

# Programme d'entretien prépayé

---

Connaissance du produit



# Objectifs

Présenter les caractéristiques du Programme d'entretien prépayé de Hyundai

Décrire les critères d'admissibilité et les modalités du Programme d'entretien prépayé

Décrire les bénéfices pour le client et la concession

Expliquer le processus de vente d'un contrat d'entretien prépayé en utilisant le HUB

# **Programme d'entretien prépayé de Hyundai**

**Introduction et admissibilité**

# En qui consiste le Programme d'entretien prépayé de Hyundai?



## Largement disponible

Couverture offerte pour tout véhicule Hyundai neuf financé, loué ou acheté au comptant.



## Couverture exhaustive

Contrat de service conçu pour offrir aux clients une couverture exhaustive à l'égard des coûts d'entretien de leur véhicule. Ce produit couvre non seulement ce qui relève de l'entretien périodique, mais aussi les pièces qu'il faut remplacer du fait de leur usure.



## Personnalisable

Les concessions peuvent offrir une protection qui couvre la période prévue de possession du véhicule, en respectant les intervalles d'entretien recommandés par le fabricant.

# Pourquoi doit-on se doter d'un Programme d'entretien prépayé?



Protège les clients de l'inflation en gelant les coûts d'entretien aux prix d'aujourd'hui.

Permet de s'assurer que l'entretien est réalisé par un technicien Hyundai certifié, au moyen de pièces Hyundai authentiques.



Augmente potentiellement la valeur de revente et d'échange du véhicule Hyundai

Pratique pour les clients qui aiment planifier.

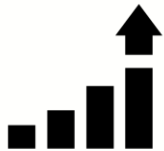
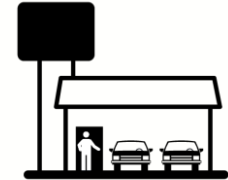


# En quoi le Programme d'entretien prépayé peut-il profiter à votre concession?



Contribue à accentuer la fidélisation et la loyauté des clients en ramenant vos clients pour des services d'entretien.

Offre au département du service l'occasion de réaliser des ventes incitatives et de générer un revenu substantiel qui pourrait autrement échapper au concessionnaire.



Permet au département des services financiers de générer des revenus initiaux importants et offre au département du service l'occasion de vendre des services supplémentaires.

# Admissibilité au Programme d'entretien prépayé

## Admissibilité



Le véhicule doit être un modèle Hyundai.



Il doit s'agir d'un véhicule neuf de moins de 6 mois ou affichant moins de 8 000 km au compteur.



Aucune exclusion pour les véhicules commerciaux.



*Aucune exclusion pour les modèles électriques, électriques Plus, ou hybrides*

## Inadmissibilité



Le client ne doit pas avoir encore effectué son premier entretien.



Les véhicules qui ont dépassé (en termes de temps et de kilométrage) leur premier intervalle d'entretien ne sont **pas** admissibles.

# **Programme d'entretien prépayé de Hyundai**

**Options et couvertures**



# Programme Supérieur – Tous les véhicules à l'exception des modèles électriques

Pour tous les véhicules, excepté les modèles électriques.

Intervalles d'entretien

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Supérieur	Inspection multipoints	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Vidange de l'huile du moteur (synthétique)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Remplacement du filtre à huile du moteur	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Fournitures d'atelier	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Permutation des pneus		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
	Remplacement du filtre à air du régulateur de température		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
	Nettoyage des injecteurs de carburant (additif)		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
	Remplacement du filtre à air				✓				✓				✓		
	Entretien des freins				✓				✓				✓		
	Liquide d'actionneur d'embrayage du moteur (modèles IONIQ hybride et IONIQ électrique plus seulement)			✓			✓				✓		✓		
	Remplacement des courroies HSG (modèles hybride et électrique plus seulement)				✓				✓				✓		
	Remplacement du liquide pour freins (le cas échéant)						✓						✓		

# Programme Supérieur – Modèles électriques seulement

## Tableau des couvertures.

Pour les modèles électriques uniquement.

		Intervalles d'entretien													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Supérieur	Inspection multipoints	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Fournitures d'atelier	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Permutation des pneus	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Remplacement du filtre à air du régulateur de température		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
	Entretien des freins				✓				✓				✓		

# Programme Supérieur Plus – Tous les véhicules (électriques et non électriques)

		Remplacements admissibles													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Supérieur Plus <sup>1</sup>	Remplacement des balais d'essuie-glace (conducteur/passager)			①	→		②	→		③	→		④	→	
	Remplacement du balai d'essuie-glace arrière (si applicable)			①	→		②	→		③	→		④	→	
	Remplacement des freins avant (disques et plaquettes)						①	→						②	→
	Remplacement des freins arrière (disques et plaquettes ou tambours et segments)						①	→						②	→
	Remplacement des retours de patins de ressort avant et arrière (si applicable)						①	→						②	→
	Remplacement de la batterie 12V (sauf pour le modèle IONIQ hybride)											①	→		

- 1. Inclut les entretiens compris dans le programme Supérieur.
- Représente les intervalles d'entretien recommandés..
- Représente le nombre de remplacements admissibles.

Veuillez consulter l'Entente pour connaître tous les détails du programme.



# **Programme d'entretien prépayé de Hyundai**

## **Modalités**

# Modalités



## Véhicule

Expiration : de 30 à 90 mois



## Expiration du contrat

Le contrat prend fin lorsque tous les intervalles ont été utilisés ou à la fin de la durée du contrat



## Transférabilité

Entièrement transférable au prochain propriétaire privé. Frais de transfert de 100 \$ applicables (sauf lorsque la loi l'interdit).

### Clause de résiliation

Le Programme d'entretien prépayé est entièrement remboursable au cours des 30 premiers jours. Au-delà de ce délai, le client ne peut plus résilier son contrat. (Le concessionnaire peut infirmer la décision s'il accepte de participer au remboursement.) Si le créancier exige une résiliation en raison d'une perte totale ou d'une reprise de possession du véhicule, et ce, au cours des 90 jours suivant la date d'achat, nous lui concédons un remboursement au prorata et le concessionnaire n'est pas tenu de participer au remboursement.

# **Programme d'entretien prépayé de Hyundai**

**Réclamations en ligne et traitement d'une transaction dans le HUB**

# Le HUB

- Les produits sont offerts uniquement pour l'inscription en ligne. Nul besoin de remplir des formulaires préimprimés.
- Chaque contrat/police doit être inscrit(e) dans le HUB pour s'assurer que la couverture de vos clients entre en vigueur immédiatement.
- Il suffit de se connecter au portail pour commencer.



LGM-HUB

Le bureau des services financiers simplifié

Identifiez-vous pour commencer

Nom de l'utilisateur

Mot de passe

Se connecter

Mot de passe oublié?

# Le HUB – Renseignements sur le véhicule

## Écran Soumission rapide :

1. Entrez soit le NIV, soit l'année, la marque et le modèle du véhicule. Une fois cette information introduite, les autres renseignements sur le véhicule sont générés automatiquement.
2. Entrez ensuite les valeurs Kilomètres, Date de mise en service et Type d'achat de véhicule.

**HYUNDAI**<sup>™</sup>

Entrer le NIV ou le modèle et la série Appliquer le modèle

NIV  
- Entrer le NIV -

Modèle et série  
Elantra Luxury

Marque  
Hyundai

Année  
2019

km  
99

Date de mise en service  
11 août 2019

Type d'achat du véhicule

Comptant  Financé  Loué

Prêteur/bailleur  
Service des Finances de Hyundai Motor

Service des Finances de Hyundai Motor  
PO Box 159  
Fort Erie, ON, L2A 5M9

Afficher les produits disponibles



# Le HUB – Renseignements sur le client

Une fois que vous avez entré les renseignements sur le véhicule, vous pouvez entrer les renseignements sur le client. Pour ce faire, agrandissez le champ Renseignements sur le demandeur sous les renseignements sur le véhicule.

- Entrez les détails demandés, notamment le *Nom*, le *Numéro de téléphone principal*, l'*Adresse*, la *Ville*, la *Province* et le *Code postal*.

The screenshot displays a web form for entering vehicle and customer information. The top navigation bar includes a menu icon, the text 'Masquer les renseignements sur le véhicule/le client', and a 'DÉVERROUILLER' button with an arrow icon. The form is divided into two main sections:

- Renseig. sur le véhicule:** This section contains several input fields and dropdown menus. The 'NIV' field has a placeholder '- Entrez le NIV -'. The 'Année' field is set to '2019'. The 'Marque' dropdown is set to 'Hyundai'. The 'Modèle et série' dropdown is set to 'Elantra Luxury'. Below these are fields for 'Date de mise en service' (set to '11 août 2019'), 'Type d'achat du véhicule' (with 'Financé' selected), 'Prix d'achat', and 'Date d'achat' (set to '11 août 2019'). There is also a checkbox for 'Véhicule d'occasion certifié' and a dropdown for 'Options avancées' set to 'Prêteur/bailleur Inconnu'.
- Renseignements sur le client:** This section contains fields for 'Prénom', 'Deuxième prénom', 'Nom de famille', 'Nom commercial', 'Numéro de téléphone principal' (with a dropdown and a '+ Ajouter un numéro de téléphone' link), and 'Courriel'. Below these are fields for 'Adresse' (with a 'Chercher une adresse' search box and 'Entrez l'adresse ici' input), 'Unité/bureau', 'Ville', 'Province' (set to 'BC'), and 'Code postal'. There is also a checkbox for 'Ajouter un deuxième titulaire de contrat' and a 'OK' button at the bottom right.



# Le HUB – Soumission rapide

Cliquez sur le Programme d'entretien prépayé de Hyundai dans l'écran Soumission rapide pour débiter le processus.

Soumission rapide: Appliquer le modèle

OPTION "A" TOUT COMPARER

---

Programme d'entretien prépayé de Hyundai

Protection esthétique de Hyundai

Programme privilège perte de véhicule de Hyundai

[+ Ajouter un autre produit du fabricant](#)

[+ Ajouter des produit de tierce partie](#)

# Le HUB – Programme

1. Sélectionnez le programme Supérieur ou Supérieur Plus
2. Choisissez le nombre d'intervalles désirés par le client
3. Sélectionnez la date du contrat et le créancier (s'il y a lieu)

Programme

**Supérieur**    Supérieur Plus

Intervalles d'entretien	Durée du terme (expiration)*	Prix de détail
4 intervalles d'entretien	30 Mois (févr. 2022)	S.O.
5 intervalles d'entretien	36 Mois (août 2022)	S.O.
6 intervalles d'entretien	42 Mois (févr. 2023)	S.O.
7 intervalles d'entretien	48 Mois (août 2023)	S.O.
8 intervalles d'entretien	54 Mois (févr. 2024)	S.O.
9 intervalles d'entretien	60 Mois (août 2024)	S.O.
10 intervalles d'entretien	66 Mois (févr. 2025)	S.O.
11 intervalles d'entretien	72 Mois (août 2025)	S.O.
12 intervalles d'entretien	78 Mois (févr. 2026)	S.O.
13 intervalles d'entretien	84 Mois (août 2026)	S.O.
14 intervalles d'entretien	90 Mois (févr. 2027)	S.O.

\* L'expiration du terme comprend un délai de grâce de 6 mois

Date du contrat: 11 août 2019

Créancier du produit: Comptant

P-Code: \_\_\_\_\_

Prix de détail: 0,00 \$



# Programme de paiements différés sans intérêt (PPDSI)

1

Créancier  
PPDSI de LGM

**Le Groupe financier LGM - Une division de LGM Financial Services inc.**  
400 - 1021 West Hastings Street  
Vancouver, BC, V6E 0C3

Pour sélectionner le programme de paiements différés sans intérêt, **effectuez les étapes suivantes :**

1. Sélectionnez *PPDSI de LGM* comme créancier.
2. Entrez le Terme du paiement (et l'acompte, seulement si demandé par le client)
3. Entrez les renseignements sur le paiement.

2

Programme de paiements différés sans intérêt

Détail 1 435,00\$	Taxes 214,89\$	Coût du contrat 1 649,89\$
Pourcentage de l'acompte (%) 10,00 %	Montant de l'acompte 164,99 \$ LGM percevra l'acompte au cours des 5 jours suivant l'achat du contrat.	Montant financé
Fréquence de paiement Mensuel	Terme de paiement - Saisir pour lancer la recherche -	Paiement périodique
Date du premier paiement 13 oct. 2016	Date du dernier paiement	

Renseignements sur le paiement

Carte de crédit  Compte bancaire

Non sur la carte  Numéro de la carte  Expiration de la carte (mm/aa)

Même adresse que le titulaire principal du contrat

Chercher une adresse  
Entrez l'adresse ici

Adresse  Unité/bureau

Ville  Province  Code postal

3

# Réclamations en ligne

## Principaux avantages

- **Faites une réclamation 24 heures sur 24, 7 jours sur 7** – Préparez et soumettez une réclamation en ligne en tout temps. Vous pouvez également consulter la couverture, accéder aux informations sur le contrat/la police, consulter l'historique des réclamations et vérifier l'état de votre réclamation quand vous le souhaitez.
- **Navigation simple et rapide** – Effectuez toutes les opérations associées à la soumission d'une réclamation en un peu plus de deux minutes. Accédez directement au système en vous assurant de nous avoir communiqué toutes les informations dont nous avons besoin pour soumettre votre réclamation.
- **Auto-autorisation** – Recevez une approbation instantanée et un paiement quelques minutes après que vous ayez soumis votre réclamation.

## Inscription simple

- Communiquez avec le Soutien aux concessionnaires pour vous inscrire à Réclamations en ligne à [service@lgm.ca](mailto:service@lgm.ca) ou appelez Programmes de protection de Hyundai au 1-855-506-6160.
- Accédez en tout temps à l'outil des réclamations en ligne en ouvrant une session à l'adresse [lgmhub.ca](http://lgmhub.ca).

## Ressources offertes

- Découvrez les ressources offertes portant sur la façon de tirer parti de ce nouvel outil pratique.
- Inclut un guide de soumission étape par étape, une FAQ et une vidéo.
- Vous trouverez les ressources dans le HUB sous Outils pour le service > Hyundai > Formation pour le service.



**Communiquez avec votre directeur ou directrice spécialiste en développement de concessions ou avec un représentant du Rendement du service de la concession de LGM pour obtenir de l'aide.**



# Comment soumettre une réclamation

- Les réclamations visant l'entretien prépayé sont exclusivement soumises par le HUB.
- Configurez votre compte d'utilisateur du HUB en communiquant avec notre service Soutien au concessionnaire.
- Accédez à [lgmhub.ca](http://lgmhub.ca) pour soumettre votre réclamation 24 heures par jour et 7 jours par semaine.
- Il est possible de trouver des ressources utiles pour la soumission dans la section Outils pour le service du HUB, incluant un guide de soumission détaillé, une FAQ et plus encore.

## Gestion des réclamations

### Résumé du contrat

Numéro du contrat	Statut	Nom du client	Véhicule	NIV	Date du contrat	Produit	Programme	Date d'expiration	Kilométrage d'expiration
2113582	En vigueur	KRYSTLE DENISE ENG	2019 Kia Niro	KNDC3L0K05235953	08 déc. 2018	Service avantage de Kia Protect	Standard	08 juin 2021	2,000,000,000 km

### Renseignements sur la couverture [Cacher](#)

Couverture	Nombre maximal d'événements	Utilisation maximale par événement	Qté restante
Engine Oil	4	1	4
Engine Oil Filter	4	1	4
Engine Oil Drain Plug Gasket	4	1	4
filtre à air de l'habitacle	2	1	2
Filtre à air du moteur	1	1	1
Shop Supplies	4	1	4
Service A	2	1	2
Service B	1	1	1
Service C	1	1	1

[Ajouter une nouvelle réclamation](#)

# **Programme d'entretien prépayé de Hyundai**

**Outils de vente et ressources**

# Outils et ressources de vente

Dépliant

Guide du concessionnaire-vendeur

Feuille de faits saillants

Tableau de couvertures

## Entretien prépayé

Un programme de service pour véhicules Hyundai neufs.

Grâce à votre programme de service prépayé, ne vous souciez plus de votre prochain entretien.

Choisissez parmi deux programmes de service.

### Supérieur.

Gélez le coût des services d'entretien qui satisfont aux exigences de la garantie Hyundai.

#### Services inclus\* :

- ✓ Vidange de l'huile du moteur et remplacement de filtre
- ✓ Filtre à air du régulateur de température
- ✓ Permutation des pneus
- ✓ Entretien des freins

Et plus...

### Supérieur Plus.

Comprend tous les services du programme Supérieur, ainsi que certaines pièces d'usure.

#### Pièces additionnelles\* :

- ✓ Essuie-glaces
- ✓ Disques et plaquettes de frein
- ✓ Batterie 12 V

Les programmes Supérieur et Supérieur Plus sont respectueux de l'environnement\*. Les véhicules électriques et hybrides sont admissibles au programme d'entretien prépayé.

\* Adressez-vous à votre concessionnaire pour connaître la liste complète des services couverts pour votre véhicule.



🔒 Gélez vos dépenses aux prix d'aujourd'hui afin d'économiser sur les services d'entretien futurs.

🔄 Vous pouvez transférer votre programme de service au prochain propriétaire de votre véhicule en cas de vente de celui-ci.

💰 Un entretien régulier effectué par un technicien qualifié utilisant des pièces authentiques Hyundai peut accroître la valeur de revente de votre véhicule.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec votre concessionnaire Hyundai ou téléphonez au 1 855 506-6160.

 **HYUNDAI**



# Ressources en matière d'éthique des ventes



# À propos de ma formation distinction

- *Ma formation distinction* est notre nouvelle plateforme d'apprentissage en ligne de pointe qui héberge une suite complète de cours interactifs et sert d'endroit unique pour tout ce qui concerne la formation.
- Nos cours sont divisés en petits modules d'apprentissage pour accommoder votre horaire de travail chargé et sont disponibles en ligne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Mieux encore, ce logiciel est compatible avec plusieurs appareils afin que vous puissiez accéder à *Ma formation distinction* où que vous soyez.
- Accédez simplement à *Ma formation distinction* en vous connectant au HUB ou contactez votre Directeur spécialiste en développement de concessions et commencez votre parcours d'apprentissage dès aujourd'hui!

