

## Processus de réclamation

### *Protection contre les bris mécaniques de Hyundai - Pour les autres marques et modèles*

En cas de panne mécanique, l'Administrateur enverra le titulaire du contrat/de la police chez le concessionnaire-émetteur, dans la mesure du possible. Cette étape importante assure à l'Administrateur que des réparations de qualité seront effectuées, et elle favorise une fidélisation de la clientèle pour nos concessionnaires. Voici les étapes à suivre pour soumettre une réclamation en vertu de la Protection contre les bris mécaniques de Hyundai - Pour les autres marques et modèles

1. Accédez au portail de soumission des réclamations en ligne de LGM à l'aide de votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, à l'adresse [www.lgmhub.ca](http://www.lgmhub.ca); ou
2. Contactez par téléphone le Centre national des réclamations, comme suit :
  - Téléphone (sans frais) : 1-855-506-6160
3. Fournissez les renseignements suivants au Centre national des réclamations :
  - Nom et numéro de téléphone de l'établissement de réparation
  - Personne-ressource à l'établissement de réparation
  - Numéro du contrat/de la police
  - Nom du titulaire du contrat/de la police
  - Description du véhicule – année, marque et modèle
  - Lecture actuelle du compteur kilométrique
  - Huit (8) derniers chiffres du numéro d'identification du véhicule (NIV)
  - Préoccupation(s) du titulaire du contrat/de la police
  - Numéro des pièces nécessitant une réparation
  - Cause de la panne
  - Numéro du bon de réparation

L'expert en réclamations fournira à l'établissement de réparation autorisé un numéro de référence. Ce numéro, confirmant que la réclamation a été soumise, doit être mentionné tout au long du processus de traitement de la réclamation, afin d'assurer une gestion efficace de celle-ci.

4. Obtenez l'autorisation du client pour tout diagnostic ou démontage.

Si l'établissement de réparation doit établir un diagnostic de la panne ou procéder au démontage, il doit obtenir l'autorisation du client. L'Administrateur ne peut prendre cette décision, car les frais encourus pour le démontage seront assumés par le titulaire du contrat/de la police. L'Administrateur ne peut non plus autoriser les réparations requises tant que l'établissement de réparation n'a pas déterminé la nature des réparations et reçu la confirmation que lesdites réparations sont couvertes en vertu des modalités du contrat/de la police.

5. Communiquez avec l'Administrateur afin d'obtenir l'autorisation pour la réclamation.

Une fois que la nature des réparations requises a été déterminée, l'établissement de réparation doit créer une liste détaillée des pièces et de la main-d'œuvre, qui fera ensuite l'objet d'une vérification par l'expert en réclamations. L'Administrateur autorisera la main-d'œuvre uniquement si elle figure dans la plus récente version d'un guide de main-d'œuvre reconnu par l'industrie automobile, notamment le Mitchell, ALLDATAi On Demand, ou un équivalent. L'Administrateur ne peut pas autoriser des opérations de main-d'œuvre ou des heures de main-d'œuvre qui ne sont pas clairement indiquées dans l'un de ces guides de main-d'œuvre. Le temps de main-d'œuvre non identifié clairement dans un guide, mais quand même couvert en vertu des modalités du contrat/de la police de Protection contre les bris mécaniques de Hyundai - Pour les autres marques et modèles, notamment la réparation des faisceaux de fils, sera autorisé à l'entière discrétion du directeur des réclamations. Une fois que le coût total autorisé de la réparation aura été établi, l'Administrateur transmettra un numéro d'autorisation à l'établissement de réparation. Le montant de la réclamation correspondra au montant approuvé, moins le montant de la franchise applicable.

#### **Adresse postale de Vancouver :**

Hyundai  
1021, rue West Hastings, bureau 400,  
Vancouver (C.-B.) V6E 0C3

#### **Adresse postale de Montréal :**

Hyundai  
1111, boul. Dr Frederik-Philips, bureau 450  
Saint-Laurent (Québec) H4M 2X6

**Numéro sans frais pour les réclamations de Hyundai: 1-855-506-6160**

## Processus de réclamation

Protection contre les bris mécaniques de Hyundai - Pour les autres marques et modèles

**Lorsque vous soumettez une réclamation à Protection contre les bris mécaniques de Hyundai par téléphone, veuillez fournir les renseignements suivants :**

- Le numéro du contrat/de la police Protection contre les bris mécaniques de Hyundai ou les 8 derniers chiffres du NIV
- L'année et le modèle du véhicule
- Le kilométrage à la date de la réclamation
- Le nom du client
- La date de la panne
- Le numéro du bon de réparation et la date d'ouverture du dossier
- La plainte du client
- La cause du dommage – quelle réparation est nécessaire?
- Le numéro et la description des pièces requises
- Le prix des pièces (ne pas excéder le prix de détail suggéré du fabricant)
- Le temps de main-d'œuvre au taux uniforme pour effectuer les réparations
- Le nom du conseiller au service qui s'occupe de la réclamation

---

Une fois que vous aurez fourni à l'expert en réclamations les renseignements susmentionnés, il vous transmettra un numéro d'autorisation muni d'un montant autorisé pour la réparation. Veuillez inscrire ledit numéro d'autorisation ainsi que le montant autorisé sur la facture finale. Assurez-vous que le client signe la facture finale ou joignez-y un bon de réparation, et faites parvenir les documents requis au service de traitement des réclamations de Protection contre les bris mécaniques de Hyundai pour recevoir un paiement.

**Téléphone : 1-855-506-6160**  
**Télécopieur : 1-866-506-6159**  
**Site Web : [www.securedrive.ca](http://www.securedrive.ca)**  
**Courriel : [HyundaiProtectionClaims@lqm.ca](mailto:HyundaiProtectionClaims@lqm.ca)**

**Numéro sans frais pour les réclamations de Hyundai: 1-855-506-6160**