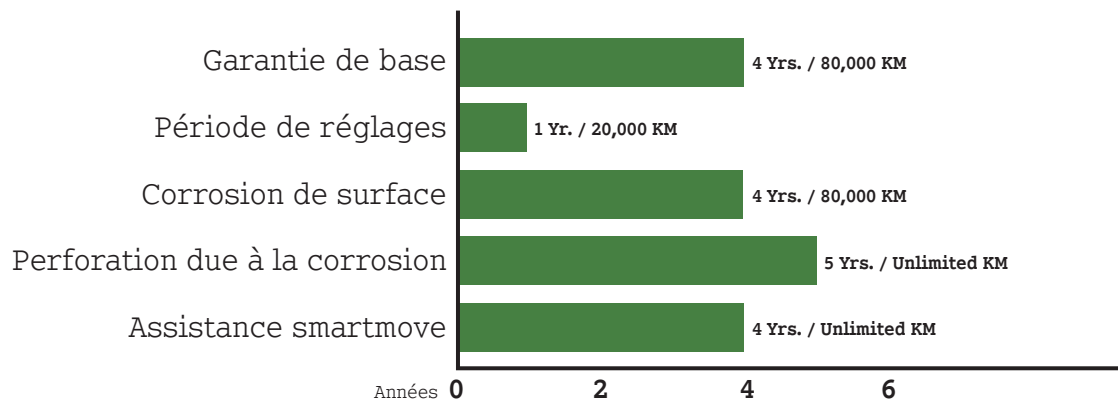




>> Livret de garantie (incluez programme d'Assistance smartmove) - 2013
smart fortwo coupé et cabriolet
electric drive



Couverture de la garantie limitée smart electric drive smart electric drive 2013





À nos propriétaires smart electric drive,

En tant que concessionnaires smart electric drive agréés, nous sommes engagés à vous offrir un service par excellence tant au niveau des ventes que de l'après-vente.

Nous nous efforcerons constamment de répondre à cet engagement.

Signature et timbre du concessionnaire smart electric drive



En tant que propriétaire smart electric drive, vous avez droit à un service excellent, inégalé dans l'industrie.

Afin de répondre à tous vos besoins de service, votre concessionnaire smart electric drive agréé met à votre disposition un personnel spécialement formé usine qui utilise les plus récentes techniques de diagnostic et d'entretien. Qu'il s'agisse de réglages mineurs ou de réparations importantes, peu importe, vous serez servi promptement et efficacement.

Finalement, en cas d'urgence, nos préposés au programme d'Assistance smartmove du Canada sont à votre disposition 24 heures sur 24 pour vous aider. Il vous suffit de composer le numéro sans frais 1-87-smart-004 (1-877-627-8004).

Table des matières

Message au propriétaire.....	5
Perte du livret de garantie.....	5
Garantie limitée de véhicule neuf smart electric drive	6
Garantie limitée de véhicule neuf smart electric drive - Ce que vous devez savoir	10
Véhicule à émission zéro / Garantie contre la corrosion.....	13
Questions, changement d'adresse	15
Aux acheteurs de véhicules d'occasion smart electric drive	17
Remplacement du compteur de vitesse.....	18
Programme d'assistance smartmove.....	19

Renseignements sur la garantie du véhicule

Modèle _____

NIV _____

Livraison canadienne

Livraison / garantie : Jour _____ Mois _____ Année _____

Code du concessionnaire vendeur: _____

Message au propriétaire

>>Généralités

Les pages suivantes du présent Livret de garantie décrivent les services d'entretien requis et les garanties dont vous bénéficiez en tant que propriétaire d'une voiture smart electric drive.

Votre voiture étant couverte aux termes de ces « garanties », votre concessionnaire smart electric drive échangera ou réparera toute pièce défectueuse conformément aux dispositions de telles garanties dans les limites spécifiées.

Veillez présenter ce livret au Conseiller technique de votre concessionnaire smart electric drive chaque fois que des travaux d'entretien ou de garantie s'avèrent nécessaires.

Veillez également conserver le présent livret avec le Guide du conducteur et autres documents concernant votre voiture.

>>Si vous avez perdu votre Livret de garantie

Si vous avez perdu votre Livret de garantie, demandez à votre concessionnaire smart electric drive local de le remplacer.

>>Pièces de rechange pour votre smart electric drive

Les pièces de rechange recommandées pour votre voiture de tourisme smart sont les pièces d'origine, les unités d'échange et les accessoires homologués par smart electric drive, disponibles auprès de votre concessionnaire smart electric drive agréé.

Ces pièces répondent aux mêmes normes rigoureuses de qualité de l'équipement d'origine de votre voiture et sont conformes à toutes les lois fédérales et provinciales relatives à la sécurité.

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter votre concessionnaire smart electric drive agréé. Renseignez-vous aussi auprès de votre concessionnaire smart au sujet des pièces d'échange. Moins coûteuses que les pièces neuves, elles comportent les mêmes conditions de garantie.

Garantie limitée de véhicule neuf smart electric drive

>>Ce qui est couvert :

DÉFECTUOSITÉS : Mercedes-Benz Canada Inc. (MBC) garantit au premier propriétaire et à tous les propriétaires subséquents d'une voiture de tourisme neuve smart electric drive que, durant la période de garantie stipulée, tout concessionnaire smart electric drive agréé effectuera toute réparation ou tout remplacement nécessaires pour corriger des vices de fabrication ou de matériaux.

TOUT CONCESSIONNAIRE smart electric drive : Au choix du propriétaire, tout concessionnaire agréé de la smart electric drive peut procéder aux réparations ou aux remplacements effectués sous garantie. Le véhicule doit être amené chez le concessionnaire de la smart electric drive pendant les heures d'ouverture régulières. Le propriétaire doit allouer au concessionnaire un délai suffisant afin de procéder aux réparations de la smart electric drive.

PÉRIODE DE GARANTIE : La durée de cette garantie est de 48 mois ou 80 000 km, selon la première de ces éventualités, à compter de la date de livraison du

véhicule, ou lorsque mis en service, si antérieure.

PÉRIODE DE RÉGLAGES : Les réglages requis pour corriger un vice de matériau ou de fabrication au cours des premiers 12 mois ou 20 000 km, selon la première de ces éventualités, seront effectués par tout concessionnaire smart electric drive agréé. Ceci ne s'applique pas aux réglages faisant partie des services d'entretien régulier.

MISE EN VIGUEUR : La période de garantie commence à la date de livraison de la voiture au premier acheteur au détail ou de sa mise en service comme véhicule de démonstrateur du concessionnaire ou voiture de service MBC.

SANS FRAIS : Les réparations et réglages dans le cadre de la garantie seront effectués sans frais pour les pièces et la main-d'oeuvre.

Garantie limitée de véhicule neuf smart electric drive

VALIDITÉ DES GARANTIES : Cette garantie est valide au Canada uniquement.

LA GARANTIE LIMITÉE ET LE GARANTIE DU ANTICORROSION D'UN SMART NEUF PRÉSENTÉES DANS CE LIVRET SONT LES SEULES GARANTIES DONNÉES AVEC L'ACHAT D'UN VÉHICULE SMART. DANS LA MESURE OÙ LE PERMET LA LOI, CES GARANTIES SONT SUJETTES AUX LIMITATIONS STIPULÉES AUX PRÉSENTES ET IL N'EXISTE AUCUNE AUTRE REPRÉSENTATION OU GARANTIE, EXPRIMÉE OU SOUS-ENTENDUE, IMPOSÉE PAR LA LOI OU AUTRE. SMART GMBH, MERCEDES-BENZ CANADA INC., ET TOUT AUTRE CONCESSIONNAIRE SMART ELECTRIC DRIVE AGRÉÉ SE DÉGAGENT DE TOUTE RESPONSABILITÉ ET N'AUTORISENT AUCUNE AUTRE PERSONNE À ASSUMER TELLE RESPONSABILITÉ QUANT À CES VOITURES DE TOURISME. AUCUN PAIEMENT NI AUTRE COMPENSATION NE SERONT ACCORDÉS POUR TOUT DOMMAGE INDIRECT OU ACCESSOIRE TEL QUE : DOMMAGES OU BLESSURES À UN INDIVIDU OU À UN BIEN OU PERTE DE REVENU QUI POURRAIENT ÊTRE PAYÉS, ENCOURUS OU SUBIS À CAUSE DE TOUT DÉFAUT DE PIÈCES OU D'ENSEMBLES POUVANT ÊTRE

RÉPARÉS OU REMPLACÉS CONFORMÉMENT AUX STIPULATIONS DE LA PRÉSENTE GARANTIE.

Certaines provinces ne permettent pas l'exclusion ou la limitation de dommages indirects ou accessoires ou limités à la durée d'une garantie implicite. Les limites précitées peuvent donc ne pas être applicables dans ces cas.

Garantie limitée de véhicule neuf smart electric drive

>>Ce qui n'est pas couvert :

PNEUS ENDOMMAGÉS : Les pneus sont garantis par le fabricant de pneus. Les dommages aux pneus causés par les crevaisons, coupures, aspérités, égratignures, chocs et cassures résultant d'impacts sur nids de poule, bordures de trottoirs ou autres objets ne sont pas couverts. Tout dommage entraîné par un gonflage incorrect, une charge excessive sur essieux, un patinage à haute vitesse (pour débouber de la glace ou de la neige), les chaînes à neige, les courses ou événements de conduite compétitifs, la pose ou la dépose incorrectes, la réparation de crevaison mal effectuée, l'abus, la négligence, l'altération et l'utilisation à des fins autres, n'est pas couvert. L'usure rapide ou irrégulière de la bande de roulement parce que la permutation des pneus n'a pas été effectuée selon les directives du fabricant de pneus ou l'alignement des roues ou l'équilibrage des pneus incorrects ne sont pas couverts. L'usure de la bande de roulement également n'est pas couverte.

GÉOMÉTRIE DES ROUES : Les réglages relatifs aux phénomènes dus au bombement de la route ne sont pas couverts.

PLAQUETTES ET DISQUES DE FREINS : Le remplacement en raison de l'usure normale ou dans le cadre de l'entretien régulier n'est pas couvert.

BALAIS D'ESSUIE-GLACE ET LAMES : Les balais et lames d'essuie-glace endommagés ou usés ne sont pas couverts.

DOMMAGES CONSÉCUTIFS AUX ACCIDENTS, À L'USAGE ABUSIF ET À LA NÉGLIGENCE : Les accidents ou dommages causés par des projectiles frappant la voiture. L'usage abusif de la voiture tel que le saut de trottoir, la surcharge, l'utilisation, le remisage ou le transport inappropriés. (L'usage correct est décrit dans le Guide du conducteur.)

DOMMAGES DUS AU MANQUE D'ENTRETIEN:

Un manque d'entretien approprié en fonction des exigences décrites dans le livret d'entretien. Le recours à des pièces d'entretien ou de réparation ou à des liquides qui ne sont pas approuvés par MBC causera des dommages qui ne sont pas couverts par la garantie.

LE PROPRIÉTAIRE EST RESPONSABLE DE LA RÉALISATION DE L'ENTRETIEN NORMAL :

Le nettoyage et le polissage, la lubrification et les filtres, le remplacement pour usure des balais d'essuie-glace, des lames d'essuie-glace en caoutchouc, des plaquettes et disques de freins ainsi que des disques et plateaux de pression d'embrayage constituent quelques-uns des entretiens normaux à réaliser et ce ne sont donc pas des éléments couverts par cette garantie. Voir le livret d'entretien pour connaître les détails.

Les dommages découlant de l'utilisation de filtres, de liquides, de produits nettoyants ou de polissage ou de cires inappropriées ne sont pas couverts. Les piles de télécommande d'origine sont couvertes pendant les 90 premiers jours à partir de la date d'entrée en vigueur de la garantie du véhicule.

Garantie limitée de véhicule neuf smart electric drive

>>Ce qui n'est pas couvert (suite) :

DOMMAGES CONSÉCUTIFS AUX

MODIFICATIONS : Les modifications de la voiture ou l'ajout d'équipement pouvant en affecter défavorablement le rendement, la fiabilité et la durée, ne sont pas couverts par cette garantie.

DOMMAGES ATTRIBUABLES AUX PIÈCES DE

RECHANGE : Les anomalies causées par l'usage de pièces et d'accessoires de rechange autres que ceux d'origine smart.

DOMMAGES ATTRIBUABLES À DES RÉPARATIONS DE CARROSSERIE MAL

FAITES : Les dommages ou anomalies découlant de réparations de carrosserie non conformes aux procédures de réparation spécifiques smart electric drive ou autrement mal effectuées, ne sont pas couverts par cette garantie.

COMPTEUR MODIFIÉ : Toute voiture ayant fait l'objet d'une rétroversion frauduleuse du compteur de sorte qu'il soit impossible d'en connaître le kilométrage actuel.

DOMMAGES CONSÉCUTIFS À

L'ENVIRONNEMENT : Les pièces en cuir ou en tissu (sellerie, toit décapotable, articles de garniture), la peinture ou le chrome affectés par les polluants atmosphériques tels que les retombées industrielles, la sève des arbres, le sel de déglacage, la grêle, les tempêtes de vent ou autres facteurs environnementaux ne sont pas couverts par cette garantie.

DOMMAGE AUX GLACES : Le bris ou les éraflures du verre ne sont pas couverts à moins d'établir la preuve matérielle positive d'un vice de fabrication.

DÉPENSES SUPPLÉMENTAIRES : Cette garantie ne couvre pas les dépenses encourues suite à la perte d'utilisation de la voiture et les frais d'hébergement pendant les réparations de garantie, la location d'une autre voiture ou autres frais de déplacement, les appels téléphoniques, la perte de revenu ou autre perte économique ou tout dommage indirect, sauf et excepté ceux prescrits dans le Programme d'assistance smartmove.

MODIFICATIONS DU CONCEPT : Le fabricant se réserve le droit d'effectuer toute modification du concept ou d'apporter tout ajout à ses produits sans encourir toute mise en demeure d'installer le même équipement sur les véhicules automobiles précédemment fabriqués.

COURSES OU COMPÉTITIONS : Vos garanties limitées ne couvrent pas les coûts de réparation de dommages ou problèmes causés par des activités de course ni les réparations de défauts découlant d'une participation à une compétition.

Garantie limitée de véhicule neuf smart electric drive – Ce que vous devez savoir

>>Généralités

Notre intention est d'effectuer la réparation sous garantie, sans frais de votre part, de tout élément automobile qui s'avère défectueux pendant la période de garantie et pour lequel nous sommes responsables. Nous vous prions seulement d'entretenir adéquatement la voiture et de confier les réparations ou réglages sous garantie à un concessionnaire smart electric drive agréé.

Veillez noter la différence entre les termes « défectuosités » et « dommages » tels qu'utilisés dans le cadre de la garantie. Les défectuosités sont couvertes aux termes de la garantie, étant donné que nous, fabricants ou distributeurs, en sommes responsables. Par ailleurs, nous n'avons aucun contrôle sur les dommages découlant de causes telles que, sans toutefois limiter, les accidents, l'usage abusif et le manque d'entretien.

Par conséquent, tout dommage, peu importe la cause, n'est pas couvert par la garantie.

10 - Livret de garantie

L'obligation de MBC se limite à l'autorisation d'échanger ou de réparer, à sa discrétion, les pièces qui sont reconnues défectueuses. En cas de groupes défectueux, des unités remises à neuf de l'usine peuvent être utilisées en échange au lieu de la réparation. Les pièces ou groupes défectueux remplacés deviennent la propriété de MBC. Les réparations sous garantie ne constituent pas une extension de la période de garantie originale du véhicule ou d'une partie de celle-ci.

EN OUTRE, LA GARANTIE NE COUVRE PAS LES SERVICES D'ENTRETIEN CAR LE PROPRIÉTAIRE EST TENU DE MAINTENIR LA VOITURE EN BON ÉTAT, CONFORMÉMENT AU CALENDRIER D'ENTRETIEN FOURNI À CET EFFET. Tous les travaux d'entretien doivent être effectués pour garder la garantie en vigueur. Sur demande d'un service d'entretien ou de réparation sous garantie, le propriétaire doit présenter au concessionnaire smart agréé la preuve que les travaux d'entretien régulier ont été effectués. Les reçus attestant l'exécution de ces services doivent être gardés pour trancher toute question au sujet de l'entretien de la voiture.

Ces reçus doivent être passés à chaque propriétaire subséquent de la voiture. Pour faciliter la tenue de dossiers, le Carnet d'entretien a été conçu de manière à apposer la signature et le timbre du concessionnaire smart agréé pour confirmer l'exécution des travaux d'entretien requis.

Cette signature atteste l'exécution des travaux et doit être gardée avec tous les autres reçus, bons de réparation et factures. En cas de réclamation au titre de la garantie, les pièces et la main-d'oeuvre seront fournis gratuitement si le propriétaire peut prouver par la présentation de factures quittancées que le véhicule a fait l'objet de l'entretien requis. Il revient au propriétaire de prouver et au concessionnaire smart agréé de juger si les services d'entretien ont été effectués.

Garantie limitée de véhicule neuf smart – Ce que vous devez savoir

L'obligation de MBC se limite à l'autorisation d'échanger ou de réparer, à sa discrétion, les pièces qui sont reconnues défectueuses. En cas de groupes défectueux, des unités remises à neuf de l'usine peuvent être utilisées en échange au lieu de la réparation. Les pièces ou groupes défectueux remplacés deviennent la propriété de MBC. Les réparations sous garantie ne constituent pas une extension de la période de garantie originale du véhicule ou d'une partie de celle-ci.

Le terme « réglages » utilisé aux fins de la garantie se rapporte aux réparations mineures qui ne sont pas normalement reliées au remplacement de pièces. La garantie couvre les réglages nécessaires pour rectifier les défauts.

Par exemple, si une pièce se desserre ou se désaligne au cours de l'usage normal ou de l'entretien, elle sera réparée en tout temps et sans frais au cours de la période de réglages de 12 mois ou 20 000 km.

La durée de vie tant de la batterie à haute tension que de la batterie 12 volts est fonction de son état de charge. Si vous utilisez le véhicule moins de 300 km par mois, et surtout sur de courts trajets, ou si vous ne l'utilisez pas pendant plus de trois (3) semaines consécutives, il vous incombe alors de faire vérifier et corriger s'il y a lieu la charge de la batterie.

Garantie limitée de véhicule neuf smart electric drive – Ce que vous devez savoir

>>Voiture irrécupérable, pièces réparées ou remplacées.

Toute voiture endommagée de telle sorte que le propriétaire, l'assureur, l'institution financière ou la société de location la qualifient de « perte totale », « irrécupérable » ou autre terme du genre, n'est pas couverte par ces garanties. Ceci inclut, sans toutefois limiter, les voitures dites « récupérées », « mises à la ferraille », « démontées » ou autre qualificatif similaire utilisés dans tout texte juridique provincial.

Toute pièce réparée et remplacée dans le cadre d'une réclamation d'assurance ou suite à des événements non couverts au titre de cette garantie (voir « Ce qui n'est pas couvert » à la page 8), comme par exemple les dommages découlant d'accidents, d'usage abusif ou de négligence, tout dommage indirect subséquent, infligé à la voiture dans l'un ou l'autre de ces cas, n'est pas couvert par cette garantie.

>>Peinture et autres articles d'esthétique.

Les défauts de peinture, de garniture ou d'autres articles d'esthétique sont

généralement réparés au cours de la préparation des véhicules neufs ou par le concessionnaire smart agréé au cours de la vérification pré-livraison. Dans l'éventualité où le propriétaire constate des anomalies liées à la peinture ou à l'apparence du véhicule, il devrait amener la smart electric drive sans tarder chez le concessionnaire agréé, étant donné que la détérioration causée par l'usage et l'exposition n'est pas couverte par la garantie.

Les directives contenues dans votre Guide du conducteur concernant l'entretien de la peinture, de la sellerie, des articles de garniture et du toit décapotable, s'il y a lieu, doivent être suivies à la lettre pour maintenir la garantie en vigueur.

>>Bon de réparation du client.

Votre concessionnaire de service smart vous remettra une copie du bon de réparation de toutes les réparations effectuées au titre de la garantie. Veuillez la conserver avec la documentation de votre véhicule.

>>Information sur les réparations de carrosserie

En raison des matériaux et des

procédures de montage utilisés lors de la fabrication des véhicules smart, on recommande fortement que toutes les réparations de peinture ou de carrosserie soient effectuées uniquement dans des ateliers de réparation autorisés par MBC car ils ont les outils, l'équipement et possèdent la formation nécessaire pour effectuer de telles réparations.

MBC a établi un réseau d'ateliers de réparation de carrosserie agréés qui sont qualifiés pour réaliser les réparations à la fois esthétiques et structurelles sur votre véhicule. Si votre véhicule nécessite un travail de peinture ou une réparation de carrosserie ou si vous avez une quelconque question, veuillez communiquer avec votre Centre smart agréé.

>>Pneus

Les pneus sont garantis par le fabricant de pneus. Plusieurs concessionnaires sont également distributeurs de pneus et sont en mesure de vous aider pour tout redressement en la matière.

Véhicule à émission zéro / Garantie contre la corrosion

>>Généralités :

Le modèle smart electric drive est un véhicule à émission zéro (ZEV). Par conséquent, MBC n'accorde aucune couverture de garantie relative au rendement antipollution en vertu de normes fédérales ou provinciales pour ce modèle.

>>Ce qui est couvert :

Corrosion de surface : La corrosion superficielle pendant une période de 48 mois ou 80 000 km, à compter de la première immatriculation, selon la première de ces éventualités.

Perforation : La perforation attribuable à la corrosion pendant une période de 48 mois sans limite de kilométrage à compter de la date de la première immatriculation.

1. En cas de défauts causant la corrosion de surface ou la perforation (telle que définie ci-après) dans les limites de temps prescrites ci-devant, tout concessionnaire smart electric drive agréé réparera ou remplacera (à sa discrétion) tout élément défectueux de toute pièce de carrosserie automobile (définie ci-après), sous réserve de prouver que la voiture a fait l'objet des soins et de l'entretien prescrits dans le Guide du conducteur. Toutes les pièces remplacées au titre de cette garantie deviennent la propriété de MBC.

2. Par « Corrosion de surface », on entend la rouille ou la corrosion affectant toute partie de la surface facilement visible de la carrosserie automobile à l'exclusion de dommage externe à la peinture ou aux surfaces plaquées ou de la rouille ou la corrosion attribuables à la projection de cailloux ou autres chocs.

3. Par « Perforation », on entend la rouille ou la corrosion de tout composant de la carrosserie automobile depuis la surface intérieure jusqu'à la face extérieure.

4. Par « Carrosserie automobile », on entend tout composants métallique mobile ou fixe de l'automobile, y compris les pièces remplacées au titre de la présente garantie, à l'exclusion des composants faisant partie du soubassement de carrosserie, la transmission, la direction, la suspension, et les systèmes de freinage ou d'échappement.

Garantie contre la corrosion

>>Ce qui n'est pas couvert.

1. La corrosion de surface ou la perforation des composants de la carrosserie automobile qui ont été réparés ou retouchés après la première vente au détail de la voiture, autres que i) réparations, remplacements ou retouches effectués dans le cadre de cette garantie ou, ii) remplacements attribuables aux accidents ou dommages **UNIQUEMENT LORSQUE DE TELS REMPLACEMENTS SONT DES PIÈCES SMART D'ORIGINE ET SONT RÉAPPRÊTÉES AVEC DES MATÉRIAUX DE REFINITION ET D'ANTIROUILLE POUR CARROSSERIE SMART D'ORIGINE.**

2. La corrosion de surface ou la perforation de la carrosserie automobile attribuable à l'usage abusif ou à l'entretien inadéquat.

3. La corrosion de surface ou la perforation aux endroits où la peinture a été endommagée suite aux risques routiers tels que la projection de cailloux et de débris.

4. La corrosion de surface ou la perforation attribuable à l'immersion de toute partie de la carrosserie dans l'eau, le sable ou la boue, ou à l'exposition aux gaz corrosifs ou les retombées chimiques, tels que sève d'arbres ou sel de déglacage, grêle, tempêtes de vent ou autres facteurs environnementaux.

5. L'appariement de la peinture. (MBC se réserve le droit de décider s'il est réalisable de peindre le panneau réparé ou remplacé afin d'appareiller le fini originel. MBC se dégage de toute responsabilité, en toute circonstance, des coûts de peindre la voiture au complet simplement pour assortir la couleur.)

REMARQUE : POUR MAINTENIR LA COUVERTURE DE LA GARANTIE DE CORROSION EN VIGUEUR, LES DIRECTIVES D'ENTRETIEN ET DE NETTOYAGE DE LA VOITURE, CONTENUES DANS LE GUIDE DU CONDUCTEUR, DOIVENT ÊTRE SUIVIES À LA LETTRE.

AFIN D'ASSURER LA PLEINE COUVERTURE DE LA GARANTIE, TOUT RÉPARATION OU TOUT REMPLACEMENT DOIVENT ÊTRE EFFECTUÉS CONFORMÉMENT AUX INSTRUCTIONS DE RÉPARATION DU FABRICANT.

CETTE GARANTIE EST VALABLE AU CANADA UNIQUEMENT.

Pour obtenir tout renseignement au sujet de la garantie et de l'entretien

La satisfaction des propriétaires smart electric drive et une politique de bonne entente sont des facteurs d'importance primordiale pour les concessionnaires smart electric drive et MBC. Dans l'éventualité où un cas relatif à la garantie ou à l'entretien n'est pas traité à votre satisfaction, nous vous conseillons de procéder de la façon suivante :

>>D'ABORD.

Discutez du problème avec la direction de votre établissement concessionnaire smart electric drive. Parlez-en au Directeur de l'après-vente et si vous avez encore des questions, adressez-vous au propriétaire de l'établissement smart electric drive.

>>ENSUITE.

Exigez une mise au point - Si des questions restent sans réponse, consultez votre concessionnaire smart agréé en le priant de communiquer avec le Directeur régional de l'après-vente.

>>DE PLUS

Veillez nous écrire si, après avoir discuté avec votre concessionnaire smart agréé et le Directeur régional de l'après-vente, vous avez d'autres commentaires ou questions concernant votre smart.

Notre adresse est la suivante :
Service à la clientèle
Mercedes-Benz Canada Inc.
98 Vanderhoof Avenue
Toronto, Ontario M4G 4C9

>>FINALEMENT.

À votre demande, MBC résoudra par voie d'arbitrage, les questions relevant d'allégations de vice de matériau et de fabrication des voitures achetées d'elle. En collaboration avec l'organisme d'arbitrage « Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada » (PAVAC), MBC entend résoudre votre cas. Pour de plus amples détails concernant la marche à suivre et l'envergure de ce programme, contactez le service à la clientèle de MBC à l'adresse ou PAVAC directement au numéro de téléphone sans frais d'interurbain 1-800-207-0685.

Pour obtenir tout renseignement au sujet de la garantie et de l'entretien

>>SIÈGE SOCIAL.

Mercedes-Benz Canada Inc.
Siège social
98 Vanderhoof Avenue
Toronto, Ontario
M4G 4C9
Téléphone : (416) 425-3550
Télécopieur : (416) 423-5027

>>RÉGION DE L'OUEST.

Mercedes-Benz Canada Inc.
Bureau de la région de l'Ouest
3650 Charles St.
Vancouver, B.C.
V5K 5A9
Téléphone : (604) 639-3310
Télécopieur : (604) 639-3311

>>RÉGION CENTRALE.

Mercedes-Benz Canada Inc.
Bureau de la région centrale
2680 Matheson Blvd., Suite 400
Mississauga, Ontario
L4W 0A5
Téléphone : (905) 219-9097
Télécopieur : (905) 219-9062

>>RÉGION DE L'EST.

Mercedes-Benz Canada Inc.
Bureau de la région de l'Est
4525 Boul. St-Jean
Dollard-des-Ormeaux, Quebec
H9H 2A7
Téléphone : (514) 620-7313
Télécopieur : (514) 626-2707

Aux acheteurs de voitures d'occasion smart electric drive

Si vous avez acheté une voiture de tourisme d'occasion smart electric drive avant l'expiration de sa garantie originelle, vous avez droit à la portion non expirée de la garantie à condition d'établir votre titre de propriété et la date d'achat de la voiture. Veuillez SVP envoyer à notre siège social l'avis de changement d'adresse ou de propriétaire se trouvant à la page centrale.

Cet avis est également indispensable pour votre propre sécurité après l'expiration de la garantie originelle. La Loi canadienne sur la Protection de l'environnement oblige Mercedes-Benz Canada Inc. d'être en mesure de contacter les propriétaires smart lorsqu'il devient nécessaire de corriger une défectuosité de produit.

Si vous deviez changer d'adresse, n'oubliez surtout pas de nous le laisser savoir par la voie du même avis.

Remplacement du compteur de vitesse

**PREMIER
REPLACEMENT DU
COMPTEUR DE
RECORD**



COMPTEUR REMPLACÉ LE

AVEC

DATE

SIGNATURE DU CONCESSIONNAIRE SMART

SIGNATURE DU CONCESSIONNAIRE SMART

**DEUXIÈME
REPLACEMENT DU
COMPTEUR DE
RECORD**



COMPTEUR REMPLACÉ LE

AVEC

DATE

SIGNATURE DU CONCESSIONNAIRE SMART

SIGNATURE DU CONCESSIONNAIRE SMART

Programme d'assistance smartmove

>>Assistance routière smartmove.

Afin de vous fournir un service optimal lorsque requis, votre véhicule bénéficie aussi de l'Assistance smartmove pendant quatre ans à compter de la date initiale d'immatriculation, sans limitation de kilométrage.

La seule raison que nous avons de donner au propriétaire d'une smart electric drive l'assistance routière smartmove est de vous donner la paix d'esprit de savoir que de l'aide est disponible près de vous lorsque vous en aurez besoin, 24 heures par jour, partout au Canada :

1-877-627-8004

1-87-smart-004

>>Services d'Assistance smartmove.

Vous devez demeurer près de votre véhicule en panne pour recevoir l'assistance routière smartmove. De plus, le véhicule doit être immatriculé, assuré et il doit se trouver sur une route normalement fréquentée pour recevoir l'assistance routière smartmove.

À chaque fois que vous appelez l'assistance routière smartmove, ayez votre numéro d'identification du véhicule (NIV) à la main.

- **Service de pneu à plat** - Si un pneu de votre véhicule est à plat, l'entreprise de service tentera de gonfler le pneu avec le scellant à pneu de votre trousse de dépannage fournie avec le véhicule.
- **Service de treuillage et d'extraction** - Votre véhicule sera tiré au treuil / extriqué s'il peut être atteint depuis une route libre et normalement fréquentée.
- **Service de remorquage** - Si le véhicule à un bris mécanique ou ne démarre pas le service de remorquage sera offert gratuitement jusqu'au concessionnaire smart le plus proche, au Canada, jusqu'à concurrence de 400 km. Ne pas omettre de communiquer avec votre concessionnaire d'entretien pour l'informer de la panne et pour discuter / autoriser les travaux de réparation nécessaires.

- **Accidents** - Si la panne fait suite à un accident, il y aura des frais de remorquage car les dommages en cas d'accident ne sont pas couverts par le programme d'assistance routière smartmove. Les frais dépendront de la distance à parcourir par la dépanneuse pour prendre votre véhicule et l'amener à l'entreprise de réparation. Nous recommandons que vous fassiez remorquer votre véhicule chez le concessionnaire smart le plus près. *N'oubliez pas que vous avez droit au choix de l'entreprise de réparation.*

>>**Bénéfices en cas d'interruption de voyage** - Si votre véhicule ne peut se mouvoir de lui-même suite à un **bris mécanique** non relié à un accident, l'assistance routière smartmove remboursera les frais de transports alternatifs jusqu'à concurrence de 200.00\$ par incident. Noter que cet avantage ne s'applique pas en cas d'un remorquage requis à la suite d'un service de pneu infructueux, car cette situation n'est pas considérée comme une panne mécanique.

Programme d'assistance smartmove

>>Comment réclamer un remboursement

1. Les réclamations doivent être soumises à l'assistance routière smartmove dans les 30 jours suivant la date de la panne.
2. Indiquez la cause et le lieu de la panne. Les réclamations de remorquage doivent être accompagnées de la facture **originale**.
3. Incluez une photocopie du relévé détaillé de la réparation ainsi que les **originaux des factures / reçus** pour les frais de transport alternatifs encourus.
4. Un chèque est émis sur réception et confirmation des informations (allouez 30 jours pour le traitement).
5. Les remboursements s'appliquent à des pannes survenues partout au Canada et sont sujets aux modalités avancées par Mercedes-Benz Canada Inc.
6. Envoyez les demandes de remboursement à : Assistance routière smartmove, 248 Pall Mall Street, P.O. Box 5845, London, Ontario, N6A 4T4.

>>Limites et responsabilités :

Mercedes-Benz Canada Inc. se réserve le droit de limiter les services et remboursements à un propriétaire ou conducteur selon le présent programme lorsque, selon le seul jugement de Mercedes-Benz Canada Inc., les réclamations deviennent excessives en fréquence ou en type d'évènements. Mercedes-Benz Canada Inc. se réserve également le droit de réviser ou de discontinuer les services / bénéfices en tout temps, sans préavis, à sa seule discrétion.

Toutes les entreprises de service sont des entreprises indépendantes qui ne sont pas employées par Mercedes-Benz Canada Inc. En conséquence, le programme d'assistance routière smartmove ne peut être tenu responsable pour toute perte ou dommage encourus à votre smart ou à votre propriété privée qui pourrait survenir lors du service de dépannage.

Les entreprises de service peuvent refuser de fournir le service si le véhicule est laissé sans surveillance. Si le service est fourni, l'entreprise de service ne sera pas tenue responsable des pertes ou dommages encourus au véhicule ou à son contenu lorsque le véhicule est laissé sans surveillance.

smart - une marque de Daimler A.G.