



Mercedes-Benz

Mercedes-Benz  
Customer Assistance Center  
Maastricht N.V.  
A Daimler Company

Monsieur Jean-Louis Cech  
390 descente des Princes des Baux  
F - 84100 Orange

Relation Clientèle France

Notre référence : CS-1-3453869730  
N° de châssis : WDB1704351F059194  
Affaire suivie par : Florian Wrobel

Téléphone : 00800 9 777 7777  
Fax : 01 49 93 21 04  
Email : cs.fra@cac.mercedes-benz.com

Date : 8 octobre 2013

**Votre courrier du 21 septembre**

Cher Monsieur,

Nous donnons suite à notre dernière correspondance.

Vous nous faites part des incidents rencontrés avec le siège conducteur de votre Mercedes-Benz SLK, et souhaitez nous en relater les faits. Nous regrettons que votre Mercedes-Benz ne réponde pas à votre attente et vous présentons nos excuses pour les désagréments que cela a pu vous causer.

Nous vous assurons que Mercedes-Benz conçoit des véhicules toujours à la pointe et souvent à l'avant-garde de ce que produit l'industrie automobile.

HORS  
SUJET

Aussi, nous pouvons témoigner de la détermination du constructeur à instaurer des campagnes de rappel lorsqu'un incident est répétitif sur un modèle en particulier. Après avoir pris connaissance des faits, nous vous confirmons que l'anomalie de fonctionnement que vous avez rencontrée dans l'utilisation de votre Mercedes-Benz n'a pas été répertoriée comme étant un phénomène récurrent sur le type de véhicule que vous possédez.

(A)

Par ailleurs, nous vous informons que notre service de Relation Clientèle n'est pas en mesure de répondre à votre question technique sur le détail des pièces détachées.

(B)

Nous vous invitons à prendre contact avec le réparateur agréé le plus proche de votre domicile, les établissements Savia à Orange, pour lui demander un complément d'information.

Nous restons à votre entière disposition et vous prions d'accepter, Cher Monsieur, nos salutations distinguées.

*L. Olivier*

*Wrobel*

Laurence Olivier  
Responsable Relation Clientèle

Florian Wrobel  
Relation Clientèle