

BARCODE (VIN)

CUSTOMER NAME
CUSTOMER ADDRESS
CUSTOMER ADDRESS
CUSTOMER ADDRESS

BARCODE (TC RECALL #)
TC Recall # 2020517
Internal Ref # 4695079
MBC Recall # 2020120004
VEHICLE MODEL/YEAR
VIN #

April 16, 2021

Safety Recall: Connections of hydraulic power steering return lines

Dear Mercedes-Benz Owner,

This notice is sent to you in accordance with the requirements of the *Motor Vehicle Safety Act*. This is to inform you that your vehicle may contain a defect that could affect the safety of a person.

Mercedes-Benz AG, legal successor of Daimler AG, the manufacturer of Mercedes-Benz vehicles has decided that a defect, which relates to motor vehicle safety exists in certain Model Year 2015-2019 Mercedes-Benz Sprinter, vehicles. Mercedes-Benz Canada Inc. has therefore initiated a voluntary recall of these vehicles. Our records indicate that your vehicle is included in the affected population.

What is the concern?

Mercedes-Benz AG has determined that on certain Mercedes-Benz Sprinter vehicles, the hydraulic power steering return line hoses may detach at their connection points under certain operating conditions and may cause hydraulic fluid to leak resulting in the loss of power steering. If the hydraulic power steering hose detaches, the driver will still have manual steering functionality, but increased steering effort is needed, particularly at low speeds. Sudden loss of power steering as well as the loss of hydraulic steering liquid to the road surface may increase the risk of a crash. The customer may notice a gradual increase in required steering effort and sound from the power steering pump as the hydraulic fluid is leaking. Owners who experience any of the above-described warnings should park their vehicle safely and contact a Mercedes-Benz service partner to have their vehicle inspected.

What will your dealer do?

As a precautionary measure, Mercedes-Benz AG, via its Mercedes-Benz service partners, will check the return line connections of the power steering and install a screw type clamp at the connection point if needed. This service will be provided free of charge.

How long does it take?

The time required to rework your vehicle is approximately 1.5 hours. However, your dealer can provide you with a better estimate of the overall time for this service visit.

What should you do?

We kindly ask that you contact your authorized Mercedes-Benz dealer at your earliest convenience to schedule an appointment (<https://www.mercedes-benz.ca/en/dealers>).

Additional Information

In the event that you are no longer the vehicle owner, or have had a change of address, please complete the attached form and return the updated information in the enclosed envelope. If this is a leased vehicle and you are the Lessor, you must send a copy of this notice and any subsequent notice to the Lessee within 10 working days after the day on which this notice is received to comply with the *Motor Vehicle Safety Act*.

Should you have any additional questions or concerns after contacting your authorized Mercedes-Benz dealer, please contact Customer Assistance at cs.can@cac.mercedes-benz.com.

Sincerely,
Customer Services
Mercedes-Benz Canada

IMPORTANT: Please note that some of our stores may be temporarily adjusting service hours in response to COVID-19. Disruption to parts availability is also possible. Our dealers are working tirelessly to adapt to the changing circumstances and are committed to providing you with continuous support and assistance, while also keeping you safe. Please contact your local Mercedes-Benz dealer for more information and for current operating hours.

CODE À BARRES (NIV)

NOM DU CLIENT
ADRESSE DU CLIENT
ADRESSE DU CLIENT
ADRESSE DU CLIENT

CODE À BARRES (N° DE RAPPEL TC)
Rappel TC n° 2020517
N° de Référence 4695079
Rappel MBC n° 2020120004
MODÈLE/ANNÉE DU VÉHICULE
NIV

16 avril 2021

Rappel de sécurité: Raccords des canalisations de retour de la direction à assistance hydraulique

Madame, Monsieur,

Le présent avis vous est envoyé conformément aux exigences de la *Loi sur la sécurité automobile*. La présente a pour but de vous informer que votre véhicule est susceptible d'avoir un défaut qui pourrait porter atteinte à la sécurité humaine.

Mercedes-Benz AG, successeur légal de Daimler AG, fabricant des véhicules Mercedes-Benz, a constaté une anomalie liée à la sécurité automobile sur certains véhicules Mercedes-Benz Sprinter, de l'année-modèle 2015-2019. Par conséquent, Mercedes-Benz Canada Inc. a décidé de procéder à un rappel volontaire de ces véhicules. Selon nos dossiers, votre véhicule fait partie des véhicules concernés.

Quel est le problème?

Mercedes-Benz AG a constaté que, sur certains véhicules Mercedes-Benz Sprinter, les flexibles des canalisations de retour de la direction à assistance hydraulique risquaient non seulement de se détacher au niveau des raccords dans certaines conditions de fonctionnement, mais également de provoquer une fuite de liquide hydraulique et donc la perte de la direction assistée. Si le flexible de la direction à assistance hydraulique se détache, la direction manuelle sera toujours à la disposition du conducteur, mais l'effort de braquage sera supérieur, plus particulièrement à basse vitesse. Une perte soudaine de la direction assistée ainsi qu'une perte de liquide hydraulique sur la chaussée peuvent augmenter les risques d'accident. Le client risque de constater une augmentation progressive de l'effort de braquage requis ainsi qu'un bruit en provenance de la pompe de la direction assistée en raison de la fuite de liquide hydraulique. Les propriétaires témoins de l'un des avertissements décrits ci-dessus doivent garer leur véhicule de manière sécuritaire et communiquer avec un partenaire d'entretien Mercedes-Benz afin de faire inspecter leur véhicule.

Quelles sont les mesures correctives?

À titre de mesure préventive, Mercedes-Benz AG, par l'entremise de ses partenaires d'entretien Mercedes-Benz, vérifiera les raccords des canalisations de retour de la direction assistée et y installera un collier de serrage à vis, au besoin. Ce service sera fourni sans frais.

Combien de temps l'intervention dure-t-elle?

Le temps nécessaire pour réparer votre véhicule est d'environ 1.5 heures. Votre concessionnaire sera en mesure de vous fournir une meilleure estimation concernant le temps requis pour cette visite de service.

Que devez-vous faire?

Nous vous demandons donc de communiquer avec votre concessionnaire Mercedes-Benz autorisé pour fixer un rendez-vous dès que possible (<https://www.mercedes-benz.ca/fr/dealers>).

Renseignements supplémentaires

Si vous n'êtes plus le propriétaire du véhicule, ou si vous avez changé d'adresse, veuillez remplir le formulaire joint et renvoyer les renseignements mis à jour dans l'enveloppe ci-jointe. S'il s'agit d'un véhicule de location et que vous êtes le locataire, il vous incombe d'envoyer une copie de cet avis ainsi que de tout avis ultérieur au locataire dans un délai de dix jours ouvrables à compter de la réception du présent avis, conformément à la *Loi sur la sécurité automobile*.

Si vous avez encore des questions ou des préoccupations après avoir communiqué avec votre concessionnaire Mercedes-Benz autorisé, veuillez joindre un représentant de notre Centre d'assistance à la clientèle à l'adresse cs.can@cac.mercedes-benz.com.

Cordialement,
Service à la clientèle
Mercedes-Benz Canada

IMPORTANT: Veuillez noter qu'en raison de la pandémie COVID-19, il est possible que certains de nos concessionnaires ajustent leurs heures d'opération. Il est également fort probable que certaines pièces soient indisponibles à l'instant. Notre réseau de concessionnaires travaille d'arrache-pied pour s'adapter aux circonstances et s'engage à continuer de vous offrir du support et de l'assistance, tout en assurant votre sécurité. Veuillez contacter votre concessionnaire Mercedes-Benz local pour obtenir plus de détails et pour confirmer leurs heures d'ouverture actuelles.

