

Hyundai - Procédures relatives aux réclamations de retouches de peinture en fin de location

Vous trouverez ci-dessous un certain nombre de situations que peuvent rencontrer les concessionnaires Hyundai au moment de traiter les demandes relatives au programme de Protection esthétique pour les véhicules en location.

a) Réclamations traitées alors que le Programme est toujours en vigueur (c'est-à-dire 90 jours avant la fin de la location).

C'est ainsi que tous les dommages sont rapportés lorsque les titulaires de contrat se sont procuré une Protection esthétique. Le contrat doit être en vigueur et il doit rester plus de 90 jours avant l'expiration du Programme. Le titulaire du contrat et le concessionnaire Hyundai désirent tous deux que les réparations soient effectuées.

Quelle est la marche à suivre?

- Effectuez une réclamation en ligne ou communiquez avec un expert en réclamations de Hyundai Protect;
- Si vous effectuez une réclamation en ligne, téléchargez les photos montrant les dommages (nettoyez le véhicule, car les dommages doivent être clairement visibles);
- Téléchargez l'estimation des dommages effectuée par votre atelier de peinture;
- Si vous faites la réclamation en ligne, assurez-vous d'inscrire le sous-total de l'estimation dans le HUB, à la section Facture électronique du HUB, puis soumettez la réclamation. L'expert en réclamations de Hyundai Protect examinera la soumission et vous donnera une réponse dans l'heure;
- Si les réparations sont confiées à un atelier de peinture de tierce partie, vous recevrez une majoration de 10 % sur la facture de réparations en sous-traitance;
- Si vous effectuez la demande de réclamation par téléphone, assurez-vous d'avoir en main les photos, l'estimation, le kilométrage et le formulaire de déclaration du client, le cas échéant.

b) Le contrat est en vigueur et l'inspection de fin de location a été effectuée dans les 90 derniers jours de la location (le titulaire du contrat est toujours en possession du véhicule et le remettra à la fin de la location).

Cela se produit lorsque le titulaire du contrat se prévaut du Programme comme type de couverture à la fin de la location, ce qui n'est pas le but du produit.

Dans l'éventualité que le véhicule du titulaire du contrat soit endommagé à la fin du contrat, Hyundai Protect exige que le concessionnaire ou l'atelier de peinture fournisse une estimation des réparations requises.

Quelle est la marche à suivre?

- Effectuez une réclamation en ligne ou communiquez avec un expert en réclamations de Hyundai Protect;
- Si vous effectuez une réclamation en ligne, téléchargez le formulaire d'inspection de fin de location d'AutoVin;
- Si vous faites la réclamation en ligne, téléchargez les photos montrant les dommages (nettoyez le véhicule, car les dommages doivent être clairement visibles);
- Si vous faites la réclamation par téléphone, assurez-vous d'avoir le numéro d'inspection AutoVin afin que l'expert en réclamations de Hyundai Protect puisse accéder au dossier et examiner la couverture;
- Si vous effectuez la demande de réclamation par téléphone, assurez-vous d'avoir les photos, l'estimation, le kilométrage et le formulaire de déclaration du client, le cas échéant;
- Téléchargez l'estimation des dommages effectuée par votre atelier de peinture;
- Si vous faites la réclamation en ligne, assurez-vous d'inscrire le sous-total de l'estimation dans le HUB, à la section Facture électronique du HUB, puis soumettez la réclamation. L'expert en réclamations de Hyundai Protect examinera la soumission et vous donnera une réponse dans l'heure;
- Si les réparations sont confiées à un atelier de peinture de tierce partie, vous recevrez une majoration de 10 % sur la facture de réparations en sous-traitance.

c) La police du titulaire du contrat est en vigueur et respecte l'exigence des 90 jours avant la fin de la location. L'inspection de fin de location n'a pas été effectuée (le titulaire du contrat est toujours en possession du véhicule et il l'ACHÈTERA à la fin de la location).

Dans ce scénario, le contrat serait toujours en vigueur et le titulaire du contrat a l'intention d'acheter le véhicule loué. Dans ce cas, AutoVin n'effectuera aucune

inspection de fin de location. Hyundai Protect exigera une preuve que le titulaire du contrat achètera le véhicule (contrat de vente) et examinera les dommages. Si les dommages sont couverts en vertu du Programme, Hyundai Protect paiera le montant indiqué sur l'estimation du concessionnaire/de l'atelier de peinture.

Quelle est la marche à suivre?

- Effectuez une réclamation en ligne ou communiquez avec un expert en réclamations de Hyundai Protect;
- Si vous faites la réclamation en ligne, téléchargez les photos montrant les dommages (nettoyez le véhicule, car les dommages doivent être clairement visibles);
- Téléchargez l'estimation des dommages préparée par votre atelier de peinture (notez que les frais d'élimination des déchets et les fournitures d'atelier ne sont pas couverts);
- Si vous faites la réclamation en ligne, assurez-vous d'inscrire le sous-total de l'estimation dans le HUB, à la section Facture électronique du HUB, puis soumettez la réclamation. L'expert en réclamations de Hyundai Protect examinera la soumission et vous donnera une réponse dans l'heure;
- Si les réparations sont confiées à un atelier de peinture de tierce partie, vous recevrez de Hyundai une majoration de 10 % sur la facture de réparations en sous-traitance
- Si vous effectuez la demande de réclamation par téléphone, assurez-vous d'avoir en main les photos, l'estimation, le kilométrage et le formulaire de déclaration du client, le cas échéant.

d) Le contrat est toujours en vigueur, aucune inspection de fin de location n'a été effectuée, le titulaire du contrat ne possède plus le véhicule (remis au concessionnaire à la fin de la location).

Dans ce scénario, le contrat du titulaire est toujours en vigueur et aucune inspection de fin de location n'a été effectuée. Le véhicule a été remis au concessionnaire, alors le titulaire du contrat n'est pas considéré propriétaire du véhicule. Ces types de scénarios ont comme résultat le **refus de la réclamation**. Le propriétaire du véhicule, à ce moment, n'a jamais signalé les dommages, et l'expert en réclamations de Hyundai Protect n'est plus en mesure de déterminer ce qu'AutoVin considère des dommages excessifs.

Quelle est la marche à suivre?

- Effectuez une réclamation en ligne ou communiquez avec un expert en réclamations de Hyundai Protect;
- Ces réclamations feront l'objet d'un refus.

Autres scénarios à considérer

- Si le titulaire du contrat remet son véhicule plus tôt pour louer ou acheter un autre véhicule Hyundai, la réclamation en vertu de la Protection esthétique devra prendre effet pendant que le véhicule est encore au nom du titulaire du contrat. Toute réclamation présentée alors que le titulaire du contrat ne possède plus le véhicule sera refusée.
- Le titulaire du contrat obtient une prolongation de location du fabricant et la durée du programme est expirée :
 - Nous exigerons une copie du document confirmant la prolongation;
 - Nous entamerons ensuite le processus de réclamation conformément à la lettre « B » du Processus.
- Si le titulaire du contrat remet le véhicule à la fin de la location, et que le concessionnaire Hyundai rachète le véhicule, nous ne couvrirons les dommages figurant dans le rapport d'AutoVin que si le titulaire du contrat est toujours en possession du véhicule. Ce scénario nécessite une copie du rapport d'inspection d'AutoVin pour que nous puissions déterminer les frais d'usure excessive. Tous les dommages doivent être signalés pendant que le titulaire du contrat possède le véhicule.
- Le titulaire du contrat a remis le véhicule à son concessionnaire Hyundai, ne possède plus le véhicule et sa Protection esthétique est expirée. Le titulaire du contrat a maintenant reçu une facture pour payer les dommages causés par l'usure excessive à la suite du rapport d'AutoVin. Veuillez communiquer avec un expert en réclamations de Hyundai Protect, soumettez-lui tous les documents et Hyundai Protect examinera la situation et vous répondra.