

Customer Notification



Corporate Compliance
Po Box 30 Middlebury, Indiana 46540-9218

FR ID: 51-1567

<<OWNER NAME/DEALERNAME>>
<<ADDRESS>>
<<CITY>>, <<ST>> <<ZIP-XXX>>

- o *Integrity*
- o *Safety*
- o *Quality*
- o *Customer Service*

October 2022

This Notice applies to your vehicle VIN listed above.

Dear Forest River Customer:

Forest River is alerting you to a Mercedes Recall 2022090001 (Canada Only) involving certain 2020-2021 Isata, 2020-2021 Prism, 2021 Forester and 2021 Sunseeker Class C Motorhomes. Please see the information below, which describes the issue and provides you with details on the steps you should take to have your vehicle repaired.

WHAT IS THE ISSUE?

According to Mercedes-Benz AG Group (MBAG): Mercedes-Benz AG Group (MBAG) has determined that on certain MY 2019-2020 Sprinter vehicles with diesel engines, the control unit software may not meet OBD functionality specifications. In the potentially affected vehicles, several OBD diagnostics and functions of the engine control unit, transmission control unit, and dosing control unit might not meet OBD functionality specifications. In case of the described issue, there is no impact on emissions, safety or drivability. There are no specific precautions to be taken with respect to the subject issue until the corrective measures are implemented.

OWNERS AND DEALERS: WHAT SHOULD YOU DO?

According to Mercedes-Benz AG Group (MBAG): 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>). The time required to rework your vehicle is approximately 1 hour. However, your dealer can provide you with a better estimate of the overall time for this service visit.

Sincerely,

Forest River
Office of Corporate Compliance

CUSTOMER NAME
CUSTOMER
CUSTOMER
CUSTOMER
ADDRESS
ADDRESS

ECCC # ECR-M0002-22-005
Internal Ref. # 0797276
MBC Recall # 2022090001
VEHICLE MODEL/YEAR
VIN #

September 21, 2022

Voluntary Recall: Control unit software ECU-TCU-DCU

Dear Mercedes-Benz Owner,

This notice is sent to you in accordance with the requirements of the *Canadian Environmental Protection Act, 1999*.

Mercedes-Benz AG, the manufacturer of Mercedes-Benz vehicles, has determined that a defect which relates to a prescribed emission standard exists in certain Model Year 2019-2020 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 Group (MBAG) has determined that on certain MY 2019-2020 Sprinter vehicles with diesel engines, the control unit software may not meet OBD functionality specifications. In the potentially affected vehicles, several OBD diagnostics and functions of the engine control unit, transmission control unit, and dosing control unit might not meet OBD functionality specifications. In case of the described issue, there is no impact on emissions, safety or drivability. There are no specific precautions to be taken with respect to the subject issue until the corrective measures are implemented.

What will your dealer do?

As a precautionary measure, MBAG, via its Mercedes-Benz service partners, will perform a voluntary recall to update the software of the affected vehicles. This service will be provided free of charge.

How long does it take?

The time required to rework your vehicle is approximately 1 hour. 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 contact Mercedes-Benz Canada via email at cs.can@cac.mercedes-benz.com.

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.

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

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

ECCC n° ECR-M0002-22-005
N° de Référence 0797276
Rappel MBC n° 2022090001
MODÈLE/ANNÉE DU VÉHICULE
NIV

21 septembre 2022

Campagne de rappel: Logiciel du module de commande ECU-TCU-DCU

Madame, Monsieur,

Le présent avis vous est envoyé conformément aux exigences de la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement* (1999).

Mercedes-Benz AG, fabricant des véhicules Mercedes-Benz, a déterminé que les véhicules de la Sprinter d'année-modèle 2019-2020 présentent un défaut par rapport à la norme d'émissions prescrite. Par conséquent, Mercedes-Benz Canada Inc. a décidé de procéder à un(e) campagne de rappel volontaire de ces véhicules. Selon nos dossiers, votre véhicule fait partie des véhicules concernés.

Quel est le problème?

Mercedes-Benz AG Group (MBAG) a constaté que, sur certains véhicules Sprinter 2019 et 2020 équipés d'un moteur diesel, le logiciel du module de commande risque de ne pas être conforme aux spécifications de la fonctionnalité de diagnostic embarqué. Sur les véhicules potentiellement concernés, plusieurs diagnostics embarqués et fonctions des modules de commande du moteur, de la boîte de vitesses et du système de dosage pourraient ne pas être conformes aux spécifications de la fonctionnalité de diagnostic embarqué. Si le problème décrit se produit, il n'aura aucune incidence sur les émissions, la sécurité ou le confort de conduite. Il n'y a aucune précaution particulière à prendre concernant le problème en cause jusqu'à ce que les mesures correctives aient été appliquées.

Quelles sont les mesures correctives?

À titre de mesure préventive, MBAG, par l'entremise de ses partenaires d'entretien Mercedes-Benz, devra procéder à un rappel volontaire afin de mettre à jour le logiciel sur les véhicules concernés. 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 heure. 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 contacter Mercedes-Benz Canada par courriel à cs.can@cac.mercedes-benz.com.

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.

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