

Guide du concessionnaire-vendeur.

Protection contre les bris mécaniques de
Hyundai pour les autres marques et modèles

Table des matières

Pour nous joindre	3
Conditions générales.....	4
Niveaux de couverture.....	6
Avantages supplémentaires (retrait).....	9
Options supplémentaires	11
Exclusions du contrat/de la police	11
Admissibilité.....	13
Durée du contrat/de la police.....	14
Inspections de véhicule.....	15
Vente de contrats électroniques	15
Options de franchise et frais d'usage commercial léger.....	15
Usage commercial léger.....	16
Confirmation de la couverture	17
Transfert.....	17
Résiliation	18
Paie ment de factures	19
Exigences concernant l'entretien du véhicule.....	20
Aide à la réclamation	21
Pièces de rechange.....	24
Conditions préexistantes	25
Gestion des pertes du concessionnaire.....	25
Information relative à la renonciation	26
Programme de paiements différés sans intérêt :	26
Protection des renseignements personnels	26
Contrat/police du client	26

Pour nous joindre

Hyundai Auto Canada Corp.

Adresse postale :
Hyundai Auto Canada Corp.
75 Frontenac Drive
Markham (Ontario)
L3R 6H2

Site Web pour les clients : www.hyundaicanada.com

Site Web pour les concessionnaires : hyundai.lgm.ca

Tous les concessionnaires-vendeurs auront un profil de connexion unique au HUB de LGM leur permettant d'accéder aux documents conçus exclusivement à leur intention, notamment les outils de vente.

Pour la Protection contre les bris mécaniques de Hyundai pour les autres marques et modèles :

Le Groupe financier LGM (« LGM », Administrateur et soutien des ventes)

Réclamations :

Téléphone : 1-855-506-6160

Télécopieur : 1-855-506-6159

Courriel : HyundaiProtectionClaims@lgm.ca

Heures de bureau : Pour connaître les horaires d'ouverture de notre centre d'appel, veuillez consulter notre page de contacts: lgm.ca/fr/coordonnees

Ventes et service à la clientèle :

Téléphone : 1-800-510-8372

Télécopieur : 1-800-510-7605

Courriel : service@lgm.ca

Heures de bureau : Pour connaître les horaires d'ouverture de notre centre d'appel, veuillez consulter notre page de contacts: lgm.ca/fr/coordonnees

Comptes débiteurs :

Courriel : ar@lgm.ca

Bureau de Vancouver

1021, rue West Hastings, bureau 400

Vancouver (Colombie-Britannique)

V6E 0C3

Bureau d'Oakville

2010 Winston Park Drive, bureau 300

Oakville (Ontario)

L6H 5R7

Bureau de Montréal

1111, boul. D^r Frederik-Philips, bureau 450

Saint-Laurent (Québec)

H4M 2X6

Conditions générales

Tous les concessionnaires Hyundai doivent respecter les exigences suivantes des Programmes :

- a) Permis : Les concessionnaires Hyundai obtiendront et conserveront en bonne et due forme tous les permis requis en vertu des lois applicables pour la vente des produits des Programmes de protection de Hyundai.
- b) Lois et règlements : Les concessionnaires Hyundai doivent prendre connaissance de toutes les lois et de tous règlements provinciaux et territoriaux applicables à la vente des produits des Programmes de protection de Hyundai, et doivent diriger leurs affaires conformément à ceux-ci.
- c) Règlements de l'Administrateur : Les concessionnaires Hyundai doivent se conformer à toutes les règles, exigences et procédures établies par Hyundai Auto Canada Corp. (« HACC ») et Le Groupe financier LGM – Une division de LGM Financial Services inc. (« LGM » ou l'Administrateur) contenues dans le présent Guide du concessionnaire-vendeur.
- d) Pouvoir d'engagement : Les concessionnaires Hyundai n'ont aucun pouvoir de lier HACC ou l'Administrateur, sauf en ce qui a trait aux conditions stipulées dans le présent Guide du concessionnaire-vendeur, incluant le pouvoir d'effectuer des changements ou de faire des déclarations aux clients dépassant le cadre des modalités de tout produit des Programmes de protection de Hyundai.
- e) Pratiques illégales et déloyales : Les concessionnaires Hyundai ne peuvent en aucun cas réduire leurs prix, ni poser des actes de discrimination ou de fausse représentation, ni s'engager dans des pratiques déloyales ou toute autre pratique interdite par les lois applicables.
- f) Biens et fournitures : Les concessionnaires Hyundai doivent conserver en lieu sûr et, sur demande, fournir tous les enregistrements de contrats de service de véhicule, les documents de police d'assurance, les dépliants, les guides, les tarifs et toute autre propriété remise par HACC ou l'Administrateur.
- g) Modification de formulaires : Les concessionnaires Hyundai ne peuvent en aucun cas retirer ou modifier, verbalement ou par écrit, toute modalité du contrat de service de véhicule ou des documents de police d'assurance.
- h) Dépenses : Les concessionnaires Hyundai ne peuvent en aucun cas engager de dépenses au nom de HACC ni de l'Administrateur sans leur consentement préalable écrit.
- i) Fonds en fiducie : Les concessionnaires Hyundai doivent détenir en fiducie et considérer comme fonds en fiducie toute somme versée par leurs clients au nom de HACC et remettre promptement ces fonds à l'Administrateur, et non les utiliser à leur propre bénéfice.
- j) Avis juridiques : Les concessionnaires Hyundai doivent aviser HACC et l'Administrateur de toute réception d'avis, de procédures ou de services juridiques pouvant avoir un effet négatif sur HACC ou l'Administrateur relativement à tout contrat de service de véhicule ou à toute police d'assurance, et doivent transmettre sans délai ces avis à HACC et à l'Administrateur.
- k) Publicité : Les concessionnaires Hyundai ne doivent en aucun cas publier, diffuser ou afficher de la publicité, des circulaires ou tout autre matériel promotionnel liés à HACC ou à l'Administrateur ainsi qu'aux produits des Programmes de protection de Hyundai, sans avoir reçu une approbation préalable écrite pour leur contenu par HACC et par l'Administrateur.
- l) Incitation à la résiliation ou à la soumission d'une réclamation : Pendant que la présente Entente est en vigueur, et en tout temps par la suite, les concessionnaires Hyundai ne doivent en aucun cas inciter à la résiliation, à l'annulation ou à la réclamation au titre de n'importe quel contrat de service de véhicule ou de n'importe quelle police d'assurance.
- m) Mises à jour : Le présent Guide du concessionnaire-vendeur est assujéti à des révisions et à des mises à jour de temps à autre, et tout changement apporté prend effet immédiatement.
- n) Vérification : Les concessionnaires Hyundai doivent accorder à HACC ou à l'Administrateur, ainsi qu'à leurs représentants, un droit d'accès à leur département des services financiers ou à leur bureau de la comptabilité durant les heures normales de bureau, à des fins de vérification des leurs livres et de leurs dossiers conservés pour les produits des Programmes de protection de Hyundai.
- o) Réclamations : Les concessionnaires Hyundai n'ont pas le pouvoir de régler ni de payer de réclamations sans l'approbation écrite de l'Administrateur.
- p) Restrictions visant la vente : Les concessionnaires Hyundai peuvent vendre des contrats de service de véhicule et des polices d'assurance uniquement pour des véhicules faisant partie de leur inventaire au moment de la vente du véhicule au client, à moins d'indication contraire dans le présent Guide du concessionnaire-vendeur.

- q) Indemnisation : Chaque partie (c'est-à-dire HACC, LGM et le concessionnaire Hyundai) convient d'indemniser, de défendre et de dégager de toute responsabilité les autres parties de tout dommage, toute réclamation, toute responsabilité, tout jugement, toute décision, toute pénalité, toute amende ou toute dépense, y compris, mais sans s'y limiter, les frais juridiques et les dommages punitifs ou exemplaires découlant de ce qui suit :
- i. toute action, erreur ou omission commise par la partie (ou, dans le cas d'une indemnisation de la part du concessionnaire Hyundai, commise par ce dernier) et occasionnant une perte à une tierce partie, sauf dans la mesure où la partie demandant une indemnisation a également causé ou aggravé la perte ou a contribué à celle-ci; à l'exclusion de tout dommage accessoire, indirect, spécial ou consécutif découlant du présent Guide du concessionnaire-vendeur ou relativement à celui-ci; ou
 - ii. le défaut d'une partie (ou, dans le cas d'une indemnisation de la part du concessionnaire Hyundai, le défaut de ce dernier) de se conformer à toute loi, à tout règlement, à toute règle ou à toute directive gouvernementale du territoire dans lequel s'applique le présent Guide du concessionnaire-vendeur.
- r) Clause restrictive : L'obligation des parties à s'indemniser les unes les autres doit être maintenue après la fin des Programmes de protection de Hyundai, jusqu'à ce que tous les contrats souscrits soient complètement expirés.

Niveaux de couverture

La Protection contre les bris mécaniques de Hyundai pour les autres marques et modèles (« PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles ») décrite ci-dessous est offerte pour les véhicules d'autres marques que Hyundai et Genesis contenus dans l'inventaire d'un concessionnaire Hyundai.

Couverture De base de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles

La Couverture De base de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles offre une protection contre les bris mécaniques pour la plupart des composantes du groupe motopropulseur. La Couverture De base prévoit un remboursement maximal par réclamation jusqu'à concurrence de la valeur du véhicule (indiquée dans l'édition la plus récente du Canadian BlackBook^{MC}), sauf si l'option Limite par réparation est choisie. Le montant total de toutes les réclamations ne peut pas excéder le prix de détail payé pour le véhicule (excluant les taxes, les frais de propriété et d'immatriculation, ainsi que le coût du contrat/de la police).

La Couverture De base de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles est une police/un contrat inclusif, c'est-à-dire que seules les pièces expressément indiquées sont couvertes. Les pannes et les bris causés par une pièce non expressément inscrite aux présentes ne sont pas couverts par la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles De base.

Les composantes suivantes du groupe motopropulseur sont couvertes par la Couverture De base de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles :

Moteur :

Bloc-cylindres, culasse(s) et toutes les pièces internes lubrifiées du moteur; pompe à eau; pompe à huile et carter de la pompe à huile; amortisseur de vibrations; couvercle de la chaîne de distribution; tubulures d'admission et collecteurs d'échappement; couvercle de culasse; supports du moteur; pompe à injection de carburant et injecteurs (uniquement pour moteurs Diesel); bagues et joints d'étanchéité.

Turbocompresseur/surcompresseur (installé en usine seulement) :

Carter du turbocompresseur ou du compresseur et toutes les composantes internes; bagues et joints d'étanchéité.

Boîte de vitesses (automatique ou manuelle) :

Carter de boîte de vitesses et toutes les composantes internes; convertisseur de couple; volant de moteur/tôle d'entraînement du convertisseur; modulateur de dépression; unité de commande électronique; refroidisseur de boîte de vitesses et conduits; supports de la boîte de vitesses; carter d'huile; bagues et joints d'étanchéité.

Boîte de transfert :

Boîte de transfert et toutes ses composantes internes; bagues et joints d'étanchéité.

Essieu moteur (avant et arrière) :

Carters de l'essieu; toutes les composantes internes de l'essieu moteur; assemblage de moyeux à verrouillage des roues; arbres de transmission et noix de rotule; joints universels; relais de transmission; joints homocinétiques; coussinets de roue et ensemble du moyeu; roulement de boîtier de différentiel; système de verrouillage des quatre roues motrices; couvercle de différentiel; bagues et joints d'étanchéité.

Couverture pour véhicule hybride et électrique

Batterie de véhicule hybride ou électrique; système de charge résidentiel; moteur électrique; câbles haute tension; convertisseur de puissance/continu-alternatif; chargeur de batterie; génératrices.

Couverture Plus de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles

La Couverture Plus de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles est plus étendue que la Couverture De base, en couvrant également des pièces ne faisant pas partie du groupe motopropulseur. La Couverture Plus prévoit un

remboursement maximal par réclamation jusqu'à concurrence de la valeur du véhicule (indiquée dans l'édition la plus récente du Canadian BlackBook^{MC}). Le montant total de toutes les réclamations ne peut pas excéder le prix de détail payé pour le véhicule (excluant les taxes, les frais de propriété et d'immatriculation, ainsi que le coût du contrat/de la police).

Les composantes suivantes sont couvertes par la Couverture Plus de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles :

Moteur :

Bloc-cylindres, culasse(s) et toutes les pièces internes lubrifiées du moteur; pompe à eau; pompe à huile et carter de la pompe à huile; amortisseur de vibrations; couvercle de la chaîne de distribution; tubulures d'admission et collecteurs d'échappement; couvercle de culasse; supports du moteur; pompe à injection de carburant et injecteurs (uniquement pour moteurs Diesel); bagues et joints d'étanchéité.

Turbocompresseur/surcompresseur (installé en usine seulement) :

Carter du turbocompresseur ou du compresseur et toutes les composantes internes; bagues et joints d'étanchéité.

Boîte de vitesses (automatique ou manuelle) :

Carter de boîte de vitesses et toutes les composantes internes : convertisseur de couple; volant de moteur/tôle d'entraînement du convertisseur; modulateur de dépression; unité de commande électronique; refroidisseur de boîte de vitesses et conduits; supports de la boîte de vitesses; carter d'huile; bagues et joints d'étanchéité.

Boîte de transfert :

Boîte de transfert et toutes ses composantes internes; bagues et joints d'étanchéité.

Essieu moteur (avant et arrière) :

Carters de l'essieu; toutes les composantes internes de l'essieu moteur; assemblage de moyeux à verrouillage des roues; arbres de transmission et noix de rotule; joints universels; relais de transmission; joints homocinétiques; coussinets de roue et ensemble du moyeu; roulement de boîtier de différentiel; système de verrouillage des quatre roues motrices; couvercle de différentiel; bagues et joints d'étanchéité.

Direction :

Toutes les pièces internes contenues dans le boîtier de direction ou l'engrenage à pignon et crémaillère; pompe de servodirection; boyaux de servodirection; fusées de direction; bielle pendante; bras de renvoi; embouts de biellette de direction et barre direction; arbres de colonne de direction supérieurs et inférieurs et accouplements, incluant le mécanisme interne de volant inclinable; vérin d'assistance et pompe; unité de commande électronique/solénoïde; unité de contrôle de direction assistée; moteur pas à pas; soupape de commande; bagues et joints d'étanchéité.

Freins :

Maître-cylindre; cylindre de freins assistés; soupape de répartition de freinage; servohydraulique de freinage; étriers de frein à disque; cylindres de roues; soupape compensatrice de freinage; canalisations de freins hydrauliques et raccords; module de commande hydraulique; système de frein de stationnement et timoneries; commande électronique; capteurs de vitesse des roues; ensemble pompe hydraulique/moteur; valve modulatrice de pression/clapet d'isolement de décharge; accumulateur de pression; bagues et joints d'étanchéité.

Composantes électriques :

Alternateur, régulateur de tension; démarreur; solénoïde et lanceur de démarreur; faisceau(x) de fils électriques du compartiment moteur; module d'allumage électronique; capteur du vilebrequin; capteur de détonation; commutateur d'allumage; cylindre du commutateur d'allumage; moteur d'essuie-glaces avant et arrière; interrupteur et pompe de lave-glace; interrupteur de feux d'arrêt; interrupteur de phares; interrupteur de clignotants; interrupteur multifonction; commutateur de vitesse du ventilateur chaufferette et de la climatisation; système de contrôle manuel du chauffage et de la climatisation; klaxons.

Climatiseur :

Condensateur; compresseur; système d'embrayage du compresseur et poulie; conduits et boyaux de climatiseur; évaporateur; galet tendeur et roulement de galet tendeur; soupape de détente; soupape de dilatation; interrupteur de cycle de pression; bagues et joints d'étanchéité. Les composantes suivantes sont également couvertes si elles sont nécessaires

pour la réparation d'une pièce couverte de la liste ci-dessus : réservoir déshydrateur/accumulateur; tube à orifice; huile et fluide frigorigène.

Alimentation de carburant :

Pompe à carburant; distributeur et injecteurs de carburant; capteurs (sauf les capteurs d'oxygène); pompe à vide; unité d'alimentation du réservoir à essence; moteur de régulation de l'air de ralenti; restricteur de dépression; conduits métalliques d'alimentation en carburant; bagues et joints d'étanchéité.

Suspension avant et arrière :

Bras de suspension supérieur et inférieur; arbre de bras de suspension et paliers ou coussinets; joints à rotule supérieurs et inférieurs; bras radial et coussinets; barres de torsion et supports ou coussinets; barres stabilisatrices, raccords et coussinets; fusée d'essieu et support de fusée d'essieu; suspension à amortissement variable.

Système de refroidissement :

Ventilateur, moteur et relais du système de refroidissement; embrayage du ventilateur; tendeur de courroies; radiateur; radiateur de chauffage; thermostat; moteur de ventilation; soupape à eau chaude.

Systèmes électriques de pointe :

Régulateur de contrôle automatique de température; groupe d'instruments électroniques; jauges, compteur kilométrique électronique; distributeur; bobine d'allumage; système électronique d'entrée combinée (excluant les émetteurs et récepteurs de verrouillage à distance); module du régulateur de vitesse, transducteur, servocommande et amplificateur; module de commande du groupe motopropulseur; moteurs des phares; moteurs de vitres à commande électrique; moteurs des sièges électriques; moteurs des miroirs à commande électrique; moteur et mécanisme de l'antenne électrique; moteur du toit décapotable; moteur du toit ouvrant à commande électrique; interrupteur de glaces à commande électrique; interrupteur du régulateur de vitesse; interrupteurs des sièges électriques; interrupteurs des moteurs des miroirs à commande électrique; interrupteur de dégivreur arrière; interrupteurs et actionneurs de verrouillage de portières à commande électrique; système mondial de localisation (GPS); système de navigation DVD; lecteur CD, autoradio (y compris la radio par satellite installée en usine) ou lecteur DVD/MP3; système d'aide à la marche arrière; stations iPod^{MC}; système OnStar^{MC}.

Couverture pour véhicule hybride/électrique

Batterie de véhicule hybride ou électrique; système de charge résidentiel; moteur électrique; câbles haute tension; convertisseur de puissance/continu-alternatif; chargeur de batterie; génératrices.

La Couverture Plus de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles est une police/un contrat inclusif, c'est-à-dire que seules les pièces expressément indiquées sont couvertes. Les pannes et les bris causés par une pièce non expressément inscrite aux présentes ne sont pas couverts par la Couverture Plus de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles.

Couverture Élite de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles

La Couverture Élite de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles fournit une protection complète contre les bris mécaniques en couvrant toutes les composantes d'un véhicule, sauf les pièces apparaissant dans la section CE QUI N'EST PAS COUVERT du contrat/de la police. Consultez la section EXCLUSIONS pour obtenir une liste complète de ce qui n'est pas inclus.

En plus de la description ci-dessus, certaines composantes exclues des Couvertures Plus et De base sont comprises dans la Couverture Élite de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles :

Système antipollution :

Capteur d'oxygène; absorbeur de vapeurs de carburant; tuyau de la soupape de recyclage des gaz de carter; plaque d'adaptation de recirculation des gaz d'échappement; soupape de dérivation d'air secondaire injecté; collecteur d'injection d'air secondaire; clapet d'injection d'air secondaire; valve de dérivation; solénoïde de purge de l'absorbeur de vapeurs de carburant.

Systèmes de retenue :

Toutes les composantes des systèmes de retenue sont couvertes.

Avantages supplémentaires (retrait)

Les avantages supplémentaires suivants sont automatiquement inclus pour chaque niveau de couverture et terme dans le HUB de LGM (à l'exception de la Récompense pour absence de réclamations, qui requiert un terme minimum de 4 ans et qui n'est pas offerte pour la Couverture De base). Votre client aura la possibilité d'annuler ces avantages supplémentaires de sa couverture pour réduire son prix.

Location de véhicule

En cas de panne mécanique couverte, le client a accès à un véhicule de location au titre des couvertures de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles. L'avantage de location de véhicule entre en vigueur à la date d'achat du contrat/de la police.

Pour être admissible à la Location de véhicule, vous devez vous assurer que les conditions suivantes sont remplies :

- Un reçu valide doit être soumis à l'Administrateur pour que la location soit payée ou remboursée.
- Le véhicule de location doit être fourni par une entreprise de location autorisée (incluant les entreprises de location de véhicules indépendantes ou les programmes offerts par les concessionnaires).
- La couverture est offerte jusqu'à concurrence de 65 \$ par jour (taxes comprises) pour chaque tranche de 8 heures de main-d'œuvre, jusqu'à un maximum de 260 \$ (32 heures de main-d'œuvre) par panne. Le temps de main-d'œuvre est établi selon les guides de main-d'œuvre et les logiciels de main-d'œuvre reconnus à l'échelle nationale, notamment ALLDATA® ou Mitchell OnDemand® et les guides de main-d'œuvre du fabricant.
- Une location de véhicule additionnelle peut être offerte, jusqu'à un maximum de 195 \$ (taxes comprises), si le bris mécanique découle de la défaillance du moteur ou de la boîte de vitesse, à condition que le l'établissement de réparation présente un document attestant du délai supplémentaire occasionné par ces pièces.
- Une location de véhicule additionnelle peut être autorisée, jusqu'à un maximum de 130 \$ (taxes comprises), si l'Administrateur exige qu'une inspection indépendante du véhicule soit effectuée afin de confirmer les défaillances déclarées.
- La Location de véhicule peut être offerte dans le cas de la réparation d'une composante du groupe motopropulseur qui est couverte par la garantie du fabricant.
- Aucune location de véhicule n'est offerte pour les réparations refusées en raison des modalités du contrat/de la police de PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles.

Assistance routière 24 heures sur 24, 7 jours sur 7**Composez le 1-855-506-6160 pour obtenir de l'aide.**

Lorsque le titulaire du contrat/de la police a besoin d'une assistance routière pour une cause non reliée à un accident, celui-ci doit téléphoner au numéro sans frais ci-dessus. Seules les demandes de service d'assistance routière effectuées à ce numéro seront honorées. La couverture est offerte jusqu'à concurrence de 175 \$ par incident, et s'applique à chacun des avantages de l'Assistance routière. Pendant le terme du contrat/de la police, les avantages suivants sont offerts 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, partout au Canada et aux États-Unis, à l'exclusion d'Hawaï. L'Assistance routière 24 heures sur 24 de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles est seulement offerte si le programme d'assistance routière du fabricant est échu.

Les taxes sont incluses dans les limites de couverture données ci-dessous.

- **Remorquage** – En cas de panne, la protection couvre les frais de remorquage ou d'assistance routière (reçus à l'appui). Dans la mesure du possible, le véhicule sera remorqué chez le concessionnaire-émetteur.
- **Treuilage** – Nous enverrons un fournisseur de services si le véhicule doit être dégagé d'un fossé, de la boue, du sable ou de la neige, à condition que le véhicule soit situé à un endroit avoisinant une route régulièrement fréquentée.
- **Survolage de la batterie** – Si le véhicule ne démarre pas en raison d'une défaillance de nature électrique, la couverture sera offerte pour faire démarrer le véhicule.

- **Remplacement d'un pneu à plat** – La couverture est offerte lorsqu'un remplacement de pneu est nécessaire en raison d'une crevaison. **REMARQUE** : le pneu de secours gonflé du client est utilisé.
- **Livraison de carburant** – En cas de panne sèche, la couverture est offerte pour une livraison urgente de carburant. **REMARQUE** : le coût du carburant n'est pas inclus. Une seule réclamation par année est permise.
- **Service de déverrouillage des portières** – Lorsque la clé a été oubliée à l'intérieur du véhicule verrouillé, la couverture est offerte pour les services d'un serrurier. **REMARQUE** : les frais de remplacement ou de taillage de clés ne sont pas inclus. Une seule réclamation par année est permise.
- **Service à la clientèle privilégié** – Avertir vos proches, modifier vos réservations, connaître l'emplacement de guichets automatiques, etc. Composez le numéro sans frais pour obtenir de plus amples renseignements ou pour obtenir de l'aide.

Récompense pour absence de réclamations

La Récompense pour absence de réclamations permet aux concessionnaires Hyundai d'augmenter le taux de pénétration des garanties en permettant à leurs clients de choisir l'une des trois options décrites ci-dessous.

Offerte uniquement avec les Couvertures Plus et Élite de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles. Si le client (ou toute personne autorisée à agir en son nom) n'a soumis aucune réclamation (ni reçu aucun avantage supplémentaire, à l'exception des avantages de l'Assistance routière) jusqu'à l'expiration du terme de son contrat/de sa police (en temps), ce dernier aura le droit de choisir parmi les options de récompense pour absence de réclamations suivantes :

- a) Un crédit émis par l'Administrateur au montant que le client a payé pour son contrat/sa police (taxes comprises), applicable à l'achat de tout produit de PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles que le client doit se procurer chez le concessionnaire-émetteur indiqué sur la fiche d'inscription. Un crédit émis au client doit être utilisé pour l'achat de tout produit de PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles dans les six (6) mois suivant l'expiration du contrat/de la police (en temps). Tout montant de remboursement non appliqué à un achat, dans les six (6) mois suivant l'expiration du contrat/de la police (en temps), sera perdu. Le client doit payer tout montant excédant la valeur du crédit pour le produit de PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles sélectionné auquel il désire appliquer le crédit; ou
- b) Un rabais offert par le concessionnaire-émetteur, au montant payé par le client pour son contrat/sa police (taxes incluses), pouvant atteindre un maximum de deux mille dollars (2 000 \$). Le client doit fournir une preuve (jugée suffisante par l'Administrateur) de l'achat du produit (présentation de reçus requise) dans les six (6) mois suivant la date d'échéance de son contrat/de sa police (en temps) afin de recevoir un chèque de remboursement au montant que le client a payé pour le rabais offert par le concessionnaire-émetteur; ou
- c) Un chèque de remboursement au montant que le client a payé pour son contrat/sa police (taxes comprises), pouvant atteindre un maximum de mille dollars (1 000 \$).

Pour qu'un client soit admissible à la Récompense pour absence de réclamations, les critères suivants doivent être remplis :

- a) La portion temps (et **non le kilométrage**) du terme du contrat/de la police du client doit être complètement expirée; et
- b) Le client doit fournir des preuves (jugées suffisantes par l'Administrateur) à l'effet qu'il est le titulaire initial du contrat/de la police (comme indiqué sur la Fiche d'inscription) et que son véhicule n'a pas changé de propriété au cours du terme du contrat/de la police. Cet avantage n'est pas accordé si le client a cédé temporairement la propriété de son véhicule au concessionnaire-émetteur (ou à toute autre personne ou entité) ou si celui-ci a géré ou a eu la garde du véhicule, au cours du terme du contrat/de la police, et ce, à toute fin commerciale (par exemple, la location); et
- c) Le temps écoulé entre la date d'achat et la date d'expiration du contrat/de la police, comme inscrit sur la Fiche d'inscription, doit être d'au moins quatre (4) ans; et
- d) Le client s'est procuré la Couverture Plus ou Élite de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles sans limite d'avantages par réclamation; et
- e) Le client soumet à l'Administrateur une demande de la Récompense dans les six (6) mois suivant la date d'échéance (en temps) du contrat/de la police. Les demandes reçues par l'Administrateur après six (6) mois seront refusées.

Interruption de trajet

En cas d'une panne couverte par le contrat/la police survenant à plus de cent cinquante (150) kilomètres du domicile du titulaire du contrat/de la police et pour laquelle le véhicule doit demeurer à l'établissement de réparation jusqu'au lendemain, nous paierons ou rembourserons le titulaire du contrat/de la police, reçus à l'appui, les frais de restauration et d'hébergement jusqu'à concurrence de cent cinquante dollars (150 \$), taxes comprises, par jour, pendant un maximum de cinq (5) jours. La limite d'avantages totale par panne ne peut pas excéder sept cent cinquante dollars (750 \$), taxes comprises.

Logiciel multimédia

Le Logiciel multimédia (infodivertissement) peut être ajouté à toute couverture de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles. Cette offre groupée couvre le coût de toutes les mises à niveau du logiciel des systèmes de divertissement et de navigation du véhicule, qui sont recommandées par le fabricant.

Limite des avantages : limite globale et maximale des avantages de 500 \$.

Options supplémentaires

Les couvertures de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles sont proposées avec deux options facultatives pour assurer une protection additionnelle. L'option Pièces authentiques assure que toutes les réparations seront effectuées avec des pièces authentiques, contrairement à la protection ordinaire qui, dans certains cas, autorise l'installation de pièces de nature et de qualité équivalentes. L'option Entreposage des pneus (cette option figure dans le HUB si vous souhaitez y participer) procure une solution aux changements de pneus saisonniers.

Pièces authentiques

Lorsque l'Administrateur autorise une réparation sur le véhicule, seules des pièces de rechange du fabricant neuves ou remises à neuf sont utilisées, sauf si le fabricant a cessé de les fabriquer ou qu'aucune pièce neuve ou remise à neuf n'est vendue au Canada.

Entreposage des pneus (participez à ce programme en ajoutant cette option à votre profil de concessionnaire dans le HUB)

Si vous participez au programme d'Entreposage des pneus, cette option couvrira les frais d'entreposage des pneus de vos clients dans votre entrepôt, jusqu'à concurrence de deux (2) fois par année civile. Le client est responsable des coûts associés au montage des pneus et à l'équilibrage des roues.

Limite des avantages : jusqu'à deux (2) entreposages de pneus par année (un avantage maximal de 150 \$ par année civile) pendant le terme de l'entente. Par exemple, si le client fait faire l'entreposage de ses pneus pendant l'hiver et pendant l'été, chacun d'eux sera considéré comme un entreposage distinct.

Exclusions du contrat/de la police

Toutes les couvertures de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles ont une liste similaire de composantes et d'usages exclus pour chaque contrat/police. Même s'il arrive qu'une pièce soit incluse dans la couverture choisie par le client, certaines exclusions au contrat/à la police pourraient nous empêcher d'autoriser une réclamation. Chacune des exclusions ci-dessous comporte une référence à l'endroit où elle se trouve sur le contrat/la police du client. Vous et Votre ci-dessous font référence au client.

CE QUI N'EST PAS COUVERT :

- a) Les réparations découlant d'une panne ou d'un problème antérieur à la date d'entrée en vigueur du contrat/de la police. (Consulter l'annexe E du contrat/de la police du client.)
- b) Les composantes non expressément inscrites au Tableau des garanties, y compris, mais sans s'y limiter, les composantes suivantes : amortisseurs et jambes, incluant les supports et les plaques d'appui, bloc d'embrayage manuel, disque d'embrayage à friction et plateau de pression, butée de débrayage, tringleries manuelles (incluant,

mais sans s'y limiter, poignées de portières, de coffre arrière et de siège, ainsi que la tige de changement de vitesse d'une boîte de vitesses manuelle), dispositifs de retenue de sécurité (sauf s'ils sont indiqués dans le Tableau des garanties), vitres, lentilles, phares scellés, ampoules, DÉL, fusibles, téléphones cellulaires, émetteurs électroniques (sauf s'ils sont indiqués dans le Tableau des garanties), disques et tambours de freins, systèmes d'échappement et d'émission (sauf s'ils sont indiqués dans le Tableau des garanties), batteries, joints d'étanchéité de portières, habillages intérieurs, moulures, métaux polis, chrome, garnitures intérieures et tapis, peinture, ornements extérieurs, pare-chocs, éléments et panneaux de tôle de la carrosserie, cadres et châssis de la carrosserie, pneus, roues ou jantes, logiciels et fournitures d'atelier. (Consulter l'annexe B du contrat/de la police du client.)

- c) Les pièces et services d'entretien de routine décrits dans le Manuel du propriétaire pour votre véhicule fourni par le fabricant et tous les autres services d'entretien normal et les pièces qui incluent, sans s'y limiter : Réglage de la géométrie des roues, équilibrage des roues, mises au point, écotaxe et frais d'élimination de déchets, bougies d'allumage, câbles de bougie, bougies de préchauffage, boyaux (à l'exception de ceux de la boîte de direction et du climatiseur), courroies (sauf les courroies de distribution entretenues conformément au Manuel du propriétaire), plaquettes de frein, garnitures et segments de freins, disques et tambours de freins, balais d'essuie-glaces, filtres, lubrifiants, liquides de refroidissement, fluides, dont les fluides frigorigènes, seront couverts uniquement si leur remplacement est nécessaire en raison d'une Panne couverte. (Consulter l'annexe B du contrat/de la police du client.)
- d) Toute Panne causée par une collision, un incendie, un vol, du vandalisme, une émeute, une explosion, la foudre, un tremblement de terre, le gel, la rouille, la corrosion, une tempête de vent, la grêle, l'eau, une inondation, le sel, les dommages causés par l'environnement, la contamination des liquides, des liquides de refroidissement ou des lubrifiants. (Consulter l'annexe F du contrat/de la police du client.)
- e) Toute Panne occasionnée par un mauvais usage, un usage abusif, la négligence, le défaut d'entretien normal (incluant la préparation hivernale) prescrit par le programme d'entretien du Fabricant pour Votre Véhicule ou un entretien inapproprié effectué par Vous après la Date d'achat du contrat/de la police. Toute Panne occasionnée par le défaut de maintenir les lubrifiants ou liquides de refroidissement à des niveaux appropriés, ou le défaut de protéger Votre Véhicule contre des dommages supplémentaires à la suite d'une Panne. (Consulter l'annexe F du contrat/de la police du client.)
- f) Toute Panne occasionnée lorsque Votre Véhicule a été utilisé pour toute forme de compétition, notamment des épreuves de vitesse, pour le déneigement ou pour tirer une remorque, un autre véhicule ou un objet, à moins que Votre Véhicule ne soit muni d'un équipement de remorquage installé par le Fabricant ou d'un équipement de remorquage autorisé par le Fabricant. (Consulter l'annexe F du contrat/de la police du client.)
- g) Les réparations ou les remplacements de pièces couvertes en l'absence d'une Panne ou lorsque l'usure de ladite pièce n'a pas dépassé le seuil acceptable autorisé par le Fabricant. (Consulter l'annexe F du contrat/de la police du client.)
- h) Lorsque le titulaire du contrat/de la police utilise, ou a utilisé, son véhicule d'une manière non recommandée par le Fabricant ou lorsque le véhicule du titulaire a subi des modifications, incluant, mais sans s'y limiter, la modification du châssis, de la suspension (c.-à-d. des nécessaires de levage ou de descente de suspension), des pneus et des jantes, des chevalets d'arrimage, du moteur, du système antipollution ou du système d'échappement. De plus, sans restreindre le caractère général de ce qui précède, aucune couverture ne sera offerte dans le cas d'une défaillance d'une pièce complémentaire ou sur mesure n'ayant pas été pourvue à l'origine par le Fabricant du véhicule. (Consulter l'annexe F du contrat/de la police du client.)
- i) Si le compteur kilométrique a cessé de fonctionner et qu'il n'a pas été réparé immédiatement ou s'il a été modifié de quelque façon que ce soit après l'acquisition de Votre Véhicule. (Consulter l'annexe E du contrat/de la police du client.)
- j) Toute responsabilité pour dommages matériels, ou dommages corporels ou décès d'une personne découlant du fonctionnement, de l'entretien ou de l'usage de Votre Véhicule décrit dans le présent contrat/la présente police, que ces dommages soient reliés ou non aux pièces couvertes. La perte d'usage, de temps, de profit ou toute autre perte indirecte ou tout inconvénient (à moins d'indications contraires au Tableau des garanties) qui sont occasionnés par une Panne ou tout dommage subséquent à une pièce non couverte résultant d'une Panne. (Consulter la section 10 « Que devez-vous savoir d'autre? » du contrat/de la police du client.)
- k) Lorsque la responsabilité des réparations est couverte par une autre police d'assurance, ou par toute couverture du Fabricant ou du distributeur de pièces, notamment une couverture prolongée du groupe motopropulseur, une période de garantie d'un Véhicule d'occasion certifié, une garantie de composantes principales ou totale (sans égard à la partie inutilisée de la garantie du fabricant au moment où vous avez acheté le présent contrat/la présente

police) ou une garantie du réparateur. Dans tel cas, aucune couverture ne sera fournie au titre du présent contrat/de la présente police, peu importe si lesdites polices, couvertures ou garanties sont honorées par leurs fournisseurs. De plus, la couverture au titre du présent contrat/de la présente police, est limitée de façon similaire en cas de panne si le fabricant a annoncé sa responsabilité par tout moyen incluant, mais sans s'y limiter, des rappels publics et des bulletins d'entretien ou s'il a cessé de produire ou de fournir les pièces requises pour réparer la panne, et que d'autres pièces de nature et de qualité équivalentes ne sont pas autrement offertes. (Consulter l'annexe E du contrat/de la police du client.)

- l) Lorsque Votre Véhicule est utilisé à des fins commerciales, par exemple : location de véhicule, service de police ou d'urgence, travaux de réparation de routes, transport, école de conduite, travail de livraison, de vente et de service, véhicules utilisés principalement hors des voies publiques, taxi ou flotte de véhicules, activités sur un chantier, messagerie ou livraison, déneigement, construction, service de limousine ou de navette, déménagement. (Consulter l'annexe F du contrat/de la police du client.)
- m) Toute Panne non déclarée dans les sept (7) jours de sa survenance, ou dans le cas où les renseignements que Vous ou l'établissement de réparation avez fournis ne peuvent être confirmés comme étant exacts. (Consulter l'annexe G du contrat/de la police du client.)
- n) Toute panne, lorsque la date d'achat du véhicule (indiquée sur la fiche d'inscription du contrat/de la police) diffère de la date d'achat du contrat (indiquée sur la fiche d'inscription). (Consulter l'annexe G du contrat/de la police du client.)

La présente exclusion est sans effet :

- a. si le véhicule a passé une inspection officielle effectuée par le concessionnaire-émetteur, laquelle a été soumise à l'Administrateur au moment de l'achat du contrat/de la police, ou
 - b. si le titulaire du contrat/de la police a sélectionné un Programme pour véhicules neufs ou un Programme pour véhicules d'occasion certifiés et y est admissible.
- o) Si Votre Véhicule n'est pas assuré par une compagnie d'assurance agréée au Canada au moment de la Panne, si Vous n'êtes pas un résident canadien ou si Votre Véhicule est utilisé pendant plus de six (6) mois par année à l'extérieur du Canada. (Consulter la section 3 « Êtes-Vous admissible à la Protection contre les bris mécaniques pour Votre Véhicule? » du contrat/de la police du client.)
 - p) Logiciel multimédia : (i) toute mise à jour du logiciel qui était offerte avant la date d'achat du contrat/de la police, ou (ii) tout matériel informatique, tout système ou toute version améliorée pouvant être requise dans le cadre de la mise à jour du logiciel (autre que ce qui est couvert à l'annexe A du contrat/de la police du client), ou (iii) tout logiciel n'étant pas utilisé exclusivement pour les systèmes de navigation et de divertissement de Votre Véhicule, ou (iv) tout logiciel de système de navigation ou de divertissement n'ayant pas été installé dans Votre Véhicule par le fabricant ou qui a été installé par le fabricant, mais qui a été par la suite modifié ou altéré par une autre personne que le fabricant.

Admissibilité

L'admissibilité des véhicules aux couvertures de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles peut être vérifiée en ligne, dans le HUB.

REMARQUE : Si vous n'avez pas de profil pour le HUB, nous vous recommandons vivement de communiquer avec LGM (voir la section « Pour nous joindre » ci-dessus) afin d'obtenir l'accès aux nombreux outils de vente mis à votre disposition dans le cadre de la solution de vente de contrats électroniques.

Vérification de l'admissibilité en ligne

Votre concession peut déterminer l'admissibilité d'un véhicule en utilisant le HUB. Le HUB détermine rapidement l'admissibilité d'un véhicule une fois que le numéro d'identification du véhicule (NIV) est entré, puisque le logiciel decode le NIV et vérifie automatiquement l'admissibilité du véhicule.

Si vous effectuez une soumission pour la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles, et qu'un modèle en particulier est introuvable dans le HUB, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle de LGM pour le faire ajouter.

Admissibilité au Programme pour véhicules neufs

Le Programme pour véhicules neufs est offert pour tous les véhicules indiqués comme étant admissibles dans le HUB. Pour être admissible à la couverture pour véhicules neufs, le véhicule doit avoir au moins 1 jour et 1 kilomètre restants de

la garantie complète du fabricant, au moment de l'achat du contrat/de la police. Les véhicules ne répondant pas à ces critères ne sont pas admissibles au Programme pour véhicules neufs.

Admissibilité au Programme pour véhicules d'occasion

Les couvertures de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles sont offertes pour tous les véhicules habituellement admissibles à la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles qui ont moins de 13 années-modèle* et qui affichent moins de 200 000 kilomètres au compteur, au moment de l'achat du contrat/de la police. Les véhicules qui ne répondent pas à ces critères ne sont pas admissibles à la couverture de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles.

Admissibilité de véhicules radiés/déclarés une perte totale

Lorsqu'un concessionnaire désire vendre un contrat/une police de PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles pour un véhicule ayant été déclaré perte totale ou radié, et qui a ensuite été remis en état pour satisfaire aux critères d'assurabilité, celui-ci doit communiquer avec l'Administrateur afin de soumettre le véhicule aux critères d'admissibilité de la couverture.

L'Administrateur exigera que lui soit remis un formulaire d'inspection de véhicule (accessible dans la section Outils de vente du HUB) attestant clairement que tous les éléments mécaniques couverts par la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles sont en bon état de fonctionnement. Tout contrat/toute police de PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles ayant été émis pour un véhicule déclaré perte totale ou radié, sans l'accord préalable de l'Administrateur, sera retourné au concessionnaire-émetteur pour un remboursement conformément aux clauses de résiliation décrites dans le contrat/la police, à partir du moment où l'Administrateur apprend que le véhicule n'est pas admissible à la couverture.

Admissibilité des véhicules importés et provenant du marché des États-Unis

- a. Le client peut acheter un Programme pour véhicules d'occasion et, lorsque son véhicule est importé des États-Unis, il peut faire une réclamation pour des composantes et des réparations (même si la garantie du fabricant américain n'honore pas les réclamations faites au Canada);
- b. Si le client achète un Programme pour véhicules neufs et que son véhicule est couvert par une garantie d'origine ou prolongée du fabricant, le client ne sera pas admissible à réclamer de composantes ni de réparations tant que cette garantie ne sera pas expirée en temps ou en distance (même si la garantie du fabricant américain n'honore pas les réclamations faites au Canada);

Cependant, le véhicule devra être soumis à une inspection avant la vente du contrat/de la police et satisfaire à ses critères s'il reste moins d'un mois ou de 1 000 km à la garantie complète et originale du fabricant.

Modèles d'occasion :

Pour les véhicules d'occasion importés au Canada dont la garantie complète du fabricant est échue, le concessionnaire-émetteur peut vendre le Programme pour véhicules d'occasion de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles. Toutefois, le véhicule devra être soumis à une inspection avant la vente du contrat et satisfaire à ses critères.

Durée du contrat/de la police

La PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles offre une variété de termes et de programmes, selon que le véhicule est admissible au Programme pour véhicules neufs ou pour véhicules d'occasion. L'entrée en vigueur de la couverture varie selon l'admissibilité du véhicule, soit au Programme pour véhicules neufs ou pour véhicules d'occasion. Les contrats/les polices vendus par l'entremise du HUB sont automatiquement liés au type de couverture associée au contrat/à la police en question.

Inspections de véhicule

Un rapport d'inspection du véhicule doit être rempli lorsque la date d'achat du contrat/de la police diffère de la date d'achat du véhicule. L'inspection du véhicule permettra de déterminer son admissibilité à la Protection contre les bris mécaniques. Le formulaire d'inspection du véhicule se trouve dans la section Outils de vente du HUB.

- Une inspection n'est pas requise pour un véhicule neuf ou presque neuf qui provient de l'inventaire d'un concessionnaire, et pour lequel il reste plus de 3 mois et plus de 5 000 kilomètres à la garantie complète du fabricant ou à la garantie d'occasion certifiée lors de l'achat du contrat/de la police.
- Dans le cas où une inspection est requise, la copie originale du formulaire d'inspection du véhicule doit être signée par le technicien ayant inspecté le véhicule ainsi que par le propriétaire du véhicule.
- Le coût du rapport d'inspection de véhicule est payé par le client.
- Le concessionnaire doit conserver le formulaire d'inspection au cas où ce dernier serait exigé par l'Administrateur.
- L'Administrateur a le droit de demander une copie du formulaire d'inspection rempli.

Vente de contrats électroniques

On accède à la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles par l'intermédiaire du portail en ligne sécurisé www.lgmhub.ca

Pour vendre des contrats électroniques dans votre concession, veuillez communiquer avec l'un des représentants de LGM au 1-800-510-8372, qui se fera un plaisir de vous fournir un accès en ligne.

La vente de contrats électroniques vous offre les avantages suivants :

- Nul besoin de remplir des formulaires préimprimés
- Faciles à utiliser et rapides à remplir
- Exactitude garantie des tarifs et de la couverture
- Suivi de résultats électronique
- Rapport de remise mensuel automatique
- Documents à l'allure professionnelle pour vos clients
- Confirmation immédiate de couverture
- Le décodage de NIV accélère le traitement (chargement automatique des données dans le formulaire)

IMPORTANT : Veuillez noter que votre concession doit garder une copie signée par le client pour chacun des contrats vendus/chacune des polices vendues. Le concessionnaire est responsable de fournir rapidement à l'Administrateur une copie signée de tout contrat/de toute police sur demande.

Options de franchise et frais d'usage commercial léger

La PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles prévoit diverses options de franchise pour ses Programmes pour véhicules neufs, d'occasion et d'occasion certifiés afin de satisfaire aux exigences des clients.

Nos franchises de base sont les suivantes :

- Franchise de 0 \$ (non offerte pour les couvertures munies d'une limite d'avantages)
- Franchise de 50 \$
- Franchise de 100 \$ (soumise à l'application du rabais de fidélité)
- Franchise de 250 \$ (soumise à l'application du rabais de fidélité)
- Franchise de 500 \$ (soumise à l'application du rabais de fidélité)

Aucune franchise n'est requise pour les avantages supplémentaires.

Le titulaire du contrat/de la police doit payer une (1) franchise par visite chez le réparateur. Dès qu'une pièce est réparée ou remplacée au titre du contrat/de la police, aucune franchise ne sera exigible pour toute réparation subséquente de la même pièce.

La franchise du rabais de fidélité (100 \$, 250 \$ et 500 \$) est destinée à améliorer la fidélisation de la clientèle du concessionnaire. Le titulaire du contrat/de la police verra sa franchise réduite de 50 \$ pour toute réparation effectuée chez le concessionnaire-émetteur possédant un établissement de réparation autorisé.

Les frais d'usage commercial léger représentent 20 % du montant de la réclamation autorisée (après les taxes applicables). Si le client utilise le véhicule pour un usage commercial léger, il sera responsable du montant le plus élevé entre la franchise indiquée sur la Fiche d'inscription et les frais d'usage commercial léger. Toutes les franchises ou les frais d'usage commercial léger doivent être perçus du titulaire du contrat/de la police dès que les réparations autorisées ont été effectuées.

Usage commercial léger

Les couvertures de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles permettent aux véhicules neufs et d'occasion admissibles d'être employés à différents usages commerciaux légers. Il n'y a pas de supplément de prime pour les véhicules à usage commercial léger. Toutefois, au moment d'une réclamation, le client est tenu de payer le montant le plus élevé entre sa franchise et 20 % du montant de la réclamation autorisée, incluant les taxes applicables.

Usage commercial léger

Un véhicule est considéré comme étant utilisé pour un usage commercial léger si le véhicule du client est exploité par son propriétaire à des fins autres qu'un usage commercial intense, qui peuvent inclure des utilisations commerciales d'autopartage ou de covoiturage. À titre de précision, on considère qu'un véhicule est exploité par son propriétaire s'il est utilisé pour une entreprise à propriétaire unique. Si le client exploite son véhicule pour un usage commercial léger pendant la durée du contrat/de la police, il doit en aviser rapidement l'Administrateur et devra payer la franchise pour usage commercial léger sur les réclamations futures (plutôt que la franchise normale).

Usage commercial qui n'est pas considéré comme un usage commercial léger

L'utilisation normale d'un véhicule à passagers comprenant les déplacements du lieu de résidence au lieu de travail, les déplacements d'un représentant sur la route n'effectuant aucune livraison, etc. n'est pas considérée comme un usage commercial léger.

Applications commerciales exclues (usage commercial intense)

Un véhicule n'est pas admissible à la couverture s'il est utilisé pour l'une des fins commerciales suivantes, qui ne sont pas considérées comme des usages commerciaux légers :

- location de véhicule;
- service de police ou d'urgence;
- travaux de réparation de routes;
- transport;
- école de conduite;
- travail de livraison, de vente et de service;
- véhicules utilisés principalement hors des voies publiques;
- taxi ou flotte de véhicules;
- activités sur un chantier;
- messagerie ou livraison;
- déneigement;
- construction;
- service de limousine ou de navette;
- service de déménagement.

En cas de doute sur l'admissibilité d'un véhicule à l'Usage commercial léger, veuillez communiquer avec l'Administrateur au numéro 1-855-506-6160.

Confirmation de la couverture

Le HUB confirme automatiquement la couverture au client en envoyant une lettre d'accueil, une carte pour portefeuille, ainsi que les modalités complètes du contrat/de la police 48 heures après l'achat dans le système. Il est important que l'adresse de courriel du client soit entrée correctement dans le HUB au cours du processus de vente afin que ce dernier reçoive cette documentation. Si le client ne possède pas d'adresse de courriel, vous devrez imprimer la lettre d'accueil, la carte pour portefeuille, ainsi que les modalités du contrat/de la police et les lui remettre au moment de l'achat.

Transfert

La PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles peut être transférée au nom d'un nouveau propriétaire privé dans le cas d'une vente privée de véhicule. Les contrats/polices de PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles ne peuvent être transférés qu'une seule fois au cours du terme de la couverture (sauf indication contraire de la loi provinciale).

Afin de faciliter le transfert d'un contrat/d'une police, l'acheteur initial doit communiquer avec l'Administrateur ou le concessionnaire-émetteur dans les 30 jours suivant le changement de propriété du véhicule pour amorcer la demande.

L'Administrateur fournira au client initial un formulaire de demande de transfert. Ce formulaire est accessible en ligne dans le HUB de LGM ou en communiquant avec l'Administrateur au 1-855-506-6160. Le formulaire de demande de transfert DOIT être rempli et signé par l'acheteur initial et le nouvel acheteur privé. Le formulaire de demande de transfert requiert les renseignements suivants :

- Nom de la concession
- Numéro de contrat/de police
- Nom du titulaire du contrat/de la police
- Date du changement de propriété du véhicule
- Lecture du compteur kilométrique au moment du changement de propriété
- Année, marque et modèle du véhicule
- Numéro d'identification du véhicule (NIV)
- Nom, adresse postale, adresse de courriel et numéro de téléphone du nouveau propriétaire

L'Administrateur doit obtenir une copie officielle du document de transfert de propriété, signée par les deux parties. Ce formulaire est souvent rempli pendant le transfert par l'autorité provinciale ou par l'assurance privée. Il peut être désigné sous le nom de contrat de vente ou de formulaire de transfert ou de taxes. L'Administrateur doit également obtenir une copie de l'immatriculation du véhicule au nom du nouveau propriétaire.

Le formulaire de demande de transfert et la copie officielle du document de transfert de propriété doivent être soumis à l'Administrateur, accompagnés des frais de transfert de cent dollars (100 \$), plus les taxes applicables. Les frais peuvent être payés par la poste à l'aide d'un chèque ou par carte de crédit en notant ses renseignements sur le formulaire de demande de transfert. Les frais imputés à une carte de crédit apparaîtront sur le compte du titulaire de la carte en tant que débit effectué par LGM.

L'Administrateur n'exige pas que les documents relatifs à l'entretien du véhicule soient remis pour valider la couverture ou confirmer l'acceptation du transfert. Il est toutefois recommandé que le nouveau propriétaire conserve ces documents afin de les soumettre à l'Administrateur, en cas de réclamation.

Dans l'éventualité où un véhicule transféré est toujours couvert par la garantie d'origine du fabricant au moment du transfert, le concessionnaire peut tout de même effectuer le transfert, du propriétaire initial au nouveau propriétaire, mais le véhicule ne peut en aucun cas être transféré au concessionnaire.

IMPORTANT

Afin de prévenir la remise à neuf des véhicules et de protéger les ratios sinistres-primés, les réclamations ne pourront, en aucun cas, être autorisées au cours de la période durant laquelle le véhicule couvert demeure sous la garde, le contrôle ou la propriété d'un concessionnaire.

Veillez vous assurer que tous les chèques pour un transfert de contrat/police sont libellés à l'ordre de LGM.

Résiliation

La PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles offre des contrats de garantie non résiliables qui permettent toutefois aux clients de résilier leur contrat/police en tout temps, dans les 30 jours suivant l'achat, et d'obtenir un remboursement complet, moins le montant de toute réclamation autorisée et payée.

Après le délai de trente (30) jours, le contrat de garantie non résiliable ne peut plus être résilié par le client, à moins que :

- a) Le concessionnaire accepte de participer au remboursement (le montant proportionnel de la marge bénéficiaire initiale sera facturé au concessionnaire à la suite de la résiliation); ou
- b) Le créancier qui a financé le contrat de garantie envoie une demande de résiliation écrite à l'Administrateur en raison d'une reprise de possession ou parce que le véhicule a été radié.

Pour les contrats/polices vendus après le 1^{er} janvier 2010, le concessionnaire ne sera pas tenu de contribuer au remboursement d'une résiliation si le créancier exige une résiliation du contrat/de la police pour cause de reprise de possession ou de perte totale, si la demande a lieu plus de 90 jours après la date d'achat du contrat/de la police.

Le contrat de garantie non résiliable répond aux exigences de résiliation de la plupart des créanciers. L'Administrateur se conformera à la réglementation du créancier dans le cas où votre concessionnaire exige que le contrat de garantie puisse être résilié par le client à tout moment pendant sa durée.

Résiliation exigée par le titulaire du contrat/de la police

Les conditions de résiliation sont expliquées dans chacun des contrats/polices. Toute demande de résiliation exigée par le titulaire du contrat/de la police doit être adressée au concessionnaire-émetteur initial pour lui permettre de discuter avec le client de la raison de la résiliation. L'Administrateur observera la plus stricte confidentialité quant au montant de la participation au remboursement du concessionnaire-émetteur.

Les concessionnaires émetteurs peuvent amorcer une demande de résiliation dans le HUB, en accédant au contrat/à la police du client et en soumettant une demande de résiliation. Les devis de résiliation peuvent être obtenus par l'intermédiaire du HUB sans avoir à communiquer avec l'Administrateur.

Par ailleurs, si un concessionnaire n'a pas accès au contrat/à la police du client dans le HUB, une résiliation peut être amorcée en demandant au titulaire original du contrat/de la police de remplir le formulaire de demande de résiliation. Ce formulaire se trouve en ligne au www.lgmhub.ca ou il suffit de communiquer avec l'Administrateur. Le formulaire de demande de résiliation doit comprendre les renseignements suivants :

- Numéro de contrat/de police
- Nom, numéro de téléphone et adresse de courriel du titulaire du contrat/de la police
- Nom du concessionnaire et nom du représentant du concessionnaire
- Numéro d'identification du véhicule (NIV)
- Date de la demande de résiliation
- Lecture du compteur kilométrique à la date de la demande de résiliation (le cas échéant)
- Raison de la résiliation; renseignements sur le prêt, nom et adresse du créancier (le cas échéant)
- Signature du titulaire du contrat/de la police et du représentant du concessionnaire

Si le concessionnaire-émetteur est tenu de participer au remboursement, l'Administrateur lui remettra une soumission indiquant le remboursement total ainsi que la part du concessionnaire-émetteur.

Si la garantie a été financée, le remboursement sera envoyé au client et au créancier, comme décrit dans la garantie (à moins que le client n'ait déjà remboursé son prêt). Si la garantie a été payée en argent comptant, le remboursement sera envoyé au client, à moins d'indication contraire de ce dernier.

Les demandes de résiliation présentées par le titulaire du contrat/de la police dans les 30 jours suivant la date d'achat ne sont pas assujetties à des frais administratifs ni au calcul au prorata, dans la mesure où aucune réclamation n'a été soumise. Toute demande de résiliation présentée après le délai prescrit de 30 jours (avec le consentement du concessionnaire-émetteur de participer au remboursement, comme mentionné plus haut), ou si une réclamation a été

autorisée et payée, sont assujetties à un remboursement calculé au prorata moins a) des frais administratifs de 100 \$ plus les taxes applicables et b) une déduction de toutes les réclamations autorisées et payées.

Les PBM pour les autres marques et modèles, qui sont des produits d'assurance, peuvent être résiliées comme exigé en vertu des lois applicables.

Résiliation exigée par l'Administrateur

L'Administrateur peut résilier un contrat/une police si le véhicule est considéré comme inadmissible à la couverture en raison d'un non-paiement ou d'un paiement insuffisant, d'une déclaration mensongère pour obtenir le contrat/la police ou lors de la soumission d'une réclamation. Les demandes de résiliations exigées par l'Administrateur dans les 30 jours suivant la date d'achat ne sont pas assujetties à des frais administratifs et seront calculées en fonction du montant total payé, moins le montant de toute réclamation payée. Les résiliations effectuées après le délai de 30 jours sont assujetties à un remboursement au prorata moins des frais administratifs de 100 \$ plus les taxes applicables et la déduction de toute réclamation autorisée ou payée.

Résiliation exigée par le créancier pour un véhicule radié ou déclaré une perte totale

Dans le cas d'une résiliation exigée par le créancier en raison d'un véhicule déclaré une perte totale ou dans le cas d'une reprise de possession du véhicule (si la perte totale ou la reprise de possession a lieu dans les 90 jours suivant l'achat du contrat/de la police), l'Administrateur devra rembourser le montant au détail non gagné de la résiliation au créancier, lequel comprend le montant auquel le concessionnaire doit participer. L'Administrateur enverra au concessionnaire un avis écrit indiquant le montant facturé pour la résiliation. Le concessionnaire-émetteur devra payer le montant exigible à l'Administrateur dans les 30 jours suivant la réception de l'avis.

Les résiliations exigées par le créancier sont calculées selon la méthode du prorata. Un remboursement au prorata sera calculé en fonction de la part expirée du contrat/de la police, en temps écoulé ou en kilomètres parcourus, en choisissant la part la plus élevée, et selon le terme sélectionné et la date d'entrée en vigueur de la couverture. Le créancier aura uniquement le droit d'exiger une résiliation s'il existe un solde de prêt impayé pour le financement de la prime du contrat/de la police.

Les calculs de remboursement au prorata s'appuient sur la part non utilisée du contrat/de la police, en temps ou en kilométrage, en choisissant la part la plus élevée, et selon le terme sélectionné et la date d'entrée en vigueur de la couverture. La couverture pour véhicules neufs entre en vigueur à la date d'entrée en service du véhicule et à zéro (0) kilomètre, tandis que les couvertures pour véhicules d'occasion et d'occasion certifiés entrent en vigueur à la date d'achat du contrat/de la police et tiennent compte du nombre de kilomètres affichés au compteur au moment de l'achat du contrat/de la police.

IMPORTANT

L'Administrateur enverra le remboursement directement au titulaire du contrat/de la police (et au créancier, le cas échéant), et le concessionnaire recevra une facture pour son profit non acquis, le cas échéant. Ne déduisez pas les résiliations de vos remises pour les nouvelles ventes de contrats/polices.

Paiement de factures

La PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles est vendue exclusivement par l'intermédiaire du portail de vente en ligne de LGM, accessible au www.lgmhub.ca. Votre concession doit, chaque dernier jour du mois, produire pour l'Administrateur un rapport de toutes les ventes valides et facturées, par l'entremise du HUB.

Le concessionnaire doit remettre le paiement à l'Administrateur au plus tard le 10^e jour ouvrable du mois suivant. Les factures envoyées à votre concession, en ce qui concerne les résiliations, doivent être payées dès la réception. Tout paiement reçu après ce délai peut entraîner des retards de traitement des réclamations de vos clients.

Votre concession peut effectuer les paiements par l'entremise du HUB, par retrait bancaire, par carte de crédit ou par chèque libellé à l'Administrateur et envoyé par la poste à l'Administrateur. Tout chèque non libellé à l'ordre de l'Administrateur sera retourné au concessionnaire.

Lorsque vous payez à l'aide d'un chèque, veuillez à y joindre les documents suivants :

- Chèque libellé au nom de LGM Financial Services inc.; et
- Factures générées par le portail de ventes en ligne.

Veuillez faire parvenir à :
Hyundai Auto Canada Corp.
1021, rue West Hastings, bureau 400
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6E 0C3

Veuillez prendre connaissance des règlements fiscaux suivants :

- Les détaillants de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et du Manitoba doivent remettre la TPS.
- Les détaillants de la Saskatchewan doivent remettre la TVP et la TPS.
- Les détaillants de l'Ontario et des provinces maritimes doivent remettre la TVH.
- Les détaillants du Québec doivent remettre la TVQ et la TPS.

Remarque : dans certaines situations, lorsque les taxes du contrat/de la police sont établies en fonction du lieu de résidence du client, les taxes à remettre peuvent différer de celles données par les règlements fiscaux ci-dessus.

Clients possédant le statut d'autochtone

Veuillez noter que votre concession doit se conformer aux règles de taxation en ce qui a trait à la vente de produits de PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles aux clients possédant le statut d'autochtone. Vous devez aussi garder à jour les dossiers comportant de telles transactions, ainsi que conserver une copie des cartes de statut d'autochtone, au cas où une vérification d'impôts exigerait que ces renseignements soient fournis.

Remarque : Veuillez noter que votre concession doit conserver une copie signée par le client de toutes les polices/tous les contrats vendus. Sur demande, le concessionnaire doit être en mesure de remettre à l'Administrateur, dans les plus brefs délais, une copie signée du contrat.

Exigences concernant l'entretien du véhicule

Comme précisé dans le contrat/la police de PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles du client, le titulaire du contrat/de la police doit faire vérifier et entretenir son véhicule conformément aux recommandations du fabricant décrites dans le manuel du propriétaire. Le manuel du propriétaire énumère des recommandations en fonction des habitudes de conduite de chacun et des conditions climatiques. Le titulaire du contrat/de la police doit respecter le programme d'entretien qui s'applique aux conditions dans lesquelles il vit. Le défaut de suivre les recommandations du fabricant s'appliquant à la situation particulière du client entraînera un refus de la couverture.

Il est obligatoire de conserver des reçus vérifiables de tous les travaux d'entretien. L'entretien doit être effectué par le concessionnaire-émetteur ou un établissement de réparation autorisé. Le client ne peut pas effectuer lui-même les travaux de réparation et d'entretien sur son véhicule.

Dans tous les cas, l'Administrateur recommande aux titulaires de contrat/police de communiquer avec le fabricant pour connaître les détails concernant leur véhicule.

Nous recommandons aux titulaires de contrat/police de passer en revue toutes les exigences relatives au programme d'entretien, une fois qu'ils ont pris possession de leur véhicule, de façon à s'assurer qu'aucun oubli, en matière d'entretien, ne mette en péril la couverture des futures réclamations.

Les éléments du programme d'entretien du fabricant à effectuer incluent, sans s'y limiter :

- Vidange d'huile du moteur et remplacement du filtre
- Vidange d'huile de la boîte de vitesses automatique et remplacement du filtre
- Vidange d'huile de la boîte de vitesse manuelle
- Vidange d'huile de la boîte de transfert

- Courroie de distribution
- Entretien des moyeux de verrouillage
- Entretien des roulements de moyeux
- Entretien du système de refroidissement
- Lubrification des composantes de direction, de suspension et d'organe de transmission
- Vidange du liquide pour freins

Le titulaire du contrat/de la police est également tenu de faire entretenir son véhicule conformément au programme d'entretien requis du fabricant, selon les conditions climatiques et l'utilisation qu'il fait du véhicule. Le titulaire habitant une région au climat rigoureux qui omet de respecter le programme d'entretien indiqué à cet effet peut voir ses futures réclamations refusées.

Couverture pour véhicules neufs

Le titulaire du contrat/de la police est responsable de l'entretien du véhicule à compter de la date initiale de mise en service. En cas de transfert du contrat/de la police, tous les reçus attestant de l'entretien du véhicule doivent être remis au nouveau propriétaire, qui pourrait être tenu de les présenter en cas de réclamation.

Couverture pour véhicules d'occasion

Le titulaire du contrat/de la police est responsable de l'entretien du véhicule à compter de la date d'achat du contrat/de la police. En cas de transfert du contrat/de la police, tous les reçus attestant de l'entretien du véhicule doivent être remis au nouveau propriétaire, qui pourrait être tenu de les présenter en cas de réclamation.

Aide à la réclamation

L'Administrateur conseillera au titulaire du contrat/de la police de retourner à votre concession pour faire réparer son véhicule en vertu de la Protection contre les bris mécaniques, dans la mesure du possible. Ainsi, l'Administrateur s'assure de la qualité des travaux, en plus de fidéliser la clientèle de votre concession.

Voici les étapes que le CLIENT doit suivre pour soumettre une réclamation, comme indiqué dans l'Entente-client :

1. **Éviter des dommages supplémentaires** – Prenez des mesures immédiates afin d'éviter tous dommages supplémentaires. Le présent contrat/la présente police ne couvre pas les dommages résultant du défaut de faire réparer promptement un élément défaillant.
2. **Se rendre dans un établissement de réparation autorisé** – Il est recommandé d'apporter votre véhicule chez le concessionnaire-émetteur de votre contrat/police, dans la mesure du possible. Si ce n'est pas possible en raison de la distance ou de l'endroit de la panne, veuillez communiquer avec l'Administrateur au **1-855-506-6160** et il vous aidera à trouver un établissement de réparation autorisé.
3. **Donner une copie de son contrat/sa police ou le numéro de son contrat/sa police à l'établissement de réparation.**
4. **Obtenir l'autorisation de l'Administrateur avant toute réparation** – Avant que les réparations ne soient entreprises, demandez à l'établissement de réparation de contacter l'Administrateur afin d'obtenir une autorisation pour la réclamation. Le défaut d'obtenir une autorisation annulera la couverture au titre du présent contrat/de la présente police.
5. **Donner l'autorisation de démonter ou d'inspecter le véhicule** – Vous devrez peut-être, dans certains cas, autoriser l'établissement de réparation à inspecter ou à démonter votre véhicule pour déterminer la cause et les coûts de réparation. Vous devrez assumer ces frais si la défaillance n'est pas couverte par le contrat/la police. Nous nous réservons le droit d'exiger une inspection de votre véhicule avant que les réparations ne soient entreprises. Les frais de main-d'œuvre pour le diagnostic sont assumés par le titulaire du contrat/de la police, à moins que ce ne soit expressément indiqué dans un guide de main-d'œuvre reconnu à l'échelle nationale pour les composantes couvertes.
6. **Passer en revue la couverture** – Une fois que l'Administrateur a été contacté, passez en revue avec le directeur du service les pièces couvertes par le présent contrat/la présente police.
7. **Payer toute franchise applicable** – Nous vous rembourserons ou nous rembourserons l'établissement de réparation pour les frais engagés pour l'exécution préalablement autorisée des travaux couverts au titre du présent contrat/de la présente police, moins la franchise (le cas échéant). Après l'obtention de l'autorisation et

l'achèvement des réparations, tous les bons de réparation, toute la documentation afférente et tous les reçus doivent être soumis à l'Administrateur dans les trente (30) jours pour être admissibles au paiement.

- 8. Réparations urgentes** – Dans le cas d'une panne urgente dont les réparations doivent être effectuées pendant que les bureaux de l'Administrateur sont fermés, vous devez communiquer avec ce dernier le jour ouvrable suivant les réparations afin de déterminer si celles-ci sont couvertes par le contrat/la police. Si tel est le cas, nous rembourserons les frais engagés pour lesdites réparations, moins toute franchise applicable.

Voici les étapes que le CONCESSIONNAIRE doit suivre pour soumettre une réclamation :

- 1. Accéder au portail de soumission des réclamations en ligne à l'aide de votre nom d'utilisateur et votre mot de passe au www.lgmhub.ca; ou**
- 2. Communiquer avec le Centre national des réclamations par téléphone ou télécopieur :**

Téléphone (sans frais)

1-855-506-6160

Heures d'ouverture

Pour connaître les horaires d'ouverture de notre centre d'appel, veuillez consulter notre page de contacts: lgm.ca/fr/coordonnees

Fournir les renseignements suivants au Centre national des réclamations :

- Nom et numéro de téléphone de l'établissement de réparation
- Huit (8) derniers chiffres du numéro d'identification du véhicule (NIV)
- Personne-ressource à l'établissement de réparation
- Plainte ou préoccupation du titulaire du contrat/de la police
- Numéro de contrat/de police
- Numéros de pièce des composantes nécessitant une réparation
- Nom du titulaire du contrat/de la police
- Cause de la défaillance
- Description du véhicule : année, marque et modèle
- Numéro du bon de réparation
- Lecture actuelle du compteur kilométrique
- Temps de main-d'œuvre requis pour la réparation

L'expert en réclamations fournira à l'établissement de réparation un numéro de référence. Ce numéro doit être mentionné dans toutes les communications au cours du processus de réclamation afin d'assurer un traitement efficace de la réclamation.

- 3. Obtenir l'autorisation du client avant de procéder au diagnostic ou au démontage.**

Si le département du service exige un diagnostic ou un démontage pour évaluer une condition ou une panne, il doit obtenir l'autorisation préalable du titulaire du contrat/de la police. Tant que l'établissement de réparation n'a pas déterminé les réparations requises et qu'il n'a pas reçu de confirmation selon laquelle les réparations sont couvertes aux termes des modalités du contrat/de la police, l'Administrateur ne pourra autoriser aucun diagnostic ni démontage.

- 4. Communiquer avec l'Administrateur pour faire autoriser la réclamation.**

Une fois que le diagnostic pour les réparations requises a été établi, l'établissement de réparation doit dresser une liste détaillée des pièces et de la main-d'œuvre requises, qui sera par la suite étudiée par l'expert en réclamations.

L'Administrateur autorisera les heures de main-d'œuvre en s'appuyant sur le guide de main-d'œuvre. Les heures de main-d'œuvre qui ne sont pas clairement identifiées dans le guide de main-d'œuvre, mais qui sont couvertes aux termes des modalités du contrat/de la police de PBM pour les autres marques et modèles, seront autorisées à la discrétion exclusive du directeur des réclamations.

L'Administrateur autorisera les pièces pour une réparation autorisée, jusqu'à concurrence du prix de détail suggéré par le fabricant.

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.

Afin d'obtenir de l'aide pour soumettre une réclamation, veuillez communiquer sans frais avec l'Administrateur au 1-855-506-6160

IMPORTANT

Afin de prévenir la remise à neuf des véhicules et de protéger les ratios sinistres-primés, les réclamations ne pourront, en aucun cas, être autorisées au cours de la période durant laquelle le véhicule couvert demeure sous la garde, le contrôle ou la propriété d'un concessionnaire.

Soumission pour paiement

L'Administrateur exige que tous les bons de réparation autorisés soient soumis au cours des trente (30) jours suivant l'achèvement des travaux de réparation. Afin d'assurer un paiement de réclamation rapide, veuillez vous assurer d'inclure les renseignements suivants sur le bon de réparation :

- Numéro d'autorisation de la réclamation
- Nom du titulaire du contrat/de la police
- Date de la fin de la réparation
- Lecture du compteur kilométrique du véhicule
- Numéro d'identification du véhicule (NIV)
- Signature du titulaire du contrat/de la police
- Nom, adresse et numéro de téléphone de l'établissement de réparation
- Taux horaire de main-d'œuvre
- Numéros des pièces et prix de chacune des pièces
- Heures de main-d'œuvre pour chaque réparation ou chaque opération
- Nom ou numéro d'employé du préposé à la clientèle
- Nom ou numéro d'identité du (des) technicien(s) en réparation
- Copies de toutes les factures de sous-traitance : location, remorquage, usinage, etc.

Veuillez poser toute question relative au paiement de la réclamation au Département des règlements au 1-866-287-6200 ou à settlement@lgm.ca.

Réparation et service en sous-traitance

La PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles prévoit une clause de marge bénéficiaire pour certaines réparations ou certains services en sous-traitance, de façon à aider l'établissement de réparation à payer ses frais. L'Administrateur autorisera une marge bénéficiaire maximale de 10 % pour les services d'usinage suivants :

- Usinage de la culasse
- Rodage ou réalésage du cylindre
- Réparation du vilebrequin
- Réparation de l'arbre de transmission
- Réparation du radiateur
- Remise à neuf ou réparation de toute composante mécanique ou électronique, approuvée par l'Administrateur

Exemples : l'alternateur, le démarreur, le turbocompresseur/surcompresseur, etc.

Aucune marge bénéficiaire ne sera incluse ni autorisée pour :

- Les réparations données en sous-traitance à un autre établissement de réparation sans l'autorisation de l'Administrateur.
- Les frais reliés à la location de véhicule.
- Les frais reliés au remorquage.

Si le concessionnaire demande à un autre établissement d'effectuer les réparations en sous-traitance, l'Administrateur remboursera les frais de main-d'œuvre figurant dans un guide de main-d'œuvre reconnu à l'échelle nationale et versera un montant équivalant au prix de détail pour les pièces installées. Votre département du service ne peut pas majorer les prix au-delà de ces montants. De même, votre département du service peut demander que le paiement soit versé

directement au sous-traitant ou qu'il lui soit versé, pour ensuite rembourser le sous-traitant. Afin de recevoir un paiement pour des travaux de sous-traitance, votre département du service doit s'assurer que les copies de factures de sous-traitance pertinentes sont annexées aux soumissions de paiement des réclamations.

Traitement de paiements par carte de crédit virtuelle

L'Administrateur peut autoriser le paiement de la réclamation au moyen d'une carte de crédit virtuelle dans le cas où un titulaire de contrat/police fait faire des réparations par un établissement de réparation qui exige un paiement immédiat. Le processus de paiement par carte de crédit virtuelle est souvent utilisé lorsqu'un établissement de réparation, se trouvant loin du lieu de résidence du client, est réticent à effectuer des réparations couvertes par un programme de garantie avec lequel il n'est pas habitué. Le paiement par carte de crédit virtuelle garantit que toutes les réparations sont effectuées avec efficacité lorsque le titulaire du contrat/de la police voyage ou est en vacances.

Les réclamations payées par carte de crédit virtuelle sont soumises de la façon habituelle. Pour conclure la transaction de paiement, l'établissement de réparation doit faire parvenir au service des réclamations, par courriel ou par télécopieur, la documentation pertinente (comme il est décrit ci-dessus). Une fois que toute la documentation a été reçue et examinée, le service des réclamations conclura la transaction en envoyant à l'établissement de réparation un courriel contenant les renseignements sur le paiement électronique, qui sont temporaires.

Notre département des règlements devra confirmer l'adresse de courriel du concessionnaire ou de l'établissement de réparation à laquelle envoyer les renseignements sur le paiement. Si vous avez des questions, adressez-les directement au département des règlements de LGM à settlement@lgm.ca.

Pièces de rechange

Selon le contrat/la police de PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles, les pièces de rechange autorisées doivent être « neuves, remises à neuf ou de nature et de qualité équivalentes ».

L'expert en réclamations s'attend à ce que votre service des pièces obtienne des pièces garanties par le fournisseur à l'échelle nationale, et doit en même temps tenter de trouver la solution la plus économique. L'Administrateur n'est pas responsable de vous fournir de pièces de rechange. Toutefois, dans la mesure du possible, nous vous fournirons l'aide nécessaire pour trouver une solution raisonnable. En faisant en sorte que votre service des pièces s'adresse directement à des spécialistes de pièces, nous éliminons ainsi la mauvaise communication et les malentendus.

L'Administrateur approuvera le coût des pièces qu'à concurrence du prix de détail communiqué par le fournisseur des pièces (au niveau régional), qu'il s'agisse d'un fabricant ou d'un revendeur. Les concessionnaires-émetteurs de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles doivent reconnaître que les frais encourus pour les pièces ont une grande influence sur le ratio sinistres-primés global et ils doivent donc s'assurer que des coûts raisonnables soient facturés pour les pièces requises.

Les composantes « neuves » peuvent provenir du fabricant ou d'un revendeur reconnu à l'échelle nationale.

Les pièces neuves seront autorisées :

- a) Lorsqu'il n'est pas possible d'obtenir une pièce remise à neuf et qu'une pièce usagée ne convient pas; ou
- b) Lorsque l'économie réalisée sur le prix d'une pièce remise à neuf par rapport à celui d'une pièce neuve constitue un avantage moindre que la différence de qualité entre les garanties respectives des mêmes pièces; ou
- c) Lorsque le temps requis pour l'obtention d'une pièce remise à neuf entraîne des frais supplémentaires suffisants pour la Location de véhicule.

Les pièces « remises à neuf » peuvent provenir du fabricant ou d'un revendeur reconnu à l'échelle nationale.

Les pièces remises à neuf seront autorisées :

- a) Lorsqu'une pièce neuve coûte plus cher et n'offre aucun autre avantage, notamment au niveau de la garantie prolongée, etc.; ou
- b) Lorsqu'une pièce « de nature et de qualité équivalentes » n'offre aucun avantage réel, notamment au niveau du coût, de la valeur ou d'une livraison rapide.

L'expression « de nature et de qualité équivalentes » est un terme utilisé pour les « pièces usagées ». Elles sont normalement obtenues d'un distributeur de pièces automobiles récupérées local ou reconnu à l'échelle nationale. Le fait de tenter d'installer des pièces usagées lors d'une réparation comporte plusieurs inconvénients : temps d'attente pour la pièce, garantie restreinte, mauvaise installation, défektivité, etc.

Les pièces usagées seront autorisées seulement :

- a) Lorsqu'une pièce neuve ou remise à neuf ne peut être obtenue d'un revendeur ou du fabricant; ou
- b) Lorsque la limite des avantages par réclamation ou le montant global du contrat/de la police ne permet pas l'achat d'une pièce neuve ou remise à neuf; ou
- c) Lorsque la condition ou la défaillance est imputable, en partie, à la négligence du titulaire du contrat/de la police et que ce dernier n'est pas disposé à partager les frais de réparation; ou
- d) Lorsque l'Administrateur estime que, à la lumière des circonstances de la réclamation ou à l'égard du temps ou du kilométrage écoulé/restant du contrat/de la police, la meilleure solution serait d'utiliser une pièce usagée de nature et de qualité équivalentes.

Exemples :

Les réparations devant être effectuées sur un véhicule au cours des 30 jours précédant l'échéance du contrat/de la police, et lorsque le compteur kilométrique affiche habituellement plus de 120 000 kilomètres.

Les problèmes qui existaient en partie avant l'entrée en vigueur du contrat/de la police. Ces problèmes étant habituellement déterminés par la courte période s'étant écoulée ou le faible kilométrage parcouru depuis la date d'achat du contrat/de la police.

Conditions préexistantes

Le contrat/la police de PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles exclut la couverture lorsque la défaillance ou la condition existait avant la date d'entrée en vigueur du contrat/de la police.

Habituellement, les réclamations soumises au cours des 30 jours suivant la date d'entrée en vigueur de la couverture sont étudiées minutieusement afin de déterminer si la condition ou la défaillance découle d'une condition préexistante. Même si votre concession doit veiller à ce que toutes les composantes couvertes par le contrat/la police sont en bon état de marche au moment de la vente du contrat/de la police, il est entendu que certaines pannes sont intermittentes ou indétectables. L'expert en réclamations collaborera étroitement avec votre département de service pour trouver une solution juste et équitable en fonction de chaque cas.

Une condition préexistante est généralement plus facile à détecter pour des composantes telles que les modules électroniques et les capteurs qui fonctionnent parfaitement ou ne fonctionnent pas du tout. À moins que l'expert en réclamations n'obtienne de l'information à l'effet contraire, en accédant à l'historique du service après-vente ou en discutant avec le titulaire du contrat/de la police, les défaillances de telles composantes seront réglées de la manière habituelle.

Les réclamations soumises au début de la couverture, qui sont attribuables à une usure préexistante, seront refusées. Dans la plupart des cas, votre département du service peut déterminer si une condition était préexistante. Parfois, l'Administrateur peut recourir à une agence d'inspection indépendante ou peut discuter de la réparation avec le client pour obtenir l'information complète sur la condition ou la panne.

Les conditions ou les défaillances dues à l'usure normale, dont l'existence avait été relevée au moment de l'achat du contrat/de la police, ne sont pas couvertes par la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles. Les dépenses liées à la réparation ou au remplacement de composantes, dans ces conditions, sont à la charge du concessionnaire-vendeur ou du titulaire du contrat/de la police.

Gestion des pertes du concessionnaire

La tarification de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles a été établie de façon que des provisions suffisantes soient constituées pour tous les clients. Le maintien de taux concurrentiels repose en grande partie sur une bonne gestion des ratios sinistres-primés, maintenus sous certaines valeurs. La plupart des concessionnaires maintiennent un bon ratio sinistres-primés inférieur à 80 %; toutefois, il peut arriver que certains concessionnaires obtiennent un ratio sinistres-primés plus élevé pour nombre de raisons, notamment :

- Faible nombre de contrats/polices vendus (antisélection)
- Remise à neuf limitée pour les véhicules d'occasion avant leur revente
- Effectuer des réparations qui n'ont pas été demandées par le client

Dans le but d'assurer la compétitivité de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles, il est prévu, selon les dispositions de l'Entente-concessionnaire, qu'un rabais sera consenti par le concessionnaire-émetteur pour les pièces et la main-d'œuvre dans le cadre de réparations effectuées, si le ratio sinistres-primés de ce dernier est supérieur à 100 %. Un rabais de 20 % sur les pièces et la main-d'œuvre au détail peut être appliqué si le ratio sinistres-primés dépasse 100 % et un rabais de 30 % sur les pièces et la main-d'œuvre au détail peut être appliqué si le ratio sinistres-primés du concessionnaire dépasse 120 %.

Ces rabais demeurent en vigueur seulement si le ratio sinistres-primés du concessionnaire excède 100 %. Dès que le ratio sinistres-primés baisse en dessous de 100 %, le concessionnaire recevra la compensation prévue pour les pièces et la main-d'œuvre pour les travaux autorisés. Le directeur des réclamations accordera un rabais si ces conditions sont remplies, conformément à l'Entente-concessionnaire.

Information relative à la renonciation

Le formulaire de renonciation de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles est un outil de vente suggéré dans le département des services financiers.

LGM propose ce formulaire de renonciation uniquement à titre indicatif, et recommande aux concessionnaires de consulter un conseiller juridique avant de l'utiliser dans leur concession.

Il est recommandé d'utiliser le formulaire de renonciation de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles tout le temps ou pas du tout, car les concessionnaires peuvent être poursuivis pour une question de responsabilité si le formulaire de renonciation est seulement utilisé pour certains clients plutôt que pour tous les clients qui refusent de se procurer la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles. Lorsqu'il est bien utilisé, le formulaire de renonciation de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles donne encore plus de poids à votre présentation dans le département des services financiers. Cette renonciation rappelle au client qu'on lui a offert l'option d'acheter la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles et qu'il l'a refusée. Bien utilisé, ce formulaire de renonciation peut faire changer la décision d'achat du client. Il constituera également une référence valable dans vos dossiers, si jamais une contestation en ce qui a trait à l'offre de la PBM de Hyundai pour les autres marques et modèles à vos clients se produisait.

Le formulaire de renonciation se trouve dans la section Outils de vente du HUB de LGM. Lorsque la soumission d'un client a été préparée, le concessionnaire peut imprimer le formulaire de renonciation, s'il le désire. Le formulaire de renonciation peut aussi être téléchargé à partir du site www.lgmhub.ca.

Programme de paiements différés sans intérêt :

La Protection contre les bris mécaniques est admissible au Programme de paiements différés sans intérêt (PPDSI) de LGM. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le PPDSI, veuillez consulter le « Guide du Programme de paiements différés sans intérêt » se trouvant dans la section Outils de vente du HUB.

Protection des renseignements personnels

La confidentialité de vos renseignements personnels est très importante pour Hyundai Auto Canada Corp. et le Groupe financier LGM. Les renseignements sur les clients de Hyundai qui nous sont fournis par les concessionnaires sont strictement confidentiels et ne sont pas partagés avec des tiers, sauf si la loi l'exige ou à des fins de souscription.

Contrat/police du client

Une copie intégrale du contrat/de la police se trouve dans la section suivante, à titre indicatif seulement. En ce qui a trait à l'administration des réclamations, veuillez consulter votre contrat/police.