



## Sitio web de MBVans.com - Preguntas frecuentes sobre el retiro de vehículos de Takata

### **¿Mi vehículo está afectado por el retiro?**

A todos los clientes con vehículos posiblemente afectados se les envió una carta provisional. Además, los propietarios siempre pueden verificar si su vehículo está afectado ingresando su Número de identificación del vehículo (Vehicle Identification Number, VIN) en el siguiente sitio:

<http://www.mbvans.com/en/recall-information>

### **¿Qué airbags de mi vehículo están afectados?**

Los propietarios pueden verificar su VIN en el sitio web de [www.mbvans.com/en/recall-information](http://www.mbvans.com/en/recall-information), que brindará información si el airbag del lado del conductor, el del lado del pasajero o ambos airbags frontales de su vehículo están incluidos en el retiro de Takata.

### **¿Existen preocupaciones por otros airbags del vehículo?**

No. Esta condición solo se aplica a los infladores de ciertos airbags de conductores o frontales de pasajeros. (verifique su VIN en [www.mbvans.com/en/recall-information](http://www.mbvans.com/en/recall-information)).

### **¿Cómo se informa de la reparación a los clientes de MB en los EE. UU.?**

Se desarrolló un programa integral de acercamiento para notificar a los propietarios tanto de los retiros de Takata como de la disponibilidad de partes. Este programa de acercamiento incluye comunicaciones escritas por correo directo, publicaciones en las redes sociales, correos electrónicos, postales y comunicaciones a través del Centro de asistencia al cliente y la red de concesionarios independientes de MB Vans. Además, los propietarios pueden verificar si su vehículo está afectado y si hay partes disponibles visitando el sitio web de MB Vans: <https://www.mbvans.com/en/recall-information>

### **Estoy en el ejército fuera del país con el vehículo. Si mi auto está afectado por este retiro, ¿cómo hago que lo reparen?**

El personal del ejército que está fuera del país recibirá un aviso, al igual que los clientes de EE. UU., y se les indicará de igual manera cuándo programar el servicio de reparación con el concesionario de Mercedes-Benz autorizado.

### **¿Necesito mi carta de propiedad para que realicen la reparación?**

No, no necesita la carta de propiedad para completar este retiro.

### **¿Dónde puedo hacer que completen el trabajo de retiro?**

Los clientes pueden verificar si hay partes disponibles visitando el sitio web de MB Vans (<https://www.mbvans.com/en/recall-information>) y si hay partes disponibles, los clientes deben comunicarse con su concesionario Mercedes-Benz local autorizado para organizar una cita para completar la reparación del retiro de Takata. Visite [www.mbvans.com/en/recall-information](http://www.mbvans.com/en/recall-information) para encontrar un concesionario Mercedes-Benz local autorizado.

### **¿Qué tipos de reparaciones o reemplazos se necesitan?**

Los concesionarios Mercedes-Benz autorizados reemplazaran los airbags del asiento del conductor o del pasajero afectados cuando los módulos de airbag de reemplazo estén disponibles.

### **¿Cuánto demora este reemplazo?**

El tiempo promedio es de aproximadamente media hora (lado del conductor); y hasta tres horas para el airbag del lado del pasajero, dependiendo del modelo.



### **¿Por qué no están incluidos otros modelos?**

No están incluidos otros modelos porque este retiro corresponde específicamente a vehículos equipados con los infladores Takata PSDI-5 (lado del conductor) y PSPI-2 (lado del pasajero) que usan nitrato de amonio de fase estabilizada no secado (non-desiccated phase-stabilized ammonium nitrate, PSAN) como propulsor principal.

### **¿Cuánto tengo que pagar por la reparación del retiro?**

El remplazo del airbag se realizará **sin cargo** para los clientes.

### **¿Por qué solo hay ciertos vehículos afectados dentro de un rango de producción específico?**

Los vehículos se identificaron en base a los informes que Takata presentó a los reguladores del gobierno de los EE. UU.

### **¿Puedo hacer reparar mi vehículo ahora para este retiro?**

Hay módulos de airbag de remplazo disponibles para la gran mayoría de los modelos y años de modelo. Verifique su VIN en [www.mbvans.com/en/recall-information](http://www.mbvans.com/en/recall-information) para ver si el retiro está abierto; de ser así, comuníquese con su concesionario Mercedes-Benz local autorizado y haga una cita para realizar la reparación del retiro. Estamos trabajando con la Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras (National Highway Traffic Safety Administration, NHTSA) y nuestro proveedor, dentro de las normas del Programa de reparación coordinada de la NHTSA, para garantizar partes para la reparación de retiro.

### **¿Por qué debo esperar tanto tiempo para que me hagan la reparación desde el anuncio del retiro?**

Como este retiro de Takata afecta a múltiples Fabricantes de Equipo Original (Original Equipment Manufacturer, OEM) y a millones de vehículos, el volumen de partes de remplazo requerido es extraordinariamente grande. Los airbags de remplazo utilizan una tecnología diferente, que requiere investigación, desarrollo y fabricación diferente. La COVID-19 y otras cuestiones también fueron factores. Estamos coordinando y cooperando con los reguladores, y la seguridad de nuestros clientes sigue siendo nuestra principal prioridad. Los propietarios pueden verificar si su vehículo está incluido en el retiro y si hay partes disponibles visitando el sitio web de MB Vans:

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

### **¿El problema del retiro de Takata podría ocasionar que mi airbag se active accidentalmente?**

El problema con los infladores de Takata que deben ser retirados no ocasiona que el airbag se active accidentalmente. Sin embargo, el problema está relacionado con la posibilidad de que el inflador explote durante una activación. Visite su concesionario Mercedes-Benz autorizado si se enciende la luz SRS. Un sistema de airbag que funciona correctamente está diseñado para complementar el cinturón de seguridad y proteger a los ocupantes en un accidente.

### **¿Qué lesiones puedo esperar si el airbag no funciona correctamente durante la activación?**

Solo para los infladores Takata afectados, en un accidente en el cual es necesaria la activación del airbag y el inflador no funciona correctamente, la carcasa del inflador del airbag podría explotar. En el caso de la explosión de un inflador, fragmentos de metal podrían atravesar el material del airbag, lo que podría resultar en heridas graves o muerte para los ocupantes del vehículo.

### **Estoy dispuesto a quedarme en mi auto, pero ¿qué va a hacer Mercedes-Benz por mí considerando este inconveniente?**

Intentaremos minimizar cualquier inconveniente y le informaremos a los propietarios de vehículos cuando los airbag de remplazo estén disponibles. Puede haber disponibilidad de reparación móvil **gratis**



en su domicilio o empresa. El concesionario Mercedes-Benz autorizado de su preferencia puede confirmar la disponibilidad.

**Exijo que se instale otra marca de airbag (no Takata) en mi auto para completar el retiro. ¿Lo harían?**

Cada airbag debe cumplir con los estrictos requerimientos de diseño para la seguridad y prevención de accidentes de los EE. UU. y cada diseño de airbag debe estar certificado para la aplicación específica en un vehículo. Por lo tanto, no es un simple cambio de proveedor, y se consideraron varios factores al seleccionar un proveedor de los airbag de remplazo, incluidas las capacidades de fabricación. El nuevo diseño de los módulos de airbag de remplazo cumplen o exceden todos los requerimientos para la seguridad y prevención de accidentes de los EE. UU. aplicables.

**¿Hay algún síntoma del vehículo que indique que debo dejar de conducir el auto o llevarlo a un concesionario?**

No. No hay ningún síntoma que indique si su vehículo tiene un inflador de airbag que está en posible riesgo de explotar durante la activación en un accidente. La seguridad de nuestros clientes es nuestra principal prioridad y si tiene alguna inquietud, lo alentamos a que se comunique con su concesionario Mercedes-Benz autorizado.

Si la luz SRS se enciende, visite su concesionario Mercedes-Benz autorizado. Un sistema de airbag que funciona correctamente está diseñado para complementar el cinturón de seguridad y proteger a los ocupantes en un accidente.

**Paso mis inviernos en el sur de Florida desde hace 10 años, pero mi auto está registrado en un estado del norte. ¿Por qué mi auto no debería tener mayor prioridad?**

Los datos recopilados y examinados por la NHTSA indican que la exposición prolongada a altas temperaturas y humedad crean un posible riesgo de que un inflador Takata se rompa. Un vehículo que "pasa los inviernos" en un lugar cálido y húmedo no está sujeto a los mismos periodos de calor y humedad continuos que un vehículo que fue conducido en estas condiciones durante todo el año por un periodo prolongado.

**¿Cuál es el impacto esperado o riesgos relacionados con este problema?**

Este problema no está relacionado con un airbag que podría activarse accidentalmente. En cambio, el problema está solo en los infladores Takata afectados, en un accidente en el cual la activación de un airbag es necesaria y el inflador no funcione correctamente, la carcasa del inflador del airbag puede explotar, lo que resultaría en heridas graves o muerte para los ocupantes del vehículo.

**¿Puedo obtener un vehículo en préstamo o transporte alternativo hasta que los airbags de remplazo estén disponibles?**

La seguridad de nuestros clientes es nuestra principal prioridad y si los clientes tienen alguna inquietud, los alentamos a que se comuniquen con su concesionario Mercedes-Benz autorizado.

**¿En qué se diferencia este retiro de retiros de airbag anteriores de otros OEM? Si no hay ninguna diferencia, ¿por qué se hace el retiro ahora?**

Los retiros de airbag hasta ahora incluyeron diferentes infladores de airbag de Takata. Para obtener más información sobre la situación de Takata en la industria en general, visite este sitio:

<https://www.nhtsa.gov/equipment/takata-recall-spotlight>

**Si un cliente lo solicita, ¿puede desactivarse el airbag?**

No. Las normas federales prohíben desactivar el airbag. También, como líderes en el campo de seguridad, creemos que el conductor y los pasajeros están siempre más seguros con la protección del



airbag cuando una colisión garantiza una activación. El airbag está diseñado para complementar el cinturón de seguridad y otros componentes de restricción. Por estos motivos, no permitiremos que los concesionarios Mercedes-Benz autorizados desactiven los airbags.