalizador SCR                                                                | •        |
| Enfriador del aire de carga                                                    | •        |
| Conducto de aire de admisión / aire de carga                                   | •        |
| Válvula de control del refrigerante                                            | •        |
| Bomba de refrigerante                                                          | •        |
| Ventilador de refrigeración                                                    | •        |
| Bomba de refrigeración                                                         | •        |
| Válvula de inyección DEF                                                       | •        |
| Tanque DEF (con sensores de pres./temp., indicador de nivel de líquido, bomba) | •        |
| Filtro anti-partículas diésel                                                  | •        |
| Válvula bypass EGR                                                             | •        |
| Enfriador EGR                                                                  | •        |
| Válvula EGR                                                                    | •        |
| Unidad de control electrohidráulica/Placa de cambio de marchas                 | •        |
| Controlador de encendido electrónico                                           | •        |
| Electronic Throttle Valve                                                      | •        |
| Módulo de control del motor                                                    | •        |
| Termostato del motor                                                           | •        |
| Múltiple de escape                                                             | •        |
| Inyector de combustible                                                        | •        |
| Bomba de combustible (alta presión)                                            | •        |
| Canal de carburante (con regulador de presión del carburante, si se aplica)    | •        |
| Sensor de presión del canal de carburante                                      | •        |
| Bomba de alta presión                                                          | •        |
| Grupo de instrumentos (lámpara indicadora de funcionamiento defectuoso)        | •        |

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                                                                                          | Modelo   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|                                                                                                                  | Sprinter |
| Múltiple de admisión/Línea de distribución del aire boost (con interruptor del puerto de admisión, si se aplica) | ●        |
| Desconexión del puerto de admisión                                                                               | ●        |
| Sensores NO <sub>x</sub>                                                                                         | ●        |
| Sensor O <sub>2</sub>                                                                                            | ●        |
| Válvula de control de presión del aceite                                                                         | ●        |
| Catalizador de oxidación                                                                                         | ●        |
| Módulo de adquisición de señal                                                                                   | ●        |
| Módulo de control de la transmisión                                                                              | ●        |
| Turbocargador                                                                                                    | ●        |
| Válvula de descarga                                                                                              | ●        |

## **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, exceso de velocidad, 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.

# Cómo obtener el servicio por garantía.

Dónde llevar su vehículo.

## A. En Estados Unidos

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

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

Si tiene dificultades para localizar un concesionario autorizado de Mercedes-Benz comuníquese con el Centro de atención al cliente (→ página 57). 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 57) para hacer las consideraciones de reembolso. Debe proporcionar una copia del recibo, el número de registro de su vehículo y otros documentos relevantes.
- No se considerará el reembolso si el vehículo no regresa a Estados Unidos.

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

Si se muda a otro país asegúrese de comunicarse con el Centro de atención al cliente (→ página 57) 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:

**Customer Care Center  
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 39) (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 55). 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](mailto: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 57).
- 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.

El reembolso de las piezas se basará en el precio de venta al público sugerido por el distribuidor de piezas. El reembolso de la mano de obra se basará en el tiempo recomendado por MBUSA para la reparación y en la tarifa horaria apropiada en el área geográfica donde se realizó el trabajo.

Antes de que MBUSA le reembolse las reparaciones de emergencia bajo esta garantía, usted tendrá que proporcionar a MBUSA los detalles de por qué la situación era una emergencia y por qué el servicio autorizado del concesionario Mercedes-Benz no estaba disponible. Bajo esta garantía, una emergencia ocurre si una pieza no estará disponible dentro de 30 días o si una reparación no puede ser completada dentro 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.

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

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

### **Aviso a los consumidores de California**

Al menos 30 días antes del inicio de una acción para solicitar sanciones civiles en virtud de la subdivisión (c) de la Sección 1794 del Código Civil de California, el consumidor deberá enviar una notificación por escrito a [CA\\_Retention\\_Mailbox@mbusa.com](mailto:CA_Retention_Mailbox@mbusa.com) o por correo certificado o registrado, con acuse de recibo, a:

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

La notificación debe contener todos los elementos siguientes:

1. Su nombre, el número de identificación del vehículo ("VIN") y un breve resumen del historial de reparaciones y problemas de su vehículo.
2. La solicitud de que Mercedes-Benz USA, LLC recompre o reemplace el vehículo de motor.

## **NEW JERSEY LEMON LAW DISCLOSURE**

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

**Here is a summary of your rights:**

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

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

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

## **NEW JERSEY LEMON LAW DISCLOSURE**

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

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

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

1. **estado fuera de servicio por reparos por una acumulación total de 20 días naturales o más, o en el caso de una casa rodante motorizada (motorhome) de 45 días o más.**
2. **Si substancialmente el mismo defecto continua existiendo después que el fabricante ha tenido la ultima oportunidad de reparar o corregir el defecto, usted puede presentar una solicitud para compensación bajo la Ley de Limón de Nueva Jersey.**

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

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

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

1. Mercedes-Benz USA, LLC (“Mercedes-Benz”) participa en el Programa de Solución de Disputas de California (“CDSP”), un programa de mediación/arbitraje administrado a través del Centro Nacional de Solución de Disputas (“NCDS”). El CDSP y Mercedes-Benz han sido certificados por el Programa de Certificación de Arbitraje del Departamento de Asuntos del Consumidor de California.

2. Si tiene algún problema con la garantía escrita de Mercedes-Benz, le animamos a que nos lo comunique. Si no podemos resolverlo, puede presentar un reclamo al CDSP. Los reclamos deben presentarse al CDSP antes de pasados seis (6) meses desde la caducidad de la garantía.
3. Para presentar un reclamo ante el CDSP, puede hacerlo a través de NCDSUSA.ORG, llamando al 1-866-659-1909, enviando por correo postal su Formulario de Reclamación del Cliente a National Center for Dispute Settlement, P.O. Box 515315, Dallas, TX 75251-5315, o enviando por correo electrónico su Formulario de Reclamación del Cliente a [info@ncdsusa.org](mailto:info@ncdsusa.org)
4. Para presentar un reclamo ante el CDSP, tendrá que facilitar su nombre y dirección, información general sobre su vehículo, incluidos la marca, el modelo y el año, y el número de identificación del vehículo (VIN) de su vehículo, y una declaración sobre la naturaleza de su problema o reclamo. También se le pedirá que proporcione: la fecha aproximada de adquisición del vehículo, el millaje actual del vehículo, la fecha aproximada y el millaje en el momento en que se notificaron posibles problemas a Mercedes-Benz o a uno de nuestros distribuidores autorizados, y una declaración de la compensación que busca.
5. El personal del CDSP puede tratar de ayudar a resolver su disputa mediante la mediación. Si esta no tiene éxito, o si no desea participar en ella, los reclamos dentro de la jurisdicción del programa pueden presentarse a un árbitro en una vista informal. La decisión del mediador debe emitirse normalmente en un plazo de 40 días a partir de la presentación del reclamo; puede haber un retraso de 7 días si usted no se puso primero en contacto con Mercedes-Benz acerca de su problema, o un retraso de hasta 30 días si el mediador solicita una inspección/informe por parte de un experto técnico imparcial o una investigación e informe adicionales por parte del CDSP.
6. Es posible que se le requiera utilizar el CDSP antes de hacer valer ciertos derechos o recursos conferidos por la Sección 1793.22(b) del Código Civil de California, incluyendo el derecho a hacer valer una presunción bajo esta Sección del Código. También se le exige que recurra a la CDSP antes de ejercer los derechos o interponer los recursos creados por el Título I de la Ley de Garantía Magnuson-Moss, 15 U.S.C., sección 2301 y siguientes. Si opta por solicitar una reparación ejerciendo derechos y

recursos no creados por la Sección 1793.22(b) del Código Civil de California o el Título I de la Ley de Garantía Magnuson-Moss, dichas leyes no exigen el recurso a CDSP. No se le requiere usar el CDSP antes de buscar derechos y recursos bajo cualquier otra ley estatal o federal. El CDSP se proporciona sin costo alguno para usted.

7. La Sección 1793.2(d) del Código Civil de California especifica que, si Mercedes-Benz o su representante no pueden reparar un vehículo de motor nuevo conforme a la garantía expresa aplicable al vehículo después de un número razonable de intentos, se requerirá a Mercedes-Benz que reemplace o vuelva a comprar el vehículo. La Sección 1793.22(b) del Código Civil de California crea un supuesto por el que Mercedes-Benz ha tenido un número razonable de intentos de conformar el vehículo a sus garantías expresas aplicables si, en los 18 meses desde la entrega al comprador o hasta 18,000 millas en el odómetro del vehículo, lo que ocurra primero, se da una o más de las siguientes situaciones:
  - La misma inconformidad [una falta de conformidad a la garantía escrita que afecte sustancialmente el uso, el valor o la seguridad del vehículo] resulta en una condición que puede causar la muerte o lesiones corporales graves si se conduce el vehículo **Y** la inconformidad ha sido objeto de reparación dos o más veces por parte de Mercedes-Benz o sus agentes **Y** el comprador o el arrendatario ha notificado directamente a Mercedes-Benz la necesidad de reparar la falta de conformidad; O
  - La misma inconformidad se ha sometido a reparación 4 o más veces por parte de Mercedes-Benz o sus agentes **Y** el comprador ha notificado a Mercedes-Benz la necesidad de reparar la no conformidad; O
  - El vehículo está fuera de servicio por la reparación de inconformidades por parte de Mercedes-Benz o sus agentes por un total acumulado superior a 30 días naturales desde la entrega del vehículo al comprador.

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

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

8. Pueden buscarse los siguientes recursos en el CDSP: reparaciones, reembolso por dinero pagado para reparar un vehículo u otros gastos incurridos como resultado de la inconformidad de un vehículo, compra o reemplazo de su vehículo, y compensación por daños y perjuicios disponibles bajo la garantía escrita de Mercedes-Benz o bajo la ley aplicable.
9. Los siguientes recursos **no** pueden buscarse en el CDSP: daños punitivos o múltiples, honorarios de representantes legales o daños emergentes que no sean los previstos en la Sección 1794(a) y (b) del Código Civil de California.
10. Usted puede aceptar o rechazar la decisión emitida por un mediador del CDSP. Si rechaza la decisión, será libre de entablar otras acciones legales. La decisión del mediador y cualesquiera conclusiones serán admisibles en una acción judicial.
11. Si acepta la decisión del mediador, Mercedes-Benz quedará obligada por la decisión, y cumplirá con ella dentro de un plazo razonable que no excederá los 30 días desde la recepción de la notificación en la que usted acepta la decisión.
12. Para más detalles sobre el programa CDSP, puede ponerse en contacto con el CDSP en la siguiente dirección:

**CALIFORNIA DISPUTE SETTLEMENT PROGRAM (CDSP)**

P.O. Box 515315  
Dallas, TX 75251-5315  
(866) 659-1909 (Toll Free)  
eFile a Claim: [www.ncdsusa.org](http://www.ncdsusa.org)  
Email: [info@ncdsusa.org](mailto:info@ncdsusa.org)

# Cómo manejar los problemas de garantía.

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 57).

## B. Qué hará MBUSA

Una vez siga los pasos descritos en la (→ página 55) (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. 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 57).

**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 atención al cliente.**

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

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

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

Incluya la siguiente información:

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

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

Incluya la siguiente información:

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

Millaje:  
Fecha de compra:  
Comprado a:  
Número de identificación del vehículo:  
Modelo:  
Apellido (propietario/ arrendatario):  
Nombre:  
Inicial del segundo nombre:

Dirección:  
Ciudad:  
Estado:  
Código postal:  
Teléfono (casa):  
Teléfono (trabajo):  
Teléfono (móvil):  
Correo electrónico:

## Contrato opcional de servicio.

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

# Mantenimiento.

## 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:  
diciembre de 2024

Impreso en EE. UU.

## **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 2500  
Sprinter 3500/ XD  
Sprinter 4500

## **Internet**

---

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

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

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



Edition A 2024

Order no. T907 0655 76, Part no. A 907 584 82 16

© 2024 Mercedes-Benz USA, LLC, A Mercedes-Benz Group AG Company



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