



URGENT - IMPORTANT SAFETY RECALL 2019060004

This notice applies to your vehicle

VIN: [REDACTED]

**Replace Driver-side Airbag Module
NHTSA Recall #16V081**

Mercedes-Benz USA, LLC

Christian Treiber

Vice President

Customer Services



2019060004

- A safety defect exists in your vehicle
- Remedy parts are now available for your vehicle.
- Schedule an appointment with your authorized Mercedes-Benz dealer as soon as possible.
- This repair will be provided **FREE** of charge.



Dear Mercedes-Benz Owner:

This notice is sent to you in accordance with the requirements of the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act.

Mercedes-Benz USA has decided that a defect, which relates to motor vehicle safety, exists in certain Model Years 2010-2011 E-Class vehicles. Our records indicate that your vehicle is included in the affected population of vehicles. In April of 2016, we sent you an interim letter notifying you of this recall, and advising you that a second letter would be mailed once parts were available. **Remedy parts are now available for your vehicle.**

What is the CONCERN?

Your driver-side airbag is affected by this recall based on the defect decision of TK Holdings, Inc. ("Takata"). Under certain circumstances during a crash that necessitates frontal airbag deployment, the defect in your driver-side airbag inflator may cause the airbag to **explode** during airbag deployment and **could result in sharp metal fragments striking the driver or other occupants, possibly causing serious injury or death.**

What will your DEALER DO?

An authorized Mercedes-Benz dealer will replace the driver-side airbag module. The steering wheel will not be replaced. **This service will be provided free of charge.** While the minimum repair time is approximately **30 minutes**, your dealer can provide you with a better estimate of the overall time for this service visit. As a matter of normal service process, an authorized Mercedes-Benz dealer will also check for other repair measures, which might be applicable to your vehicle, and this may increase the required working time. You will not be charged for other service or repairs unless so requested.

What should YOU DO?



To find the most convenient authorized Mercedes-Benz dealer from your smartphone, scan the QR code to the left.

Schedule an appointment immediately at your preferred authorized Mercedes-Benz Dealer. See www.mbusa.com/recall for the Dealer Locator. **Please mention you are scheduling an appointment to replace the Takata driver-side airbag module under Recall Campaign #2019060004.** You may be asked for your 17-digit Vehicle Identification Number (VIN), which for your convenience is located above your name at the top of this letter.

Information for Owners

We encourage you to sign up for recall alerts at www.nhtsa.gov/alerts. In the event that you are no longer the vehicle owner, or have had a change of address, please complete the reverse side and return the updated information in the enclosed envelope.

If this is a leased vehicle and the lessor and registered owner receive this notice, please forward this information by first class mail to the lessee within 10 business days to comply with Federal Regulations.

Should you have any questions or difficulty regarding this Recall Campaign, please contact an authorized Mercedes-Benz dealer. If for any reason a dealer is unable to remedy your situation, we are always happy to hear from you. Please contact us at 1-877-496-3691.

If an authorized Mercedes-Benz dealer for any reason is unable to remedy the situation without charge, or within a reasonable amount of time, pursuant to law 49 U.S.C. Chapter 301, you may submit a complaint to the Administrator, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Avenue, S.E., Washington, D.C. 20590 or call the toll-free Auto Safety Hotline at 1-888-327-4236 (TTY 1-800-424-9153); or go to <http://www.safercar.gov>.

We apologize for any inconvenience this situation may cause you, but your safety is of utmost concern to Mercedes-Benz.

Sincerely,

Mercedes-Benz USA, LLC

A Daimler Company

One Mercedes-Benz Drive

Sandy Springs, GA 30328

Phone (770) 705-0600

VIN: [REDACTED]

[illegible][illegible][illegible]

Apt

[illegible]

State

ZIP

[illegible][illegible][illegible]

Date _____ Signature _____

Reimbursement to Customers for Repairs Performed Prior to Recall

If you have already paid to have this recall condition corrected you may be eligible to receive reimbursement. Requests for reimbursement may include parts, labor, fees and taxes. Reimbursement may be limited to the amount the repair would have cost if completed by an authorized Mercedes-Benz dealer. The following documentation must be presented to your dealer for reimbursement.

- The name and address of the person who paid for the repair.
- The Vehicle Identification Number (VIN) of the vehicle that was repaired.
- What problem occurred, what repair was done, when it was done and who repaired it.
- The total cost of the repair expense that is being claimed.
- Proof of payment of repair (copy of front and back of cancelled check, or copy of credit card receipt).
- Reimbursement will be made by check from your dealer.

Please speak with your dealer concerning this matter. THANK YOU FOR YOUR COOPERATION.



IMPORTANTE LLAMADA A REVISIÓN DE SEGURIDAD 2019060004

Este aviso tiene relación con su vehículo

VIN: [REDACTED]

Reemplace la bolsa de aire del lado del conductor y del pasajero delantero
NHTSA llamada a revisión n.º 16V081

Mercedes-Benz USA, LLC

Christian Treiber

Vice President

Customer Services

2019060004



- Existe un defecto de seguridad en su vehículo
- Las piezas de repuesto ya están disponibles para su vehículo.
- Programe una cita con su concesionario autorizado de Mercedes-Benz lo antes posible.
- Esta reparación se proporcionará de manera **GRATUITA**.



Estimado propietario de vehículos Mercedes-Benz:

Esta notificación se le envía conforme con los requerimientos de la National Traffic and Motor Vehicle Safety Act (Ley Nacional sobre Tráfico, Circulación de Vehículos motorizados y Seguridad Vial).

Mercedes-Benz USA ha decidido que existe un defecto relacionado con la seguridad del vehículo en ciertos modelos del año 2010 (Clase E). Nuestros registros indican que su vehículo está incluido en la población afectada de vehículos. A principios de 2016, le enviamos una carta provisional para notificarle de esta revisión. Además, le avisamos de que se iba a enviar una segunda carta cuando las piezas estuvieran disponibles. **Las piezas de repuesto ya están disponibles para su vehículo.**

¿Cuál es el PROBLEMA?

Los airbags del lado del conductor se ven afectados por esta llamada a revisión, según la resolución del defecto por parte de TK Holdings, Inc. ("Takata"). Bajo ciertas circunstancias, en un accidente que exija el despliegue del airbag frontal, el defecto en los infladores de los airbags del lado del conductor puede causar que el airbag **explote** durante el despliegue del airbag y **podría causar la proyección de fragmentos de metal afilados que impacten al conductor o a otros ocupantes, lo que podría causar lesiones graves o la muerte.**

¿Qué HARÁ su CONCESIONARIO?

Un concesionario autorizado de Mercedes-Benz reemplazará los módulos de airbag del lado del conductor. El volante no se reemplazará. **Este servicio se proporcionará de forma gratuita.** Aunque el tiempo mínimo de reparación es de aproximadamente **media hora**, su distribuidor puede proporcionarle una mejor estimación del tiempo total para esta visita de servicio. Como parte del proceso de servicio normal, su concesionario Mercedes-Benz autorizado verificará además si es necesario realizar otras reparaciones en el vehículo, lo que podría prolongar el tiempo de trabajo. No se le cobrará por otro servicio o reparación que no haya solicitado.

¿Qué debe HACER?



Para encontrar el concesionario de Mercedes-Benz más conveniente desde su teléfono inteligente, escanee el código QR a la izquierda.

Agende una cita inmediatamente en su concesionario autorizado preferido de Mercedes-Benz. Consulte www.mbusa.com/recall para ver el localizador de concesionarios. **Señale que necesita agendar una cita para reemplazar el módulo de la bolsa de aire del lado del conductor conforme a la campaña de llamada a revisión n.º 2018060004.** Es posible que se solicite el número de identificación del vehículo (VIN) de 17 dígitos, que se ubica sobre su nombre al inicio de esta carta para mayor comodidad.

Información para los propietarios

Lo invitamos a registrarse para recibir las alertas de llamado a revisión en www.nhtsa.gov/alerts. En caso de que usted ya no sea el propietario del vehículo o si cambió de dirección, complete la sección en el reverso de la carta y envíe la información actualizada en el sobre adjunto.

Si el vehículo se encuentra bajo un contrato de arrendamiento a largo plazo (leasing) y el arrendador y el propietario registrado son quienes reciben esta notificación, envíesela por correo de primera clase al arrendatario dentro de los primeros 10 días para cumplir con las reglamentaciones federales.

Si tiene alguna duda o dificultad en relación con esta campaña de llamada a revisión, comuníquese con un concesionario Mercedes-Benz autorizado. Si por cualquier motivo un concesionario no es capaz de solucionar su situación, estamos a su disposición para escuchar su problema. Comuníquese con nosotros al 1-877-496-3691.

Si un concesionario de Mercedes-Benz autorizado no es capaz de realizar este servicio de forma gratuita o no puede realizarlo dentro de un plazo razonable, conforme a lo dispuesto en la Ley 49 U.S.C. Capítulo 301, puede presentar una queja ante el Administrador de la National Highway Traffic Safety Administration (Administración Nacional para la Seguridad Vial en Carreteras), 1200 New Jersey Avenue, S.E., Washington, D.C. 20590 o llamar a Auto Safety Hotline (Línea gratuita sobre seguridad de los automóviles) al 1-888-327-4236 (TTY 1-800-424-9153); o visitar <http://www.safercar.gov>.

Nos disculpamos por cualquier inconveniente que esta situación pueda causar, pero su seguridad es la mayor preocupación de Mercedes-Benz.

Atentamente,

Mercedes-Benz USA, LLC

A Daimler Company

One Mercedes-Benz Drive

Sandy Springs, GA 30328

Phone (770) 705-0600

VIN: [REDACTED]

[illegible]

☐ INFORMACIÓN DEL NUEVO PROPIETARIO ☐ MI NUEVO NOMBRE O DIRECCIÓN ES:

[illegible]

Apellido, Nombre

[illegible]

Calle

Depto.

[illegible]

Ciudad

Estado

Código postal

[illegible]

Dirección de correo electrónico

[illegible]

Teléfono (solo números)

[illegible]

Celular (solo números)

Fecha	Firma
-------	-------

**** NO SEPARAR. ENVÍE LA CARTA COMPLETA ****
NO UTILICE EL SOBRE ADJUNTO PARA ENVIAR OTRA CORRESPONDENCIA

Reembolso a clientes por reparaciones realizadas con anterioridad a la llamada a revisión

Si ya **pagó** para solucionar el problema que causa este llamado a revisión, podría ser apto para recibir un reembolso. Los pedidos de reembolso pueden incluir piezas, mano de obra, tarifas e impuestos. El reembolso podría limitarse al importe de la reparación si se hubiera completado en un concesionario Mercedes-Benz autorizado. Debe presentar los siguientes documentos al distribuidor para recibir el reembolso.

Original o copia clara de todos los recibos, facturas y/u órdenes de reparación que indiquen:

- El nombre y la dirección de la persona que pagó la reparación.
- El Número de Identificación del Vehículo (VIN) del vehículo que se reparó.
- El problema que se presentó, la reparación que se realizó, cuándo se realizó y quién reparó el vehículo.
- El costo total de los gastos de la reparación que se reclama.
- Prueba del pago de la reparación (copia del anverso y del reverso del cheque cancelado o copia del recibo de la tarjeta de crédito).
- El reembolso se realizará mediante un cheque del concesionario. Si el reclamo se rechaza, recibirá una carta de MBUSA en un lapso de 60 días después de su recepción, la cual indicará los motivos del rechazo.

Consulte al concesionario sobre este asunto. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.