



Mercedes-EQ Models

Service and Warranty Information 2023 / Información de servicio y garantía 2023

MERCEDES-EQ



Dear Mercedes-Benz Owner:

As an authorized Mercedes-Benz Dealership, we are dedicated to providing you with unparalleled Commitment to Excellence in Sales and Service.

We will always do everything possible to live up to this commitment.

Authorized Mercedes-Benz Dealership's Signature and Stamp

Name

Address

City

State

ZIP Code

Sales Department Hours

Telephone

Fax

E-mail

Service Department Hours

Telephone

Fax

E-mail

Parts Department Hours

Telephone

Fax

E-mail

Additional Customer Assistance/Services

Model

Serial Number

VIN

Owner

Address

City

State

ZIP Code

European Delivery

Domestic Delivery

Delivery/Warranty:

Month/Day/Year

Selling authorized Mercedes-Benz Dealership Code

LIMITED WARRANTY TERMS: The first to occur of 4 Years or 50,000 miles from date of delivery or when put into service. (See details starting on (→ Page 11) of this booklet.)

Owner's Signature

Contents

To the Owner.....	6	Warranty Enforcement Laws (Lemon Laws).....	40
New Vehicle Limited Warranty.....	11	IMPORTANT NOTICE for California Retail Buyers and Lessees.....	45
Battery Limited Warranty.....	28	What To Do.....	50
Zero Emission Vehicle.....	39	To Purchasers of Pre-Owned Vehicles.....	53

To the Owner

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

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

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.

See (→ Page 56) for a list of models covered in this edition.

Replacement Parts for Your Mercedes-Benz. Genuine Mercedes-Benz parts, exchange units and factory approved accessories are the recommended replacement parts for your Mercedes-Benz vehicle and are available through your authorized Mercedes-Benz Dealership.

These parts meet the same exacting quality control standards as the original equipment on your vehicle and comply with all applicable Federal and State safety regulations. Mercedes-Benz does not warrant non-Mercedes-Benz parts, units and accessories and their use may affect warranty coverage for certain repairs relating to such parts, units and accessories.

Consult your authorized Mercedes-Benz Dealership for warranty and other details. Also ask your Dealership about exchange parts under the Mercedes-Benz Exchange Program. These parts cost less than new parts but carry the same warranty terms.

As a MERCEDES-BENZ OWNER you deserve service unparalleled in the industry.

To meet your service needs, your authorized Mercedes-Benz Dealership employs factory trained staff using the latest diagnostic and service techniques. Whether it is a small adjustment or major service, your authorized Mercedes-Benz Dealership will work to accommodate you quickly and efficiently.

Finally, should you ever experience an emergency repair situation, our 24-Hour Roadside Assistance Program is only a toll free call away. (1-800-FOR-MERCEdes)

**THANK YOU . . . for the confidence you have placed in us.
We will always do everything possible
to continue to earn your trust and goodwill.**

Business Card
of
Mercedes-Benz Sales Representative
(Insert here)

Business Card
of
Service Manager
(Insert here)

New Vehicle Limited Warranty

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

BBB AUTO LINE

A Division of BBB National Programs

1676 International Drive, Suite 550

McLean, VA 22102

1-800-955-5100 (toll free)

Important:

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

Items Which Are Covered:

DEFECTS: Mercedes-Benz USA, LLC (MBUSA) warrants to the original and each subsequent owner of a new Mercedes-Benz vehicle that any authorized Mercedes-Benz Dealership will make any repairs or replacements necessary to correct defects in material or workmanship, but not design, arising during the warranty period.

ANY AUTHORIZED MERCEDES-BENZ DEALERSHIP: To make a warranty claim you must present your vehicle to an authorized Mercedes-Benz Dealership so a diagnosis can be performed to determine whether it is necessary to correct a defect in material or workmanship. Any authorized Mercedes-Benz Dealership of the owner's choice will perform warranty repairs or replacements. The vehicle

should be delivered to an authorized Mercedes-Benz Dealership during normal service hours. A reasonable time should be allowed after taking the vehicle to an authorized Mercedes-Benz Dealership for performance of the repair.

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

WARRANTY STARTS: The warranty period starts on the date the vehicle is delivered to the first retail purchaser or put in service as an authorized Mercedes-Benz Dealership demonstrator or MBUSA or Mercedes-Benz U.S. International, Inc. (MBUSI) or Mercedes-Benz Research & Development North America, Inc. (MBRDNA) company vehicle but no later than 18 months from the vehicle production date. Warranty coverage will be adjusted to reflect the actual warranty period start date.

WARRANTY PERIOD: This warranty is for 48 months or 50,000 miles, whichever occurs first.

Not all components or adjustments carry a 48 month or 50,000 mile warranty. Warranty coverage for specific components or adjustments is based on the vehicle's time in service or mileage and should always be verified with your authorized Mercedes-Benz Dealership prior to any repairs. Examples include, but are not limited to:

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

See (→ Page 18) for items not covered by this warranty.

TIRES: The tires supplied on your vehicle are covered against defects in material or workmanship from date of delivery or when the vehicle was put in service. Coverage should be verified with your authorized Mercedes-Benz Center prior to performed service. Should the tire become unserviceable for either of the above reasons, the tire will be replaced free of charge, including mounting and balancing, provided 1.6 mm of tread depth remains over the entire tread surface. (→ Page 18)

The tire manufacturer's warranty coverage may extend beyond the Mercedes-Benz coverage. See tire manufacturer's warranty booklet in the owner's literature package or consult with the tire manufacturer's dealer for specific details.

Tire rotations, if applicable to your vehicle's tire configuration, are a recommended maintenance service.

NO CHARGE: Warranty repairs will be made at no charge for parts and labor.

WARRANTY AVAILABILITY: This warranty is only available at authorized Mercedes-Benz Dealerships within the United States and Puerto Rico. This warranty is not applicable for vehicles exported from the United States or its territories. The only exception is for vehicles taken to Canada on a temporary basis, such as for vacation purposes, where warranty service may be requested from an authorized Mercedes-Benz Dealership.

This warranty gives you specific legal rights and you may also have other rights which vary from state to state.

THIS IS THE ONLY WARRANTY GIVEN WITH THE PURCHASE OF A MERCEDES-BENZ VEHICLE. THE IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE ARE LIMITED TO THE FIRST TO OCCUR OF 48 MONTHS OR 50,000 MILES FROM THE DATE OF RETAIL DELIVERY OR INITIAL OPERATION AS AN AUTHORIZED MERCEDES-BENZ DEALERSHIP DEMONSTRATOR OR MERCEDES-BENZ USA, LLC OR MERCEDES-BENZ U.S. INTERNATIONAL, INC. OR MERCEDES-BENZ RESEARCH & DEVELOPMENT NORTH AMERICA, INC. COMPANY VEHICLE, WHICHEVER EVENT SHALL FIRST OCCUR. MERCEDES-BENZ AG, MERCEDES-BENZ USA, LLC, MERCEDES-BENZ U.S. INTERNATIONAL, INC, MERCEDES-BENZ RESEARCH & DEVELOPMENT NORTH AMERICA, INC. OR THE AUTHORIZED MERCEDES-BENZ DEALERSHIP NEITHER ASSUME NOR AUTHORIZE ANY PERSON TO ASSUME FOR THEM ANY OTHER LIABILITY IN CONNECTION WITH SUCH VEHICLE. 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

THIS IS THE ONLY EXPRESS WARRANTY PROVIDED IN CONNECTION WITH THE PURCHASE OF A MERCEDES-BENZ 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 OF THE ORIGINAL RETAIL SALE OR PUT IN SERVICE AS AN AUTHORIZED MERCEDES-BENZ DEALERSHIP DEMONSTRATOR OR MERCEDES-BENZ USA, LLC OR MERCEDES-BENZ U.S. INTERNATIONAL, INC. OR MERCEDES-BENZ RESEARCH & DEVELOPMENT NORTH AMERICA, INC. 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 DISCLAIMS ANY AND ALL OTHER IMPLIED WARRANTIES. NEITHER MERCEDES-BENZ AG, MERCEDES-BENZ USA, LLC, MERCEDES-BENZ U.S. INTERNATIONAL, INC., MERCEDES-BENZ RESEARCH & DEVELOPMENT NORTH AMERICA, INC., NOR ANY MERCEDES-BENZ AUTHORIZED SALES OR SERVICE DEALERSHIP CAN ASSUME OR AUTHORIZE ANY PERSON TO ASSUME FOR THEM ANY OTHER LIABILITY IN CONNECTION WITH A MERCEDES-BENZ 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.

Items Which Are Not Covered:

THIRD PARTY EXTERNALLY CONNECTED ELECTRICAL PRODUCTS: This warranty does not apply to hardware or software of a third party device that is connected to the vehicle or its components, even if integrated or delivered with the vehicle. Mercedes-Benz is not responsible for the quality or accuracy of any information, or service accessed through or from any third party device or platform. Software distributed by Mercedes-Benz inside or outside the vehicle (including, but not limited to system software or applications) is not covered by this warranty. Mercedes-Benz does not warrant that connections to, from or through the vehicle will be uninterrupted or error-free. Also, the user should back-up their data and information frequently. Mercedes-Benz is not responsible for any loss or damage to data or

information made available in connection with the use of the vehicle. In addition, this warranty does not apply:

- (a) to consumable parts that are designed to diminish over time, unless failure has occurred due to a defect in materials or workmanship;
- (b) to damage caused by use with another product or service;
- (c) to damage caused by a third party device or service (including upgrades and expansions), or
- (d) to obsolescence or lack of utility due to incompatibility with future versions of external hardware or software, including, but not limited to mobile devices.

TIRE AND RIM DAMAGE: Damage to the tires such as punctures, cuts, snags, bruises, impact damage and breaks resulting from pothole impact, curb impact, or from other objects/road hazards is not covered. Damage from incorrect inflation, excessive axle load, high speed spinning (when stuck in ice, mud or snow), tire chains, racing or competitive driving events, use on a closed-circuit race track, off-road trails and tracks, 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 (a side-to-side arch for drainage) are not covered.

BRAKE PADS AND DISCS: Replacement due to normal wear or as part of regular maintenance is not covered. Driving usage and habits can impact brake wear.

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

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

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 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, driving through

high standing water or flooded areas, improper operation, storage or transport (Proper use is described in the Operator's Manual).

NORMAL MAINTENANCE IS OWNER'S RESPONSIBILITY: Cleaning and polishing, checking, adding and, when necessary, changing 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, fluids, cleaners, polishes, or waxes is not covered.

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

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

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

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, driving through high water, flooded areas and extreme storm conditions, windstorm or other environmental factors are not covered by this warranty.

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

CHANGES IN DESIGN: Improvements and changes in design or additions to Mercedes-Benz vehicles occur regularly and in the normal course of product development. 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 or from use on closed-circuit race tracks, 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.

General

Our intention is to make any repairs or replacements necessary to correct defects in material or workmanship, but not design, arising during the warranty period without charge to you. All we ask is that you properly maintain and care for the vehicle and that you have warranty repairs performed by an authorized Mercedes-Benz Dealership. This warranty does not mean that your vehicle is free from defects.

Please note the difference between “defects” and “damage” as used in the warranty. Defects are covered since we, the distributor, are responsible. Conversely, we have no control over damage caused by things including, but not limited to, collision, misuse, and lack of or improper maintenance. Therefore, damage for whatever reason is not covered by the warranty. Do not assume that an issue you may experience

with your vehicle is due to a defect. Parts can fail for many different reasons not attributable to a defect. In addition, vehicle symptoms you may hear, feel or see can be due to many different things unrelated to a defect. MBUSA is committed to customer satisfaction, which is why it is important for you to take your vehicle to an authorized Mercedes-Benz Dealership where trained professionals can make the appropriate diagnosis and, if necessary, repair.

It is the owner’s responsibility to maintain the vehicle according to the Maintenance Schedule provided. All maintenance services must be accomplished to keep your warranty coverage valid. When requesting service or repair work under warranty, the owner must present to the authorized Mercedes-Benz Dealership evidence

that the periodic servicing requirements have been accomplished. Receipts covering completion of required servicing should be retained in the event a question arises concerning maintenance.

These receipts should be transferred to each subsequent owner of the vehicle. For your convenience, the Maintenance Booklet has been designed to incorporate the signature of your authorized Mercedes-Benz Dealership upon completion of the required maintenance services.

This signature is evidence of completion of the maintenance services and should be kept together with other receipts, repair orders and invoices.

If the owner has a warranty claim and can show through receipted invoices that the vehicle has received the required servicing, the authorized Mercedes-Benz Dealership will perform the warranty work without charging for parts and labor. It is the responsibility of the owner to prove and the authorized Mercedes-Benz Dealership to judge whether the required maintenance service has been performed.

MBUSA's obligation under this warranty is limited to the authorization to exchange or repair at its option such parts which are acknowledged by it to be defective. In case of defective assemblies, factory rebuilt units can be used in exchange instead of their repair. The replaced defective parts or assemblies shall become the property of MBUSA. Warranty repairs do not constitute an extension of the original warranty period for the vehicle or a part thereof.

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 18)), 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.

Paint and Other Appearance Items. Defects in paint, trim or other appearance items are normally taken care of during our new vehicle preparation or by the authorized Mercedes-Benz Dealership during new vehicle inspection. We suggest that if you find any paint or appearance problems that you advise your authorized Mercedes-Benz Dealership as soon as possible since deterioration due to use and exposure is not covered by the warranty.

The instructions in your Operator’s Manual regarding the care of paint, upholstery, trim items and convertible tops, as applicable, must be followed explicitly to maintain your warranty coverage.

Body Repair Information. Due to the materials and assembly procedures used in the production of Mercedes-Benz vehicles, it is strongly recommended that any paint work/body repairs be performed using Genuine Mercedes-Benz parts by repair facilities which have been certified by MBUSA as having the tools, equipment and training necessary to perform such repairs. MBUSA has certified a network of body repair facilities which are qualified to perform both cosmetic and structural repairs to your vehicle.

While the vehicle owner may elect to have repairs (collision damage/paint repair work) performed by any automobile body repair establishment or individual, damage or malfunction caused by body repairs not performed in accordance with Mercedes-Benz specified repair procedures are not covered by the Mercedes-Benz New Vehicle Limited Warranty.

Should your vehicle need paint work/ body repair or if you have any questions please contact your authorized Mercedes-Benz Dealership or call 1-800-FOR-MERCEdes.

Customer Repair Orders. MBUSA does not maintain copies of Repair Orders on warranty repairs performed. Your servicing authorized Mercedes-Benz Dealership will give you a copy of the Repair Order on all warranty repairs performed. Please keep this copy with your vehicle records.

Note: Your vehicle is a mechanical device. All mechanical devices make some sort of noise and/or vibration, and these noises and vibrations can differ from vehicle to vehicle. Mercedes-Benz recognizes those noises as normal and characteristic of the product. Normal noises or vibrations as determined by Mercedes-Benz can be anything from brake squeal to road vibration. Therefore, normal noise and/or vibration and/or deterioration as determined by Mercedes-Benz or its representative are not covered by this warranty.

Battery Limited Warranty

General

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

Items Which Are Covered:

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

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

- Any repairs or replacements necessary to correct defects in material or workmanship to the battery arising after the expiration of the Vehicle's Warranty.
- Any repair or replacement of the battery if the battery's capacity drops below:
204 Ah (EQE), 192 Ah (EQS), 133 Ah (EQB), 204 Ah (EQE SUV) 197 Ah (EQS SUV) during the Battery Coverage.

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

BATTERY COVERAGE PERIOD: The Battery Coverage starts on the same date as the Vehicle's Warranty. (→ Page 11). For any battery maintaining its certified status (as described above), the length of this Battery Coverage is:

- 8 years/100,000 miles (whichever occurs first) for EQB
- 10 years/155,000 miles (whichever occurs first) for EQE, EQS, EQE (SUV) and EQS (SUV).

AVAILABILITY OF BATTERY COVERAGE: This Battery Coverage has the same geographic restrictions as the Vehicle's Warranty, including restrictions against the applicability of the Battery Coverage outside of the United States and Puerto Rico (→ Page 15) .

LITHIUM-ION BATTERY CAPACITY COVERAGE: The battery is warranted to maintain at least: 204 Ah (EQE), 192 Ah (EQS), 133 Ah (EQB), 204 Ah (EQE SUV), 197 Ah (EQS SUV) for the duration of this warranty. The coverage under this warranty includes any repairs required to maintain the battery's minimum capacity. If possible, the battery's components will be repaired or replaced and the original battery returned to the vehicle. If necessary, the battery will be replaced with either a new or factory re-manufactured lithium-ion battery. Any repair or replacement may not return the battery to an "as new" or 100% energy content but will have at least: 204 Ah (EQE), 192 Ah (EQS), 133 Ah (EQB), 204 Ah (EQE SUV), 197 Ah (EQS SUV) for capacity.

Items Which Are Not Covered:

EXCLUSIONS FROM BATTERY COVERAGE: In addition to the Items Which Are Not Covered under the Vehicle's Warranty (→ Page 18) , the Battery Coverage does not cover damage or failures resulting from or caused by:

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

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

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

- Accident, collision, or object striking the vehicle
- Towing of the vehicle (Flatbed recommended)

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

NO COVERAGE FOR INSURANCE WRITE- OFF; OR REPAIRED OR REPLACED PARTS: Like the Vehicle's Warranty coverage, this Battery Limited Warranty provides no coverage of any kind if the owner, insurer, financing institution or leasing company determined the vehicle to be a "total loss," "write off," or equivalent, or for any parts repaired or replaced under an insurance claim, which are not required under the Vehicle or Battery Warranty coverage (→ Page 25).

Obligations of the purchaser

1. The purchaser shall bear all expenses associated with the operation of the high-voltage battery, particularly electricity costs and insurance premiums. Maintenance and repair costs shall be assumed by the purchaser only if they are not assumed by Mercedes-Benz in accordance with the “Mercedes-Benz battery certificate” section.
2. The purchaser is responsible for ensuring that the high-voltage battery is used exclusively as energy storage for the electric drive vehicle and is handled according to the manufacturer’s operating instructions. In particular, the purchaser is obliged to the following:
 - The vehicle with a high-voltage battery must always be stored in accordance with the instructions for battery care in the vehicle Owner’s Manual, provided that the high-voltage battery is not connected to a power source.
 - The high-voltage battery must be charged properly, i.e. only the approved/recommended charging cable for the vehicle may be used.
 - The high-voltage battery must be charged, at the latest, within 14 days after the charge level of the high-voltage battery has reached zero (according to the charge level display in the vehicle).

3. The high-voltage battery must be used only as intended in the contract, be treated with sufficient care and protected from damage. The Purchaser and each subsequent purchaser may not make any modifications (e.g. tuning) or improper repairs to the high-voltage on-board electrical system and its components (electric motor, power electronics, charging unit, heating, air conditioning, wiring or the high-voltage battery itself). The purchaser may connect additional consumers only in accordance with the vehicle Owner's Manual. The purchaser shall ensure that the high-voltage battery is only used in a roadworthy and reliable condition.
4. The purchaser is obliged to have maintenance work carried out on the vehicle with high-voltage battery, including service and additional maintenance work, in accordance with Mercedes-Benz specifications within the indicated period, so that the necessary maintenance as well as wear and tear repairs can be correctly performed on the high-voltage battery. The service due date is displayed to the purchaser in the instrument cluster of the vehicle.

Warranty Service:

ANY AUTHORIZED MERCEDES-BENZ DEALERSHIP: To make a warranty claim under this Battery Coverage you must present your vehicle to an authorized Mercedes-Benz Dealership so a diagnosis can be performed to determine whether it is necessary to correct a defect in material or workmanship. Any authorized Mercedes-Benz Dealership of the owner's choice will perform warranty repairs or replacements. The location of the nearest authorized Mercedes-Benz Dealership may be obtained by visiting www.mbusa.com or calling 1-800-FOR-MERCEdes. In the event a warranty or service matter is not handled to your satisfaction, see (→ Page 50) for suggested steps.

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

LIMITATION OF WARRANTIES AND OTHER WARRANTY TERMS

LIMITATION OF DAMAGES: This Battery Coverage does not cover incidental or consequential damages such as damage or injury to person or property or any loss of revenue which might be paid, incurred or sustained by reason of the failure of the battery covered by this warranty.

ANY IMPLIED WARRANTIES FOR MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE ARE HEREBY LIMITED TO THE DURATION OF THIS WRITTEN WARRANTY.

Some states do not allow the exclusion or limitation of incidental or consequential damages or limitations on how long any implied warranties last, so the above limitations or exclusions may not apply to you. This warranty gives you specific legal rights, and you may also have other rights which vary from state to state.

MERCEDES-BENZ AG, Mercedes-Benz USA, LLC, Mercedes-Benz U.S. International, Inc., Mercedes-Benz Research & Development North America, Inc., and authorized Mercedes-Benz Dealerships do not authorize anyone to create for them any other warranty or any other liability in connection with your vehicle.

Zero Emission Vehicle

General

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

If you have questions, please contact:

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

Warranty Enforcement Laws (Lemon Laws)

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

NEW JERSEY LEMON LAW DISCLOSURE

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

Here is a summary of your rights:

- 1. To qualify for relief under the New Jersey Lemon Law, you must give the manufacturer or its dealer the opportunity to repair or correct the defect in the vehicle within the Lemon Law's term of protection, which is the first 24,000 miles of operation or two years after the vehicle's original date of delivery, whichever is earlier.**
- 2. If the manufacturer or its dealer is unable to repair or correct a defect within a reasonable time, you may be entitled to return the vehicle and receive a full refund, minus a reasonable allowance for vehicle use.**
- 3. It is presumed that the manufacturer or its dealer is unable to repair or correct the defect if substantially the**

same defect continues to exist after the manufacturer has received written notice of the defect by certified mail, return receipt requested, and has had a final opportunity to correct the defect or condition within 10 calendar days after receipt of notice. This notice must be received by the manufacturer with the term of protection and may be given only after (i) the manufacturer or its dealer has had two or more attempts to correct the defect, (ii) the manufacturer or its dealer has had at least one attempt to correct the defect if the defect is one that is likely to cause death or serious bodily injury if the vehicle is driven; or (iii) the vehicle has been out of service for repair for a cumulative total of 20 or more calendar days, or in the case of a motorhome, 45 days or more.

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

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

NEW JERSEY LEMON LAW DISCLOSURE

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

Aqui le damos un 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 Assistance Center, One Mercedes-Benz Drive, Sandy Springs, GA 30328.

1. Mercedes-Benz USA, LLC (“Mercedes-Benz”) participates in BBB AUTO LINE, a mediation/arbitration program administered by the Council of Better Business Bureaus [1676 International Drive, Suite 550 McLean, VA 22102] through local Better Business Bureaus. BBB AUTO LINE and Mercedes have been certified by the Arbitration Certification Program of the California Department of Consumer Affairs.
2. If you have a problem arising under your Mercedes-Benz written warranty, we encourage you to bring it to our attention. If we are unable to resolve it, you may file a claim with BBB AUTO LINE. Claims must be filed with BBB AUTO LINE within six (6) months after the expiration of the warranty.
3. To file a claim with BBB AUTO LINE, call 1-800-955-5100. There is no charge for the call.
4. In order to file a claim with BBB AUTO LINE, you will have to provide your name and address, the brand name and vehicle identification number (VIN) of your vehicle, and a statement of the nature of your problem or complaint. You will also be asked to provide: the approximate date of your acquisition of the vehicle, the vehicle's current mileage, the approximate date and mileage at the time any problem(s) were first brought to the attention of Mercedes-Benz or one of our authorized dealers, and a statement of the relief you are seeking.

5. BBB AUTO LINE staff may try to help resolve your dispute through mediation. If mediation is not successful, or if you do not wish to participate in mediation, claims within the program's jurisdiction may be presented to an arbitrator at an informal hearing. The arbitrator's decision should ordinarily be issued within 40 days from the time your complaint is filed.
6. You are required to use BBB AUTO LINE before asserting certain rights or remedies conferred by California Civil Code Section 1793.22(b), including the right to have a presumption under this Code Section. You are also required to use BBB AUTO LINE before exercising rights or seeking remedies created by Title I of the Magnuson-Moss Warranty Act, 15 U.S.C. Section 2301 et seq. If you choose to seek redress by pursuing rights and remedies not created by California Civil Code Section 1793.22(b) or Title I of the Magnuson-Moss Warranty Act, resort to BBB AUTO LINE is not required by those statutes. You are not required to use BBB AUTO LINE before pursuing rights and remedies under any other state or federal law. The BBB AUTO LINE is provided at no cost to you.
7. California Civil Code Section 1793.2(d) requires that, if Mercedes-Benz or its representative is unable to repair a new motor vehicle to conform to the vehicle's applicable express warranty after a reasonable number of attempts, Mercedes-Benz may be required to replace or repurchase the vehicle. California Civil Code Section 1793.22(b) creates a presumption that Mercedes-Benz has had a reasonable number of attempts to conform the vehicle to its applicable

express warranties if, within 18 months from delivery to the buyer or 18,000 miles on the vehicle's odometer, whichever occurs first, one or more of the following occurs:

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

NOTICE TO Mercedes-Benz AS REQUIRED ABOVE SHALL BE SENT TO THE FOLLOWING ADDRESS:

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

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

What To Do...

If You Have Questions Regarding Warranty or Service

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

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

discuss them with the authorized Mercedes-Benz Dealership's owner.

THEN - Request Clarification - If unanswered questions remain, contact Mercedes-Benz USA, LLC, Customer Assistance Center, One Mercedes-Benz Drive, Sandy Springs, GA 30328. 1-800-FOR-MERCEdes.

When you contact MBUSA please be sure to include the MODEL, and

VEHICLE IDENTIFICATION NUMBER (VIN) of your vehicle. This is important to assure fast, efficient handling of your inquiry.

If You Have Lost the Service and Warranty Information Booklet -

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

If You Have Changed Your Address - Should your address change, please do not fail to notify us by doing the following:

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

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

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

mercedes_benz@mailca.custhelp.com

With the following information:

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:

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

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

Containing the following information:

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

Mileage:

Purchase Date:

Purchased From:

Vehicle Identification Number:

Model:

Last Name (Owner/Lessee):

First Name:

Middle Initial:

Street Address:

City:

State:

Zip Code:

Telephone # (Home):

Telephone # (Work):

Telephone # (Mobile):

Email:

To Purchasers of Pre-Owned Vehicles

If you have purchased a pre-owned Mercedes-Benz vehicle before the expiration of its original warranty, you may be entitled to any unexpired portion of the warranty provided you establish your ownership and the purchase date of the vehicle. Data needs to be provided as per templates on (→ Pages 51 and 52), or you may call 1-800-FOR-MERCEdes to provide the information.

Such notification is likewise necessary for your own safety after expiration of the original warranty.

The “National Traffic & Motor Vehicle Safety Act of 1966” requires MBUSA to be in a position to contact Mercedes-Benz owners when a correction of a product defect becomes necessary.

This page intentionally left blank

This page intentionally left blank

Internet

For further information you can find us on the Mercedes-Benz website www.mbusa.com

Service and Literature

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

Printed in U. S. A.

Press time December 2022

Model

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

(Passanger Cars)

EQE 350+, EQE 350-4M, EQE 500-4M, AMG EQE, EQS 450+, EQS 450-4M, EQS 580-4M, AMG EQS

(SUV)

EQB 250+, EQB 300-4M, EQB 350-4M, EQE 350+, EQE 350-4M, EQE 500-4M, EQS 450+, EQS 450-4M, EQS 500-4M, EQS 580-4M

Estimado(a) propietario(a) de Mercedes-Benz:

Como distribuidor Mercedes-Benz autorizado, nos dedicamos a proporcionarle un incomparable compromiso con la excelencia en ventas y servicio.

Siempre haremos todo lo posible por cumplir a cabalidad con este compromiso.

Firma y sello del distribuidor Mercedes-Benz autorizado

Nombre

Dirección

Ciudad

Estado

Código postal

Horario del Departamento de ventas

Teléfono

Fax

Correo electrónico

Horario del Departamento de servicio

Teléfono

Fax

Correo electrónico

Horario del Departamento de piezas

Teléfono

Fax

Correo electrónico

Asistencia/Servicios adicionales al cliente

Modelo

Núm. de serie

NIV

Propietario

Dirección

Ciudad

Estado

Código postal

Entrega europea

Entrega local

Entrega/Garantía:

Día/Mes/Año

Código del distribuidor vendedor Mercedes-Benz autorizado

TÉRMINOS DE GARANTÍA LIMITADA: 4 años o 50,000 millas, lo que ocurra primero, a partir de la fecha de entrega o cuando se hubiere puesto en servicio. (Consulte los detalles desde la (→ Página 11) de este folleto.)

Firma del propietario

INSPECCIÓN
PREVIA A LA ENTREGA
DE VEHÍCULOS NUEVOS
REALIZADA

Día Mes Año

Firma del gerente de servicio

Entrega e instrucciones del propietario

Propietario instruido sobre la operación del vehículo según el Programa de entrega de vehículos Mercedes-Benz nuevos

Folleto de información sobre servicio y garantía, Manuales del operador y Folleto de mantenimiento revisados con el propietario

Se presenta el personal del Departamento de servicio al propietario

Se instruye al propietario sobre:

Programas de mantenimiento	<input type="checkbox"/>
Rotación de neumáticos	<input type="checkbox"/>
Mercedes me connect	<input type="checkbox"/>
Asistencia en la carretera	<input type="checkbox"/>
Página web del vehículo	<input type="checkbox"/>
Procedimientos de carga, tiempos, opciones	<input type="checkbox"/>

Firma del representante de ventas Mercedes-Benz

Contenidos

Al propietario	6	AVISO para los compradores minoristas y arrendatarios de California.....	47
Garantía limitada para vehículos nuevos	11	Qué hacer	52
Garantía limitada de la batería.....	29	A los compradores de vehículos usados.....	55
Vehículo de cero emisiones.....	41		
Leyes de ejecución de garantía (Leyes de vehículos defectuosos “Lemon Laws”)	42		

Al propietario

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

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

Guarde este folleto junto con el Manual del operador, el Folleto de mantenimiento y demás documentos relacionados con su vehículo de manera que los propietarios posteriores puedan usarlos si usted vendiera el vehículo.

Consulte la (→ Página 56) para obtener un listado de los modelos cubiertos en esta edición.

Las piezas de reemplazo para su Mercedes-Benz. Las piezas genuinas Mercedes-Benz, unidades de intercambio y accesorios aprobados de fábrica son las piezas de reemplazo recomendadas para su vehículo Mercedes-Benz y están disponibles a través de su distribuidor Mercedes-Benz autorizado.

Estas piezas satisfacen las mismas normas estrictas de control de calidad que el equipo original en su vehículo y cumplen con toda la reglamentación federal y estatal aplicable sobre seguridad. Mercedes-Benz no garantiza piezas, unidades y accesorios que no sean Mercedes-Benz, y su utilización puede afectar a la cobertura de la garantía para

determinadas reparaciones relativas a tales piezas, unidades y accesorios.

Consulte a su distribuidor Mercedes-Benz autorizado sobre detalles de garantías y otros. Pregúntele también a su distribuidor sobre las piezas de intercambio bajo el programa de intercambio Mercedes-Benz. Estas piezas cuestan menos que las piezas nuevas pero están cubiertas por los mismos términos de garantía.

COMO PROPIETARIO DE UN MERCEDES-BENZ, usted se merece un servicio inigualable en la industria.

Para satisfacer todas sus posibles necesidades de servicio, su distribuidor Mercedes-Benz autorizado emplea un personal formado en la fábrica, usando las técnicas de diagnóstico y servicio más modernas. Trátase de un pequeño ajuste o de un servicio de mayor envergadura, su distribuidor autorizado Mercedes-Benz le complacerá rápida y eficientemente.

Y, si alguna vez usted experimentase una situación de reparación de emergencia, nuestro programa de asistencia en la carretera las 24 horas del día le queda a solo una llamada libre de cargos (1-800-FOR-MERCEdes).

**GRACIAS . . . por la confianza que ha depositado en nosotros.
Siempre haremos todo lo posible para continuar ganándonos su confianza y buena voluntad.**

Tarjeta de presentación
del
Representante Mercedes-Benz
(inserte aquí)

Tarjeta de presentación
del
Gerente de Servicio
(inserte aquí)

Garantía limitada para vehículos nuevos

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

BBB AUTO LINE

Una división de BBB National Programs

1676 International Drive, Suite 550

McLean, VA 22102

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

Importante:

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

Artículos que están cubiertos:

DEFECTOS: Mercedes-Benz USA, LLC (MBUSA) le garantiza al propietario original y a cada propietario subsiguiente de un vehículo Mercedes-Benz nuevo que cualquier distribuidor Mercedes-Benz autorizado hará toda reparación o reemplazo necesarios para corregir los defectos en materiales o mano de obra, aunque no de diseño, que surjan durante el período de garantía.

CUALQUIER DISTRIBUIDOR MERCEDES-BENZ AUTORIZADO: para presentar un reclamo de garantía, debe presentar su vehículo a un distribuidor Mercedes-Benz autorizado para que se pueda efectuar un diagnóstico y determinar si es necesario corregir un defecto en materiales o mano de obra. Cualquier distribuidor Mercedes-Benz autorizado seleccionado por el propietario realizará las reparaciones o

reemplazo de garantía. El vehículo debe ser entregado a un distribuidor Mercedes-Benz autorizado durante el horario normal de servicio. Debe permitirse un tiempo normal después de llevar el vehículo a un distribuidor Mercedes-Benz autorizado para realizar la reparación.

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

COMIENZO DE LA GARANTÍA: el período de garantía comienza en la fecha en que el vehículo se entregue al primer comprador minorista o se comience a utilizar como demostrador en un distribuidor Mercedes-Benz autorizado, o como vehículo de compañía de MBUSA o Mercedes-Benz U.S. International, Inc. (MBUSI) o Mercedes-Benz Research & Development North America, Inc. (MBRDNA), pero siempre antes de pasados 18 meses desde la fecha de fabricación del vehículo. La cobertura de la garantía se ajustará para reflejar la fecha real de comienzo del período de garantía.

PERÍODO DE GARANTÍA: **esta garantía es por 48 meses o 50,000 millas, lo que ocurra primero.**

No todos los componentes o ajustes se rigen por una garantía de 48 meses o 50,000 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 distribuidor autorizado Mercedes-Benz antes de cualquier reparación. Algunos ejemplos incluyen, pero no se limitan a:

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

Véanse (→ Página 18) las partidas no cubiertas por esta garantía.

NEUMÁTICOS: los neumáticos suministrados con su vehículo están cubiertos ante defectos en materiales o en mano de obra desde la fecha de la entrega o cuando el vehículo se puso en servicio. Debe verificarse la cobertura con su distribuidor Mercedes-Benz autorizado antes de efectuar el servicio. Si el neumático no puede recibir servicio por alguna de las anteriores razones, se reemplazará gratuitamente, incluido el montaje y el equilibrado, siempre que quede una profundidad de banda de rodadura de 1.6 mm en la superficie completa de la banda de rodadura (→ Página 18)

La garantía del fabricante de neumáticos se puede extender más allá que la cobertura de Mercedes-Benz. Consulte el folleto de garantía del fabricante en el paquete de documentación para el propietario o consulte con el vendedor minorista del fabricante para obtener detalles específicos.

Las rotaciones de neumáticos, si corresponden a la configuración de los neumáticos de su vehículo, son un servicio de mantenimiento recomendado.

GRATUITO: las reparaciones en garantía se harán de manera gratuita por piezas y mano de obra.

GARANTÍA DISPONIBLE: esta garantía solo está disponible en distribuidores Mercedes-Benz autorizados de Estados Unidos y Puerto Rico. Esta garantía no es aplicable para vehículos exportados desde Estados Unidos o sus territorios. La única excepción es para vehículos llevados a Canadá temporeraamente, como de vacaciones, donde se puede solicitar el servicio de garantía de cualquier distribuidor Mercedes-Benz autorizado.

Esta garantía le da derechos específicos legales y es posible que también tenga otros derechos que varían de estado a estado.

ESTA ES LA ÚNICA GARANTÍA DADA CON LA COMPRA DE UN VEHÍCULO MERCEDES-BENZ. LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN FIN EN PARTICULAR ESTÁN LIMITADAS A 48 MESES O 50,000 MILLAS DESDE LA FECHA DE LA ENTREGA MINORISTA O DE LA OPERACIÓN INICIAL COMO DEMOSTRADOR EN UN DISTRIBUIDOR MERCEDES-BENZ AUTORIZADO O COMO VEHÍCULO DE LA COMPAÑÍA DE MERCEDES-BENZ USA, LLC O MERCEDES-BENZ U.S. INTERNATIONAL, INC. O MERCEDES-BENZ RESEARCH & DEVELOPMENT NORTH AMERICA, INC., CUALQUIERA DE LOS EVENTOS QUE OCURRA DE PRIMERO. MERCEDES-BENZ AG, MERCEDES-BENZ USA, LLC, MERCEDES-BENZ U.S. INTERNATIONAL, INC., MERCEDES-BENZ RESEARCH & DEVELOPMENT NORTH AMERICA, INC. O EL DISTRIBUIDOR MERCEDES-BENZ AUTORIZADO NO ASUMEN, NI AUTORIZAN A NINGUNA OTRA PERSONA A ASUMIR POR ELLOS, NINGUNA RESPONSABILIDAD EN RELACIÓN CON DICHO VEHÍCULO. NO SE HARÁ NINGÚN PAGO U OTRA COMPENSACIÓN POR DAÑO INDIRECTO O CONSECUENTE, TAL COMO DAÑO O LESIÓN A PERSONA O PROPIEDAD O PÉRDIDA DE INGRESOS QUE PUDIERA SER PAGADA, INCURRIDA O SUFRIDA A CAUSA DE LA FALLA DE CUALQUIER PIEZA O ENSAMBLE QUE SE PUDIERA REPARAR O REEMPLAZAR DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS DE ESTA GARANTÍA.

Algunos estados no permiten la exclusión o limitación de daños incidentales o consecuentes o limitación sobre el término de una garantía implícita; por lo tanto, puede ser que las limitaciones anteriores no se apliquen.

SUPLEMENTO PARA CALIFORNIA

ESTA ES LA ÚNICA GARANTÍA EXPRESA QUE SE PROPORCIONA EN RELACIÓN CON LA COMPRA DE UN VEHÍCULO MERCEDES-BENZ. EL ESTADO DE CALIFORNIA TAMBIÉN PROPORCIONA UNA GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD Y CUANDO APLIQUE, UNA GARANTÍA IMPLÍCITA DE IDONEIDAD. SIN EMBARGO, LA DURACIÓN DE ESTAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS ESTARÁ LIMITADA A UN (1) AÑO A PARTIR DE LA FECHA DE LA VENTA MINORISTA ORIGINAL O DE LA PUESTA EN SERVICIO COMO DEMOSTRADOR EN UN DISTRIBUIDOR MERCEDES-BENZ AUTORIZADO O COMO VEHÍCULO DE LA COMPAÑÍA DE MERCEDES-BENZ USA, LLC O MERCEDES-BENZ U.S. INTERNATIONAL, INC. O MERCEDES-BENZ RESEARCH & DEVELOPMENT NORTH AMERICA, INC. A PIEZA DE LAS GARANTÍAS EXPRESAS INCLUIDAS EN ESTE FOLLETO Y LA GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD Y CUANDO SEA APLICABLE, LA GARANTÍA IMPLÍCITA DE IDONEIDAD, DE ACUERDO CON LO QUE SE LIMITA EN DURACIÓN ANTERIORMENTE, MERCEDES-BENZ USA, LLC RECHAZA TODAS LAS OTRAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS. NI MERCEDES-BENZ AG, MERCEDES-BENZ USA, LLC, MERCEDES-BENZ U.S. INTERNATIONAL, INC., MERCEDES-BENZ RESEARCH & DEVELOPMENT NORTH AMERICA, INC., NI CUALQUIERA DE LOS CENTROS DE SERVICIO O VENTAS AUTORIZADOS DE MERCEDES-BENZ PUEDEN ASUMIR O AUTORIZAR A CUALQUIER PERSONA PARA QUE ASUMA POR ELLOS CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD EN RELACIÓN CON UN VEHÍCULO MERCEDES-BENZ. 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.

Artículos que no están cubiertos:

PRODUCTOS ELÉCTRICOS DE TERCEROS CONECTADOS EXTERNAMENTE: Esta garantía no se aplica al hardware o al software de un dispositivo de terceros que esté conectado al vehículo o a sus componentes, aunque esté integrado o se incluya con el vehículo. Mercedes-Benz no se hace responsable de la calidad o exactitud de cualquier información ni del servicio accesible desde cualquier dispositivo o plataforma de terceros. El software distribuido por Mercedes-Benz del interior o el exterior del vehículo (entre otros, software o aplicaciones del sistema) no está cubierto por esta garantía. Mercedes-Benz no garantiza que las conexiones hacia, desde o a través del vehículo sean ininterumpidas o estén libres de errores. Además, el usuario debe hacer una copia de seguridad de sus datos e información con frecuencia. Mercedes-Benz no se responsabiliza de

la pérdida o el daño de los datos o de la información que se ponga a disposición con relación al uso del vehículo. Además, esta garantía no se aplica:

- (a) a las piezas consumibles diseñadas para desgastarse con el tiempo, a menos que el fallo se haya producido debido a un defecto en los materiales o en la mano de obra;
- (b) a los daños causados por el uso con otro producto o servicio;
- (c) a los daños causados por un dispositivo o servicio de terceros (incluidas las actualizaciones y ampliaciones), o
- (d) a la obsolescencia o a la falta de utilidad por incompatibilidad con futuras versiones de hardware o software externo, como por ejemplo con dispositivos móviles.

DAÑO A LA LLANTA Y ARO: el daño a las llantas como las perforaciones, cortes, desgarres, golpes, daños por impacto y rompimientos que resultan de un impacto en un bache o por otros objetos/peligros de la carretera no está cubierto. 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, uso en pistas de circuito cerrado, caminos y pistas fuera de la carretera, 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 rodaje 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. 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 la curvatura de la carretera (arco de lado a lado para el drenaje) no están cubiertos.

PASTILLAS (“PADS”) Y DISCOS DE LOS FRENOS: el reemplazo de estos debido al desgaste normal o como pieza del mantenimiento regular no está cubierto. El uso y los hábitos de conducción pueden afectar al desgaste de los frenos.

LAS HOJAS Y EL JUEGO DE ACCESORIOS DE LIMPIAPARABRISAS: las hojas y el juego de accesorios de limpiaparabrisas dañados o desgastados no están cubiertos.

DAÑO DEBIDO A ACCIDENTES, MAL USO O NEGLIGENCIA: daños debidos a negligencia, fraude, ajustes indebidos, modificaciones, alteraciones, desconexiones o manipulaciones. Accidentes o daño ocasionado por objetos que golpean el vehículo. Mal uso del vehículo como conducir entre o sobre baches, bordillos u otros objetos/-peligros de la carretera; sobrecarga, conducir en zonas con mucha agua o áreas inundadas, 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 piezas 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 estén cubiertos por la garantía. Cambiar el aceite de motor dentro de los intervalos establecidos en el Folleto de mantenimiento es crítico para el rendimiento y la preservación del motor. No cambiar el aceite de motor dentro de los intervalos establecidos en el Folleto de mantenimiento puede provocar un daño grave al motor y se considera falta de mantenimiento adecuado.

EL MANTENIMIENTO NORMAL ES RESPONSABILIDAD DEL PROPIETARIO: la limpieza y pulido, la comprobación, adición y, en caso necesario, cambio de líquidos y filtros, el reemplazo de las hojas gastadas y juegos de accesorios de limpiaparabrisas, el 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, 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 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 realizadas de otra manera de forma impropia no están cubiertos por esta garantía.

ODÓMETRO ALTERADO: ninguna cobertura de garantía se aplicará a un vehículo en el que se haya alterado el odómetro y/o 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 piezas 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 no están cubiertos por esta garantía.

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.

CAMBIOS EN DISEÑO: las mejoras y los cambios en el diseño o las adiciones a vehículos Mercedes-Benz se producen habitualmente y en el curso normal del desarrollo del producto. 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 o por uso en pistas de circuito cerrado, ni cubre la reparación de cualquier defecto que se determine 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.

General

Nuestra intención es llevar a cabo cualquier reparación o reemplazo necesario para corregir defectos materiales o de mano de obra, aunque no de diseño, que se produzcan durante el periodo de la garantía sin cargo para usted. Todo lo que le pedimos es que mantenga y cuide de su vehículo adecuadamente y que recurra a un distribuidor Mercedes-Benz autorizado para que realice las reparaciones en garantía. Esta garantía no significa que su vehículo esté libre de defectos.

Tenga en cuenta la diferencia entre “defectos” y “daño” según se utilizan en la garantía. Los defectos están cubiertos porque nosotros los distribuidores somos responsables. Por el contrario, no tenemos control sobre los daños ocasionados por cosas que incluyen pero no se limitan a

colisión, mal uso o mantenimiento inadecuado o ausente. Por lo tanto, un daño por la razón que fuere no está cubierto por la garantía. No presuponga que un problema que pueda tener con su vehículo se debe a un defecto. Las piezas pueden fallar por muchas razones distintas no atribuibles a un defecto. Además, los síntomas del vehículo que pueda oír, sentir o ver pueden deberse a diversas razones no relacionadas con un defecto. MBUSA está comprometida a que el cliente esté satisfecho, por lo cual es importante que lleve su vehículo a un distribuidor Mercedes-Benz autorizado en el que profesionales con formación pueden efectuar el diagnóstico adecuado y, si fuera necesario, hacer reparaciones.

Es responsabilidad del propietario mantener el vehículo de acuerdo con el programa de servicios proporcionado. Todos los servicios de mantenimiento tienen que ser llevados a cabo para mantener su cobertura de garantía en vigor. Al solicitar un servicio o trabajo de reparación bajo la garantía, el propietario tiene que presentar al distribuidor Mercedes-Benz autorizado evidencia de que se ha cumplido con los requisitos de servicio periódico. Debe guardar los recibos al completar el servicio que se requiere para el caso en que surja alguna duda o pregunta sobre el mantenimiento.

Estos recibos deben de ser transferidos a cada propietario subsiguiente del vehículo. Para su conveniencia, el Folleto de mantenimiento ha sido diseñado para incorporar la firma de su distribuidor Mercedes-Benz autorizado al completar los servicios de mantenimiento requeridos.

Esta firma es evidencia de la prestación de los servicios de mantenimiento y debe mantenerse junto con otros recibos y órdenes de reparaciones y otras facturas.

Si el propietario tiene algún reclamo bajo la garantía y puede demostrar mediante facturas con recibos que el vehículo recibió el servicio requerido, el distribuidor Mercedes-Benz autorizado llevará a cabo el trabajo de garantía sin cobrar las piezas y la mano de obra. Es responsabilidad del propietario comprobarlo y del distribuidor Mercedes-Benz autorizado evaluar si el servicio de mantenimiento recomendado se llevó a cabo.

Según esta garantía la obligación de MBUSA está limitada a la autorización para intercambiar o reparar a opción suya aquellas piezas que reconozca que son defectuosas. En caso de un ensamble defectuoso, se pueden utilizar uni-

dades reconstruidas en la fábrica en lugar de repararlo. Las piezas o ensamblajes defectuosos reemplazados pasarán a ser propiedad de MBUSA. Las reparaciones en garantía no constituyen una extensión del período original de garantía para el vehículo o una pieza del mismo.

Pérdida total según el seguro; o piezas reparadas o reemplazadas. Todo vehículo que haya sufrido daños a tal punto que el propietario, la aseguradora, la institución financiadora o la compañía arrendadora haya determinado que el vehículo es “pérdida total”, está “dado de baja” o su equivalente, no está cubierto por esta garantía. Esto incluye, sin limitarse a estos, los vehículos designados como “residuo”, “chatarra”, “desmantelamiento”, o designación similar, bajo cualquier ley estatal.

Toda pieza reparada o reemplazada bajo un reclamo de seguro o requerida a consecuencia de sucesos que no estén cubiertos bajo esta garantía (consulte “Artículos que no están cubiertos” (→ Página 18)): por ejemplo, daños debidos a accidentes, mal uso o negligencia y, en cualquiera de los casos, cualquier daño emergente subsiguiente al vehículo, no están cubiertos por esta garantía.

Pintura y otros artículos de apariencia. Los defectos en la pintura u otros artículos de apariencia generalmente son corregidos durante nuestra preparación del nuevo vehículo o por el distribuidor Mercedes-Benz autorizado durante la inspección del nuevo vehículo. Sugerimos que si encuentra cualquier problema de pintura o apariencia, informe a su distribuidor Mercedes-Benz autorizado lo más pronto posible ya que el deterioro debido al uso y exposición no está cubierto por la garantía.

Las instrucciones en su Manual del operador relacionadas con el cuidado de la pintura, tapicería, acabado interior y capotas convertibles, según se aplique, tienen que cumplirse explícitamente para mantener su cobertura de garantía.

Información sobre las reparaciones de la carrocería.

Debido a los materiales innovadores y procedimientos de ensamblaje usados en la producción de los vehículos Mercedes-Benz, se recomienda firmemente que cualquier trabajo de pintura/reparaciones de la carrocería se realicen únicamente utilizando las piezas Mercedes-Benz genuinas por aquellas instalaciones de reparación que hayan sido certificadas por MBUSA como que tienen las herramientas, los equipos y la formación necesarios para llevar a cabo dichas reparaciones. MBUSA ha certificado una red de instalaciones de reparación de carrocerías que reúnen los

requisitos para realizar las reparaciones tanto cosméticas como estructurales de su vehículo.

Aunque el propietario del vehículo puede elegir que las reparaciones (daños por colisión/reparación de pintura) sean realizadas por cualquier establecimiento de reparación de carrocerías o persona que se dedique a ello, los daños o funcionamiento defectuoso por reparaciones de carrocería no realizadas de acuerdo con los procedimientos de reparación Mercedes-Benz especificados no están cubiertos por la Garantía limitada Mercedes Benz en vehículos nuevos.

Si su vehículo necesitara algún trabajo de pintura o reparación de la carrocería o si usted tiene alguna duda, comuníquese con su distribuidor Mercedes-Benz autorizado o llame al 1-800-FORMERCedes.

Órdenes de reparación del cliente. MBUSA no guarda copias de las órdenes de reparación por las reparaciones hechas por garantía. Su distribuidor Mercedes-Benz autorizado le proporcionará una copia de la orden de reparación con todas las reparaciones hechas por garantía. Guarde esta copia con los registros de su vehículo.

Nota: Su vehículo es un aparato mecánico. Todos los dispositivos mecánicos hacen algún tipo de ruido y/o vibración, y estos ruidos y vibraciones pueden variar de un vehículo a otro. Mercedes-Benz reconoce esos ruidos como normales y característicos del producto. Los ruidos o vibraciones normales, según Mercedes-Benz, pueden ser desde un chirrido de los frenos hasta una vibración de la carretera. Por lo tanto, los ruidos y/o vibraciones normales y/o el deterioro determinado por Mercedes-Benz o su representante no están cubiertos por esta garantía.

Garantía limitada de la batería

General

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

Puntos que quedan cubiertos:

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

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

- Toda reparación o recambio necesario para corregir defectos en materiales o mano de obra a la batería que surjan después de la terminación de la garantía del vehículo.
- Cualquier reparación o sustitución de la batería si su capacidad desciende por debajo de:
204 Ah (EQE), 192 Ah (EQS), 133 Ah (EQB),
204 Ah (EQE SUV), 197 Ah (EQS SUV) durante la cobertura de la batería.

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

PERIODO DE COBERTURA DE LA BATERÍA: esta cobertura de la batería comienza en la misma fecha que la garantía del vehículo. (→ Página 11). Con cualquier batería que mantenga su estado certificado (como se ha descrito anteriormente), la duración de esta cobertura de la batería es de:

- 8 años/100,000 millas (lo que ocurra primero) para EQB
- 10 años/155,000 millas (lo que ocurra primero) para EQE, EQS, EQE (SUV) y EQS (SUV).

DISPONIBILIDAD DE LA COBERTURA DE LA BATERÍA: esta cobertura de la batería presenta las mismas restricciones geográficas que la garantía del vehículo, incluidas las restricciones a la aplicabilidad de la cobertura de la batería fuera de Estados Unidos y Puerto Rico (→ Página 15).

COBERTURA DE LA CAPACIDAD DE LA BATERÍA DE ION-LITIO: La batería está garantizada para mantener al menos: 204 Ah (EQE), 192 Ah (EQS), 133 Ah (EQB), 204 Ah (EQE SUV), 197 Ah (EQS SUV) durante la duración de esta garantía. La cobertura de esta garantía incluye cualquier reparación necesaria para mantener su capacidad mínima. Si es posible, se repararán o sustituirán los componentes de la batería y se devolverá la batería original al vehículo. Si es necesario, la batería será sustituida por una nueva o por una batería de ion-litio refabricada en fábrica. Cualquier reparación o sustitución no podrá devolver la batería a un estado “como nuevo” o con un contenido energético del 100 %, pero tendrá una capacidad mínima de: 204 Ah (EQE), 192 Ah (EQS), 133 Ah (EQB), 204 Ah (EQE SUV), 197 Ah (EQS SUV).

Puntos que quedan excluidos:

EXCLUSIONES DE LA COBERTURA DE LA BATERÍA: además de los puntos que quedan excluidos en la garantía del vehículo (→ Página 18), la cobertura de la batería no cubre daños ni fallos resultantes de, o causados por:

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

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

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

- Accidentes, colisiones, u objetos que golpeen el vehículo

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

NO COBERTURA DE UN SINIESTRO TOTAL EN UN SEGURO;
O PIEZAS REPARADAS O RECAMBIADAS: al igual que la cobertura de la garantía del vehículo, esta garantía limitada de la batería no incluye cobertura de ningún tipo si el propietario, la aseguradora, la institución financiera o la empresa arrendadora determina que el vehículo es una “pérdida total” o un “siniestro total” o equivalente, o para cualesquiera piezas reparadas o recambiadas por una reclamación de pago, que no sean obligatorias según la cobertura de la garantía de la batería o del vehículo
(→ Página 26)

Obligations of the purchaser

1. El comprador correrá con todos los gastos relacionados con la operación de la batería de alto voltaje, especialmente los costes de electricidad y las primas de seguro. Los costes de mantenimiento y reparación serán asumidos por el comprador solo si no los asume Mercedes-Benz de acuerdo con el apartado “Certificado de batería de Mercedes-Benz”.
 2. El comprador correrá con todos los gastos relacionados con la operación de la batería de alto voltaje, especialmente los costes de electricidad y las primas de seguro. Los costes de mantenimiento y reparación serán asumidos por el comprador solo si no los asume Mercedes-Benz de acuerdo con el apartado “Certificado de batería de Mercedes-Benz”.
- El vehículo con batería de alto voltaje debe almacenarse siempre de acuerdo con las instrucciones para el cuidado de la batería que figuran en el manual del propietario del vehículo, siempre que la batería de alto voltaje no esté conectada a una fuente de alimentación.
 - La batería de alto voltaje debe cargarse correctamente, es decir, solo puede utilizarse el cable de carga aprobado/recomendado para el vehículo.
 - La batería de alto voltaje debe cargarse, como máximo, en los 14 días siguientes a que el nivel de carga de la batería de alto voltaje haya llegado a cero (según el indicador del nivel de carga del vehículo).

3. La batería de alto voltaje debe usarse solo como está previsto en el contrato, debe tratarse con suficiente cuidado y debe protegerse ante daños. El comprador y cada uno de los compradores posteriores no pueden realizar modificación alguna (por ejemplo, ajustes) ni reparaciones indebidas en el sistema eléctrico de a bordo de alto voltaje o en sus componentes (motor eléctrico, electrónica de potencia, unidad de carga, calefacción, aire acondicionado, cableado o la propia batería de alto voltaje). El comprador puede conectar consumidores adicionales solo conforme al manual del propietario del vehículo. El comprador se asegurará de que la batería de alto voltaje solo se utilice en condiciones fiables para carretera.
4. El comprador está obligado a realizar trabajos de mantenimiento en el vehículo con batería de alto voltaje, incluido el servicio y el mantenimiento adicional, de acuerdo con las especificaciones de Mercedes-Benz dentro del período indicado, para que el mantenimiento necesario, así como las reparaciones por desgaste, puedan realizarse correctamente en la batería de alto voltaje. La fecha de vencimiento del servicio se muestra al comprador en el cuadro de instrumentos del vehículo.

Servicio de la garantía:

CUALQUIER DISTRIBUIDOR MERCEDES-BENZ AUTORIZADO:

Para presentar un reclamo de garantía, debe presentar su vehículo a un distribuidor Mercedes-Benz autorizado para que se pueda efectuar un diagnóstico y determinar si es necesario corregir un defecto en materiales o mano de obra. Cualquier distribuidor Mercedes-Benz autorizado seleccionado por el propietario realizará las reparaciones o reemplazo de garantía. La ubicación del distribuidor Mercedes-Benz autorizado más cercano se puede obtener visitando www.mbusa.com o llamando al 1-800-FOR-MERCEdes. En caso de que un asunto de garantía o servicio no sea manejado a su satisfacción, vea (→ Página 52) para los pasos sugeridos.

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

Esta página se ha dejado en blanco intencionadamente

LIMITACIÓN DE LA GARANTÍA Y OTROS TÉRMINOS DE LA GARANTÍA

LIMITACIÓN DE INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS: Esta cobertura de la batería no incluye indemnización por daños y perjuicios imprevistos o consecuentes, como los daños o lesiones a personas o propiedades o cualquier pérdida de ingresos que puedan pagarse, contraerse o prolongarse debido al fallo de la batería cubierta en esta garantía.

CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIALIZACIÓN Y ADECUACIÓN A UN FIN PARTICULAR QUEDA POR LA PRESENTE LIMITADA A LA DURACIÓN DE ESTA GARANTÍA ESCRITA.

Algunos Estados no permiten la exclusión o limitación de indemnización por daños y perjuicios imprevistos o consecuentes relativas a la duración de las garantías implicadas, con lo que las anteriores limitaciones o exclusiones podrían no aplicarse a su caso. Esta garantía le otorga derechos jurídicos específicos, pero puede que cuente con otros derechos, según el Estado en el que viva.

MERCEDES-BENZ AG, Mercedes-Benz USA, LLC, Mercedes-Benz U.S. International, Inc., Mercedes-Benz Research & Development North America, Inc., y los distribuidores de Mercedes-Benz autorizados no aprueban en ningún caso la creación en su lugar de cualquier otra garantía o responsabilidad en conexión con su vehículo.

Vehículo de cero emisiones

General

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

Si tiene alguna pregunta, comuníquese con:

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

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 respecto 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 Drive, Sandy Springs, GA 30328.

NEW JERSEY LEMON LAW DISCLOSURE

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

Here is a summary of your rights:

- 1. To qualify for relief under the New Jersey Lemon Law, you must give the manufacturer or its dealer the opportunity to repair or correct the defect in the vehicle within the Lemon Law's term of protection, which is the first 24,000 miles of operation or two years after the vehicle's original date of delivery, whichever is earlier.**
- 2. If the manufacturer or its dealer is unable to repair or correct a defect within a reasonable time, you may be entitled to return the vehicle and receive a full refund, minus a reasonable allowance for vehicle use.**
- 3. It is presumed that the manufacturer or its dealer is unable to repair or correct the defect if substantially the same defect continues to exist after the manufacturer has received written notice of the defect by certified**

mail, return receipt requested, and has had a final opportunity to correct the defect or condition within 10 calendar days after receipt of notice. This notice must be received by the manufacturer with the term of protection and may be given only after (i) the manufacturer or its dealer has had two or more attempts to correct the defect, (ii) the manufacturer or its dealer has had at least one attempt to correct the defect if the defect is one that is likely to cause death or serious bodily injury if the vehicle is driven; or (iii) the vehicle has been out of service for repair for a cumulative total of 20 or more calendar days, or in the case of a motorhome, 45 days or more.

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

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

NEW JERSEY LEMON LAW DISCLOSURE

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

Aqui le damos un resumen de sus derechos:

- 1. Para calificar por compensación bajo la Ley de Limón de Nueva Jersey, usted debe darle al fabricante o a su concesionario la oportunidad de reparar o corregir el defecto del vehículo dentro del término de protección bajo la Ley de Limón, que son las 24,000 millas primeras de operación o dos años después de la fecha original de la entrega del vehículo o lo que suceda primero.**
- 2. Si el fabricante o su concesionario no puede arreglar o corregir el defecto dentro de un tiempo razonable, usted puede tener el derecho de devolver el vehículo y recibir un reembolso completo, menos un descuento por el uso del vehículo.**

- 3. Si se supone que el fabricante o su concesionario no puede reparar o corregir el defecto y si substancialmente el mismo defecto continúa existiendo después que el fabricante ha recibido un aviso del defecto, mandado por correo certificado con recibo de retorno, y ha tenido una oportunidad final para corregir el defecto o condición dentro de los 10 días naturales después de recibir el aviso. Este aviso tiene que ser recibido por el fabricante dentro del término de protección y solo se puede dar después que (i) el fabricante o su concesionario ha intentado dos o más veces de corregir el defecto; (ii) el fabricante o su concesionario ha intentado por lo menos una vez de corregir el defecto si el defecto es uno que puede causar la muerte o serio daño corporal si el vehículo se maneja; o (iii) el vehículo ha estado fuera de servicio por reparos por una acumulación total de 20 días naturales o más, o en el caso de una casa rodante motorizada (motorhome) de 45 días o más.**
- 4. Si substancialmente el mismo defecto continua existiendo después que el fabricante ha tenido la ultima oportunidad de reparar o corregir el defecto, usted puede presentar una solicitud para compensación bajo la Ley de Limón de Nueva Jersey.**

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

AVISO para los compradores minoristas y arrendatarios de California

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

1. Mercedes-Benz USA, LLC (“Mercedes-Benz”) participa en BBB AUTO LINE, un programa de mediación/arbitraje administrado por el Council of Better Business Bureaus [1676 International Drive, Suite 550 McLean, VA 22102] a través de los Better Business Bureaus locales. BBB AUTO LINE y Mercedes están certificados en el programa de certificación de arbitraje del departamento de defensa del consumidor de California.
2. Si tiene algún problema con la garantía escrita de Mercedes-Benz, le animamos a que nos lo comunique. Si no podemos resolverlo, puede presentar un reclamo en BBB AUTO LINE. Los reclamos deben presentarse en BBB AUTO LINE antes de pasados seis (6) meses desde la caducidad de la garantía.
3. Para presentar un reclamo ante BBB AUTO LINE, llame al 1-800-955-5100, que es un teléfono libre de cargos.
4. Para presentar un reclamo con BBB AUTO LINE, tendrá que proporcionar su nombre y dirección, el nombre de la marca y el número de identificación del vehículo (VIN) y una declaración de la naturaleza de su problema o queja. También se le pedirá que proporcione: la fecha aproximada de adquisición del vehículo, el millaje actual del vehículo, la fecha aproximada y el millaje en el momento en que se notificaron posibles problemas a Mercedes-Benz o a uno de nuestros distribuidores autorizados, y una declaración de la compensación que busca.
5. El personal de BBB AUTO LINE puede tratar de ayudar a resolver su disputa mediante la mediación. Si esta no tiene éxito, o si no desea participar en ella, los reclamos dentro de la jurisdicción del programa pueden presentarse a un árbitro en una vista informal. La decisión del árbitro debe emitirse de forma ordinaria antes de pasados 40 días desde el momento en que se presenta su reclamo.

6. Se le requiere que use BBB AUTO LINE antes de hacer valer determinados derechos o recursos que le confiera la Sección 1793.22(b) del Código Civil de California, incluyendo el derecho a tener una presunción bajo esta Sección del Código. También se le requiere que use BBB AUTO LINE antes de buscar los derechos o los recursos presentes en el Título I de la Ley de Garantía de Magnuson-Moss, 15 U.S.C. Sección 2301 y siguientes. Si decide buscar compensaciones ejerciendo los derechos y los recursos no presentes en la Sección 1793.22 del Código Civil de California o en el Título I de la Ley de Garantía de Magnuson-Moss, no es necesario recurrir a BBB AUTO LINE, según esos estatutos. No se le requiere usar BBB AUTO LINE antes de buscar derechos y recursos bajo cualquier otra ley estatal o federal. BBB AUTO LINE se proporciona sin costo alguno para usted.
7. La Sección 1793.2(d) del Código Civil de California especifica que, si Mercedes-Benz o su representante no pueden reparar un vehículo de motor nuevo conforme a la garantía expresa aplicable al vehículo después de un número razonable de intentos, se puede requerir a Mercedes-Benz que reemplace o vuelva a comprar el vehículo. La Sección 1793.22(b) del Código Civil de California crea un supuesto por el que Mercedes-Benz ha tenido un número razonable de intentos de conformar el vehículo a sus garantías expresas aplicables si, en los 18 meses desde la entrega al comprador, o hasta 18,000 millas en el odómetro del vehículo, lo que ocurra primero, se da una o más de las siguientes situaciones:

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

LA NOTIFICACIÓN A Mercedes-Benz, COMO SE REQUIERE ARRIBA, DEBE ENVIARSE A LA SIGUIENTE DIRECCIÓN:

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

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

Qué hacer ...

Si tiene preguntas relacionadas con la garantía o servicios

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

PRIMERO - Trate el problema con la gerencia de su distribuidor Mercedes-Benz autorizado. Hable con el gerente de servicio y si todavía tuviese pre-

guntas, trátelas con el propietario del distribuidor Mercedes-Benz autorizado.

LUEGO - Solicite aclaración. Si quedan preguntas sin contestar, comuníquese con Mercedes-Benz USA, LLC, Customer Assistance Center, One Mercedes-Benz Drive, Sandy Springs, GA 30328. 1-800-FOR-MERCEdes.

Cuando se comunique con Mercedes-Benz USA, LLC, asegúrese de incluir el MODELO y el NÚMERO DE

IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO (VIN) de su vehículo. Esto es importante para asegurar un manejo rápido y eficiente de su comunicación.

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

Si ha cambiado su dirección - Si cambia su dirección, no deje de notificarnos de la siguiente forma:

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

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

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

mercedes_benz@mailca.custhelp.com

Incluya la siguiente información:

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:

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

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

Incluya la siguiente información:

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

Millaje:

Fecha de compra:

Comprado a:

Número de identificación
del vehículo:

Modelo:

Apellido (propietario/
arrendatario):

Nombre:

Inicial del segundo nombre:

Dirección:

Ciudad:

Estado:

Código postal:

Teléfono (casa):

Teléfono (trabajo):

Teléfono (móvil):

Correo electrónico:

A los compradores de vehículos usados

Si usted ha comprado un vehículo de Mercedes-Benz con dueño previo antes de la expiración de su garantía original, puede tener derecho a cualquier porción vigente de la garantía siempre y cuando que establezca su titularidad y fecha de compra del vehículo. Deben proporcionarse los datos siguiendo las plantillas de las (→ Páginas 53 y 54), o llame al 1-800-FOR-MERCEdes para proporcionar la información.

Dicha notificación es igualmente necesaria para su propia seguridad luego del vencimiento de la garantía original.

La “Ley Nacional de Seguridad en el Tránsito y Vehículos de Motor de 1966” requiere que MBUSA tenga la capacidad para comunicarse con los propietarios de vehículos Mercedes-Benz cuando resulte necesaria una corrección de un defecto en un producto.

Internet

Para obtener más información, nos encontramos en el sitio web de Mercedes-Benz
www.mbusa.com

Servicio y documentación

Quedan prohibidas las reimpresiones, traducciones o copias, incluso de extractos, sin nuestra autorización por escrito.

Fecha de impresión:
diciembre de 2022
Impreso en EE. UU.

Modelo

Este libro de garantía se aplica a todas las variantes del modelo Mercedes-EQ certificadas para su venta en EE. UU., como por ejemplo:

(Vehículos de pasajeros)

EQE 350+, EQE 350-4M, EQE 500-4M,
AMG EQE, EQS 450+, EQS 450-4M,
EQS 580-4M, AMG EQS

(SUV)

EQB 250+, EQB 300-4M, EQB 350-4M,
EQE 350+, EQE 350-4M, EQE 500-4M,
EQS 450+, EQS 450-4M, EQS 500-4M,
EQS 580-4M

Edition B 2023

Order no. P000 0590 76 Part no. A 243 584 31 04

© 2022 Mercedes-Benz USA, LLC, A Mercedes-Benz AG Company