



PROTECTION  
PROLONGÉE

**PROMESSE**   
VÉHICULES D'OCCASION CERTIFIÉS

**Procédure de réclamation**  
Protection prolongée et Promesse-H

---

## Étapes pour soumettre une réclamation :

1. Assurez-vous que le nom et le véhicule du client correspondent à ceux indiqués dans sa police de Protection prolongée ou Promesse-H.
2. Déterminez la cause et l'étendue des dommages :
  - Obtenez l'autorisation du client pour inspecter le véhicule.
  - Assurez-vous que les dommages n'ont pas été causés par l'usure normale, la négligence ou l'utilisation abusive. Le cas échéant, demandez au client tous ses reçus d'entretien (les reçus et les factures).
3. Déterminez la cause et assurez-vous qu'elle est couverte dans la liste « Composants couverts » de la section 8-b, accessible sur le portail Internet ePower de Hyundai.
4. Préparez le bon de réparation.
5. Préparez les renseignements suivants et envoyez-les par GWMS pour faire approuver votre demande :
  - Numéro de police Protection prolongée ou Promesse-H
  - Numéro du bon de réparation
  - L'année, la marque, le modèle, le NIV et la lecture courante du compteur kilométrique
  - Pièces
  - Temps de main-d'œuvre (dans la grille Labour Time Standard (LTS) de Hyundai)
  - Autres dépenses : sous-traitance, location de véhicule, interruption de trajet, avantage de hasards routiers, y compris tout coût excédentaire de remorquage facturé au client (au-delà de la limite de 100 km)
6. Si la valeur de la main-d'œuvre, des pièces et des autres dépenses atteint ou dépasse 400 \$ (excluant les taxes), il faut effectuer une demande PWA au sein de GWMS, et celle-ci sera examinée par un spécialiste en domaine de garantie ou un ajusteur en réclamation. Une fois la demande PWA approuvée, la réclamation peut être envoyée avec ce numéro PWA. Toute réclamation de moins de 400 \$ (excluant les taxes) peut être approuvée directement par le concessionnaire, sans numéro PWA.
7. Effectuez les réparations autorisées sur le véhicule du client.
8. Le client doit payer la franchise et les autres coûts non autorisés

### Assistance routière

Si le client a besoin d'assistance routière, téléphonez au **1-800-268-9958** et donnez au représentant CAA le NIV et le numéro de police Protection prolongée ou Promesse-H du client.

### Une vidange d'huile gratuite pour les clients Promesse-H

Le concessionnaire n'a pas besoin d'envoyer une demande PWA, car le coût est pris en charge à l'interne par le concessionnaire qui effectue la vidange d'huile.

### Changements au PWA

Aucune réparation ne peut être effectuée sans approbation préalable. Si le concessionnaire découvre qu'un élément a été manqué dans le devis détaillé remis au spécialiste en domaine de garantie ou à l'ajusteur en réclamation, il faudra effectuer un autre appel afin de réviser le devis et d'apporter les modifications nécessaires à la demande PWA dans GWMS. Aucune modification ne sera apportée lorsque le bon de réparation sera reçu par le département des garanties Hyundai.

### Mettre à jour l'adresse du client

Si le client a changé d'adresse, remplissez une carte de déménagement, que vous trouverez dans le passeport de service. Si le client a déjà rempli une carte, il lui suffit de rédiger sa nouvelle adresse sur le contrat. Aucun contrat de remplacement ne sera émis.

### Communiquer avec nous

Pour toute question concernant la couverture de la garantie et les contrats, téléphonez au **1-800-461-0058**. Cette ligne est réservée aux concessionnaires, elle ne doit pas être utilisée par les clients.

Pour toute question concernant les réclamations, communiquez avec votre spécialiste en domaine de garantie.