

Modalités de l'auto-approbation

1. Notre motivation : Notre motivation à Vous fournir la possibilité de faire l'auto-approbation des Réclamations admissibles est de continuer à faire l'évaluation correcte et efficace des Réclamations admissibles, d'accroître l'efficacité de l'évaluation des Réclamations admissibles, de Vous offrir une expérience de réclamation similaire à celle de Notre garantie originale du Fabricant et de faire augmenter la satisfaction de la clientèle et la fidélité des Titulaires de Contrats.
2. Participation volontaire : Si Vous choisissez de participer à ce Programme, Vous le faites de manière volontaire, Vous le faites à Vos propres risques et Vous acceptez de respecter les modalités de la présente Entente.
3. Autorisation discrétionnaire : Nous Vous donnerons l'autorisation de participer à ce Programme à Notre discrétion exclusive et Nous pouvons aussi à l'occasion revoir et retirer Notre autorisation. Si Nous retirons Notre autorisation, Vous pourrez ensuite, après un (1) an, refaire une demande auprès de l'Administrateur pour participer à ce Programme.
4. Évaluation fondée sur des principes : Vous appliquerez les principes suivants à l'évaluation et à l'auto-approbation des Réclamations admissibles :
 - a. Les réparations et les remplacements sont effectués dans les conditions de **moindre coût**;
 - b. Les services sont effectués selon la **plus grande efficacité possible**;
 - c. Les remplacements sont faits en utilisant seulement des **Pièces d'origine**;
 - d. Les réparations, les remplacements et les Réclamations **ne sont pas incités**;
 - e. Les réparations, les remplacements et les Réclamations se basent sur des **pratiques commerciales honnêtes**; et
 - f. Les Titulaires de Contrat sont traités avec **équité, professionnalisme et respect**.
5. Vos Responsabilités : Vous effectuerez les étapes suivantes lorsque Vous ferez l'auto-approbation des Réclamations admissibles :
 - a. Vous ferez preuve de diligence raisonnable pour évaluer rapidement, correctement et efficacement les Réclamations et faire l'auto-approbation des Réclamations admissibles;
 - b. Vous évalueriez les Réclamations et ferez l'auto-approbation des Réclamations admissibles en suivant les Principes et les Directives;
 - c. Vous utiliserez la Plateforme pour évaluer les Réclamations et faire l'auto-approbation des Réclamations admissibles, ce qui inclut l'examen de l'historique de réclamation et des restrictions d'un Programme de couverture précis;
 - d. Vous fournirez à l'Administrateur les renseignements nécessaires pour que les paiements et les rétrofacturations (s'il y a lieu) puissent être effectués avec Votre carte de crédit, conformément à la présente Entente;
 - e. Vous fournirez, dans les cinq (5) jours ouvrables suivant le refus de la couverture d'une Réclamation ou de l'auto-approbation d'une Réclamation admissible, toute l'information concernant cette Réclamation ou de cette Réclamation Admissible à l'Administrateur;
 - f. Vous rapporterez immédiatement à l'Administrateur toute erreur que Vous découvrirez à propos de Réclamations passées que Vous avez évaluées ou pour lesquelles Vous avez effectué l'auto-approbation;
 - g. Vous ferez immédiatement part à l'Administrateur de toute question ou préoccupation que Vous aurez à propos du Programme, ce qui inclut les demandes d'évaluation de certaines Réclamations effectuées par Nous;

- h. Vous fournirez à l'Administrateur les documents et renseignements nécessaires pour vérifier tous les éléments de la Réclamation admissible, ce qui inclut tout document, photographie et renseignement que l'Administrateur peut raisonnablement demander;
 - i. Vous conserverez, pendant le terme de la présente Entente et pendant sept (7) ans après la fin de cette Entente, des dossiers pour chaque Réclamation en appliquant les normes comptables généralement reconnues;
 - j. Vous ferez respecter les modalités de la présente Entente par tout Votre personnel participant au Programme;
 - k. Vous conserverez de manière strictement confidentielle toute l'information que Vous obtiendrez concernant le Programme;
 - l. Vous serez responsable de tous les coûts et les frais, s'il y a lieu, associés à Votre participation au Programme; et
 - m. Vous respecterez toutes les modalités du Contrat de franchise et de l'Entente-concessionnaire et le Guide du Concessionnaire-Vendeur.
6. **Nos Responsabilités** : Nous Nous assurerons que l'Administrateur effectuera les étapes suivantes pour soutenir Vos activités d'auto-approbation des Réclamations admissibles :
- a. Faire preuve de diligence raisonnable pour répondre rapidement, correctement et efficacement aux questions que Vous avez à propos des Réclamations, des Principes et des Directives; ce qui inclut des examens par le Protecteur du citoyen;
 - b. Vous donner accès à la Plateforme;
 - c. Collaborer avec Vous pour corriger toute erreur que Vous découvrez à propos de Réclamations passées que Vous avez évaluées ou pour lesquelles vous avez effectué l'auto-approbation; et
 - d. Effectuer rapidement les paiements pour les Réclamations admissibles dont Vous avez fait l'auto-approbation et pour lesquelles l'Administrateur a statué indépendamment.
7. **Vos Droits** : Comme condition de participation au Programme, Nous Vous accordons le droit de demander par écrit **l'examen indépendant par le Protecteur du citoyen** de toute Réclamation.
8. **Nos Droits** : Comme condition de participation au Programme, Vous Nous accordez, et à l'Administrateur, le droit inconditionnel de :
- a. **Statuer indépendamment** sur toutes les Réclamations, incluant les Réclamations admissibles pour lesquelles Vous avez effectué l'auto-approbation;
 - b. **Vérifier** les dossiers que Vous conservez pour chaque Réclamation et en faire des copies;
 - c. **Demander des documents et des renseignements supplémentaires** pour faire la vérification des services de réparation, ce qui inclut les taux de base de main-d'œuvre, les heures réellement effectuées et l'expérience du personnel, ainsi que des pièces de rechange, incluant l'authenticité, l'état et le coût sans la marge bénéficiaire;
 - d. **Vous réclamer une rétrofacturation** au montant de toute Réclamation incorrectement évaluée et dont l'auto-approbation a été effectuée par Vous ou Votre personnel. Vous autorisez que ce montant soit prélevé de Votre carte de crédit professionnelle et, si l'Administrateur ne reçoit pas ce montant dans les quatre-vingts-dix (90) jours suivant l'avis de rétrofacturation de l'Administrateur, qu'il soit recouvré par déduction de Votre compte de pièces;
 - e. **Surveiller le coût des Réclamations** de votre concession et/ou votre centre de réparation;
 - f. **Mettre à jour les modalités** de la présente Entente pour administrer le Programme de manière plus efficace et en meilleure conformité avec les lois; et
 - g. **Révoquer automatiquement tous Vos droits** en vertu de la présente Entente s'il s'avérait que Vous avez fait incorrectement l'évaluation et l'auto-approbation de toute Réclamation.

9. Résiliation : La présente Entente commencera à la Date d'entrée en Vigueur et demeurera valide pendant un an à partir de la Date d'entrée en vigueur. La présente Entente se renouvellera automatiquement chaque année à l'anniversaire de la Date d'entrée en vigueur à moins que Vous ou Nous produisions un avis écrit que Vous ou Nous souhaitions mettre fin à cette Entente, et cet avis de résiliation prendra effet immédiatement lors de sa réception. Nos droits et Vos responsabilités demeureront en vigueur pendant sept (7) ans après la fin de la présente Entente.
10. Lois applicables : La présente Entente est régie par, et interprétée en conformité avec les lois de la Province et les lois fédérales canadiennes applicables à cette Province.
11. Intégralité de l'Entente : La présente Entente, ce qui inclut toute annexe qui y est jointe, contient l'intégralité de l'entente entre Vous et Nous concernant Votre droit à faire l'auto-approbation de Réclamations admissibles. Les modalités de la présente entente sont incorporées, par cette référence, au Guide du concessionnaire-vendeur. Les modalités de la présente Entente s'ajoutent à celles de l'Entente-concessionnaire. En cas de conflit entre la présente Entente et l'Entente-concessionnaire ou le Guide du Concessionnaire-Vendeur, les modalités de l'Entente concessionnaire ou du Guide du Concessionnaire-Vendeur auront préséance. À l'exception des modifications apportées à cette Entente qui sont requises par Nous ou par l'Administrateur afin d'administrer le Programme de manière plus efficace et en meilleure conformité avec les lois, les modalités de la présente Entente ne peuvent pas être modifiées ou on ne peut y renoncer sans une signature de Vous et de Nous.

Définitions

- « **Administrateur** » Le Groupe financier LGM - Une division de LGM Financial Services inc., en tant qu'administrateur des Programmes de couverture.
- « **Entente** » Ces Modalités de l'auto-approbation des réclamations.
- « **Réclamations** » Toute réclamation faite par un Titulaire de Contrat ou en son nom, conformément au Programme de couverture.
- « **Titulaire du Contrat** » Une personne qui achète un produit de protection, que ce produit soit acheté indépendamment d'un véhicule ou non.
- « **Entente-concessionnaire** » Votre entente-concessionnaire avec Nous ou le Guide du concessionnaire-vendeur publié par Nous.
- « **Date d'entrée en vigueur** » 1^{er} Novembre 2017
- « **Réclamations admissibles** » Les Réclamations pour des réparations ou des remplacements couverts conformément aux modalités du Programme de couverture, d'un montant inférieur à mille (1 000 \$) dollars canadiens (ou tout autre montant déterminé par Nous, incluant les taxes, à sa discrétion exclusive) et excluant les Réclamations inadmissibles.
- « **Contrat de franchise** » Votre contrat de franchise avec Nous.
- « **Pièces d'origine** » Pièces de véhicule fabriquées par notre Société mère et qui n'ont jamais été utilisées ni remises à neuf.
- « **Directives** » Toutes directives supplémentaires fournies par Nous ou l'Administrateur sur la façon dont Vous pouvez évaluer les Réclamations.

- « **Réclamations inadmissibles** » Toute réclamation faite pour des réparations à la peinture des surfaces extérieures d'un véhicule ou faite au cours des trente (30) premiers ou derniers jours du terme du Programme de couverture.
- « **Protecteur du citoyen** » Un représentant de l'Administrateur occupant un poste indépendant de l'équipe interne de l'Administrateur responsable d'évaluer les Réclamations et de statuer sur celles-ci.
- « **Plateforme** » Le logiciel propriétaire de l'Administrateur, le « HUB », pour lequel l'Administrateur Vous a accordé des droits d'accès assujettis aux modalités, à la politique de confidentialité et au contrat de licence d'utilisation standards de l'Administrateur.
- « **Principes** » Les principes énoncés dans la présente Entente pour Vous guider dans l'auto-approbation des Réclamations Admissibles.
- « **Programme** » Le programme d'auto-approbation des réclamations Vous étant offert par Nous est assujetti aux modalités de la présente entente.
- « **Programme de couverture** » Le programme de Protection esthétique (ou d'autres programmes de couverture ou contrats de service de véhicule pouvant à l'occasion être assujettis à cette Entente comme déterminé par Nous à sa discrétion exclusive) accordé à un Titulaire de Contrat par Nous.
- « **Province** » La province canadienne dans laquelle Votre concession ou centre de réparation est située.
- « **Guide du Concessionnaire-Vendeur** » Le guide du concessionnaire publié par Nous.
- « **Vous** », « **Votre** », « **Vos** » le concessionnaire autorisé par nous ou l'Administrateur à l'Administrateur à participer dans ce Programme, en tant qu'employeur et exploitant de la concession.
- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** » Hyundai Auto Canada Corp., le fournisseur de Programmes de couverture pour les véhicules construits par Hyundai, dont les couvertures sont assujetties au Programme.
-