



Guide du concessionnaire-vendeur
Assurance de remplacement

Table des matières

Pour nous joindre	3
Le Guide du concessionnaire-vendeur relatif à l'assurance de remplacement de Hyundai	
comprend les politiques et les procédures destinées aux distributeurs.....	4
Conditions générales.....	4
Qu'est-ce que l'assurance de remplacement?.....	6
Avantages pour le client.....	6
Avantages pour le concessionnaire (distributeur).....	6
Directives de vente	7
Niveaux de couverture.....	7
Admissibilité	7
Véhicules admissibles	8
Franchise	8
Véhicules de courtoisie	8
Transferts.....	8
Exclusions	8
Modifications à apporter au contrat.....	9
Résiliation du contrat	9
Contrats électroniques	10
Facturation et paiement.....	10
Formulaire de renonciation.....	11
Assistance pour les réclamations.....	12
Pièces de rechange.....	14
Conditions préexistantes	14
Confidentialité des renseignements personnels.....	14
Entente-client	14

Pour nous joindre

Site Web pour les clients : www.hyundaicanada.com

Site Web pour les concessionnaires : hyundai.lgm.ca

Tous les concessionnaires-vendeurs posséderont un profil d'ouverture de session unique qui leur permettra d'accéder au HUB. Ainsi, ils pourront utiliser les documents conçus exclusivement à leur intention, notamment les Outils de vente.

Pour la Protection prolongée et le Programme Promesse-H de Hyundai :

Département des garanties Hyundai

Téléphone : 1-800-461-0058

Heures d'ouverture : du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h (heure de l'Est)

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

Pour la Protection esthétique, la Protection de prêt, l'assurance de remplacement et le Programme privilège perte de véhicule de Hyundai :

Le Groupe financier LGM (Administrateur, ventes et soutien)

Réclamations

Téléphone : 1-844-798-6180

Courriel : HyundaiProtectionClaims@lgm.ca

Heures d'ouverture : du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 19 h 30 (heure de l'Est)
le samedi, de 9 h à 18 h (heure de l'Est)

Ventes et service à la clientèle

Téléphone : 1-800-510-8372

Télécopieur : 1-800-510-7605

Courriel : service@lgm.ca

Heures d'ouverture : du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 19 h 30 (heure de l'Est)
le samedi, de 9 h à 18 h (heure de l'Est)

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, boulevard Dr Frederik-Philips, bureau 450
Montréal (Québec) H4M 2X6

Le Guide du concessionnaire-vendeur relatif à l'assurance de remplacement de Hyundai comprend les politiques et les procédures destinées aux distributeurs.

Conditions générales

Tous les concessionnaires Hyundai doivent respecter les exigences suivantes :

- a) **Permis** : Les concessionnaires Hyundai doivent obtenir et garder à jour toute licence requise en vertu des lois applicables pour mener les affaires liées aux produits des Programmes de Protection de Hyundai.
- b) **Lois et réglementations** : Les concessionnaires Hyundai doivent prendre connaissance des lois et des règlements provinciaux ou territoriaux applicables à la vente des produits des Programmes de Protection de Hyundai, et doivent mener leurs affaires conformément à ces lois et règlements.
- c) **Règles de l'Administrateur** : Les concessionnaires Hyundai doivent se conformer à toutes les règles, exigences et procédures contenues dans le présent Guide du concessionnaire-vendeur; lesquelles furent conjointement établies par Hyundai Auto Canada Corp. et l'Administrateur.
- d) **Aucune autorité d'engagement** : Les concessionnaires Hyundai n'ont aucun pouvoir de lier Hyundai Auto Canada Corp. ni l'Administrateur, sauf en ce qui a trait aux conditions stipulées dans le présent Guide du concessionnaire-vendeur.
- 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 ni toute autre pratique interdite par les lois applicables.
- f) **Propriétés 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 Hyundai Auto Canada Corp. ou l'Administrateur.
- g) **Modification de formulaires** : Les concessionnaires Hyundai ne peuvent en aucun cas renoncer à ou modifier, verbalement ou par écrit, n'importe quelle disposition du contrat de service de véhicule ou des documents de police d'assurance.
- h) **Dépenses** : Les concessionnaires Hyundai ne peuvent en aucun cas engager des dépenses au nom de Hyundai Auto Canada Corp. 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 Hyundai Auto Canada Corp. et remettre promptement ces fonds à l'Administrateur, et non les utiliser pour leur propre bénéfice.
- j) **Avis juridique** : Les concessionnaires Hyundai doivent aviser Hyundai Auto Canada Corp. et l'Administrateur de toute réception d'avis, de procédures ou de services juridiques pouvant avoir un effet négatif sur Hyundai Auto Canada Corp. 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 Hyundai Auto Canada Corp. 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 de promotion lié à Hyundai Auto Canada Corp. ou à l'Administrateur ainsi qu'aux produits des Programmes de Protection de Hyundai sans avoir reçu une approbation préalable écrite de leur contenu par Hyundai Auto Canada Corp. 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 en vertu 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 Hyundai Auto Canada Corp. ou à l'Administrateur, ainsi qu'à leurs représentants, un droit d'accès à leur concession ou à leur bureau de la comptabilité, et ce, sans restriction durant les heures normales de bureau, à des fins de

vérification de leurs livres et de leurs dossiers en ce qui a trait aux produits des Programmes de Protection de Hyundai.

- o) **Réclamations** : Les concessionnaires Hyundai n'ont aucun pouvoir de régler ni de payer des réclamations sans l'approbation écrite de l'Administrateur.
- p) **Restrictions de vente** : Les concessionnaires Hyundai ne peuvent vendre des contrats de service de véhicule ni des polices d'assurance que pour les véhicules se trouvant dans leur propre parc automobile, et ce, au moment de la vente du véhicule au client, à moins qu'il n'en soit convenu autrement dans le présent Guide du concessionnaire-vendeur.
- q) **Indemnisation** : Chaque partie (c'est-à-dire Hyundai Auto Canada Corp., le Groupe financier LGM et le concessionnaire Hyundai) convient d'indemniser et de dégager de toute responsabilité les autres parties de tout dommage, réclamation, responsabilité, jugement, décision, pénalité, amende ou dépense, y compris, mais sans s'y limiter, les frais juridiques et les dommages punitifs ou exemplaires découlant de ce qui suit :
 - i. tout acte, toute erreur ou toute omission commis par la partie (ou dans le cas de l'indemnisation par le concessionnaire Hyundai, commis par le concessionnaire Hyundai) et occasionnant une perte à une tierce partie, sauf dans la mesure où la partie requérante a causé ou aggravé la perte ou a contribué à celle-ci; et à l'exception de tout dommage imprévu, indirect, spécial ou corrélatif découlant du ou concernant le Guide du concessionnaire-vendeur; ou
 - ii. le défaut d'une partie (ou dans le cas de l'indemnisation ou du défaut de l'indemnisation de la part du concessionnaire Hyundai) de se conformer à toute loi ou à tout règlement, ou à toute directive gouvernementale du territoire dans lequel s'applique le présent Guide du concessionnaire-vendeur.

Clause restrictive : Les obligations d'indemnisation des parties entre elles survivront à l'échéance des Programmes de Protection de Hyundai jusqu'à ce que toute affaire liée soit échu.

Qu'est-ce que l'assurance de remplacement?

L'assurance de remplacement offerte par Hyundai est inspirée de la Police d'assurance automobile du Québec (F.P.Q. n° 5) – Assurance complémentaire couvrant les dommages causés à un véhicule assuré (assurance de remplacement), aussi connue sous le nom F.P.Q. n° 5. Il s'agit d'une assurance vendue par les concessionnaires du Québec aux résidents du Québec, qui vous permet d'accroître la satisfaction de votre clientèle. L'assurance de remplacement est conçue pour permettre aux clients de se protéger contre la perte totale de leur véhicule (ou des montants de dépréciation inférieurs) qui peut être appliquée à leur véhicule par leur assureur automobile.

L'assurance de remplacement étant un produit régi par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, vous devez, en tant que distributeur de produits, vous conformer à certaines exigences. Le présent guide établit les politiques et les procédures qui vous habilitent à être un distributeur de produits.

L'assurance de remplacement est un produit complémentaire aux autres produits Hyundai. Elle permet spécifiquement aux clients d'obtenir un véhicule similaire en cas de perte totale. Elle peut être utilisée lorsque le :

- client doit remplacer son véhicule couvert en raison d'une perte totale (véhicule neuf, de démonstration ou d'occasion);
- client doit remplacer son véhicule couvert en raison d'une perte partielle survenant lorsque des réparations doivent être effectuées sur le véhicule en remplaçant des pièces irréparables par des pièces neuves du fabricant (véhicules neufs ou de démonstration seulement);
- client doit payer une franchise à l'assureur principal (en cas de perte totale ou partielle);
- client doit louer un véhicule de courtoisie à la suite de la perte totale ou partielle de son véhicule.

L'ASSURANCE DE REMPLACEMENT EST SOUSCRITE PAR LA SOUVERAINE, COMPAGNIE D'ASSURANCE GÉNÉRALE, ADMINISTRÉE PAR LE GROUPE FINANCIER LGM – UNE DIVISION DE LGM FINANCIAL SERVICES INC. ET DISTRIBUÉE PAR LES CONCESSIONNAIRES HYUNDAI AUTORISÉS, DANS LA PROVINCE DE QUÉBEC.

Avantages pour le client

- Changement d'assureur principal sans perdre la couverture de garantie
- Achat d'un modèle à prix plus élevé en payant la différence
- Couverture contre les hausses de prix des véhicules
- Prix déterminé à l'achat pour toute la durée du contrat
- Remboursement de la franchise jusqu'au montant sélectionné
- Couverture pour un véhicule de location
- Indemnité versée directement par l'assureur pour le remplacement du véhicule
- Remplacement des pièces irréparables par des pièces neuves du fabricant dans le cas d'une perte partielle (véhicules neufs ou de démonstration seulement)
- Aucune limite de kilométrage
- Possibilité de résiliation de l'assurance et de recevoir un remboursement total ou partiel (reportez-vous au tableau de résiliation annexé au contrat)

Avantages pour le concessionnaire (distributeur)

- Profits accrus
- Satisfaction du client
- Fidélisation des clients qui reviennent à la concession pour acheter un véhicule de remplacement

- Le véhicule de location fourni réduit les dépenses d'entretien si le client fait faire ses réparations à la concession
- Augmentation des ventes de pièces et de main-d'œuvre si le client fait faire ses réparations à la concession
- Résiliation de l'assurance par l'assuré

Directives de vente

Avant de vendre une assurance de remplacement à un client, vous devez lui expliquer les éléments suivants :

- 1) Le **Résumé de la Police d'assurance automobile du Québec (F.P.Q. n° 5) – Assurance de remplacement** doit être remis au client. Le Résumé explique en quoi consiste l'assurance de remplacement, ce qui se passe au moment d'une réclamation et donne le nom de la personne à joindre en cas de problème.
- 2) **Fiche de renseignements Parlons assurance!**
 - a. Informer le client de ses droits.
 - b. Le client doit lire la Fiche.
 - c. Si le montant de la commission reçue pour la vente dépasse 30 %, vous devez l'indiquer.
 - d. Le client a le droit de résilier l'assurance de remplacement dans les 30 jours.
 - e. Confirmer que le client n'est pas couvert en vertu de l'avenant F.Q.Q. n° 43 (indemnisation sans dépréciation) et, dans la négative, mentionner qu'il s'agit d'un produit similaire. **Vous ne devez pas discuter des différences entre l'avenant F.Q.Q. n° 43 et l'Assurance de remplacement F.P.Q. n° 5.**

Vous devez remplir une Fiche de renseignement pour chaque produit. Par exemple, si vous vendez une Protection de prêt et une assurance de remplacement, vous devez remplir deux fiches.

- 3) **Avis de résolution d'un contrat d'assurance** – indique au client son droit de pouvoir résilier l'assurance sans pénalité. Le client a le droit de résilier l'assurance de remplacement dans les 30 jours.
- 4) Confirmer que le véhicule du client n'est pas utilisé pour un usage exclu.

Ces documents sont accessibles sur le site Web d'outils pour le concessionnaire, doivent être remis au client et signés **avant** de discuter de la Police d'assurance automobile du Québec F.P.Q. n° 5 – Assurance de remplacement.

Niveaux de couverture

Les niveaux de couverture varient en fonction du :

- Montant de la franchise à rembourser dans le cas d'une perte totale ou partielle;
- Du montant de la couverture lorsqu'un véhicule de courtoisie est nécessaire à la suite d'une perte totale ou partielle.

Admissibilité

L'assurance de remplacement doit être souscrite à la date d'achat du véhicule. L'Assurance de remplacement doit être vendue au cours des 90 jours suivant la date d'achat du véhicule.

Pour profiter de l'assurance de remplacement de Hyundai, les clients :

- doivent résider au Québec;
- doivent être titulaires d'une police d'assurance principale valide (F.P.Q. n° 1).

L'assurance de remplacement est offerte pour toutes les marques et tous les modèles de véhicules neufs, de démonstration (considéré comme neufs) et d'occasion. L'admissibilité au Programme pour chaque catégorie est établie comme suit :

Véhicules admissibles

Véhicules neufs

Le taux « Véhicules neufs » signifie qu'au moment de l'achat, le véhicule est de l'année-modèle courante ou de l'année précédente ou suivante, et il a moins de 1 500 km au compteur. Termes de 2 à 7 ans.

Véhicule de démonstration

Les véhicules de démonstration sont considérés comme neufs et le taux « Véhicules neufs » s'applique. Le véhicule doit être de l'année-modèle courante ou de l'année précédente ou suivante, et il a moins de 15 000 km au compteur. Termes de 2 à 7 ans.

Véhicules d'occasion

Le taux « Véhicules d'occasion » s'applique à tous les modèles qui ont moins de 10 années-modèle et moins de 140 000 km au compteur. Les termes sont de 2 à 7 ans.

Franchise

L'assurance de remplacement couvrira la franchise de l'assurance principale pour le montant choisi au moment de l'achat de la Police d'assurance automobile du Québec F.P.Q. n° 5. Les choix varient selon la couverture :

Perte totale – 250 \$, 500 \$ ou 1 000 \$

Perte partielle – 100 \$, 250 \$ ou 500 \$ par événement

Non offerte pour la perte partielle de véhicules d'occasion

Véhicules de courtoisie

L'assurance de remplacement couvrira la location d'un véhicule pour le montant choisi au moment de l'achat de la Police d'assurance automobile du Québec F.P.Q. n° 5.

Perte totale – 150 \$, 500 \$, 1 000 \$ ou 1 500 \$

Perte partielle – 150 \$, 500 \$, 1 000 \$ ou 1 500 \$ par événement

Les frais seront remboursés jusqu'à concurrence de 50 \$ par jour. Non offerte pour la perte partielle de véhicules d'occasion.

Transferts

L'assurance de remplacement ne peut pas être transférée à un autre véhicule.

Exclusions

Les exclusions suivantes s'appliquent à la Police d'assurance automobile du Québec F.P.Q. n° 5 :

- Véhicules utilisés à des fins commerciales (p. ex., plombier, électricien, véhicule de livraison, service de déneigement, entretien paysager);
- Véhicules utilitaires dont le poids nominal brut est égal ou supérieur à 4 500 kg (10 000 lb);
- Véhicules utilisés à des fins de service collectif, y compris les :
 - ambulances;
 - autobus;

- école de conduite;
- véhicules d'entreprise de pompes funèbres;
- véhicules gouvernementaux ou municipaux, y compris les véhicules des services de police ou d'incendie;
- taxis;
- Équipement et accessoires ainsi que toutes les autres options ajoutées au véhicule décrits par l'assuré, s'ils ne figurent pas sur le contrat d'achat, le contrat-bail ou le contrat de location
- Véhicules sévèrement endommagés et remontés
- Toutes marques ou tous modèles excédant un certain prix (Lambo, Bentley, etc.)

Les éléments suivants sont également exclus en vertu de l'assurance :

- Toute réclamation à la suite d'une perte non couverte par l'assurance principale;
- Toute réclamation que l'assureur principal refuse d'indemniser, peu importe la raison;
- Toute réduction d'indemnité appliquée par l'assureur principal, peu importe la raison;
 - Cela signifie que l'assureur principal estime qu'il ne versera qu'un certain pourcentage de la réclamation en raison de certaines circonstances (ce qui entraîne une plus petite prime payée); dans tel cas, l'assurance de remplacement ne comblera pas la différence.

En cas de doute sur l'admissibilité d'un véhicule, veuillez communiquer avec l'Administrateur.

Modifications à apporter au contrat

Pour toute modification à apporter au contrat, demandez au client de communiquer avec l'Administrateur.

Résiliation du contrat

Seul le titulaire du contrat original peut résilier l'assurance de remplacement de Hyundai.

Lorsqu'un client demande que son contrat soit résilié :

- Au cours des 30 premiers jours :
 - Il sera remboursé intégralement.
 - Il doit remplir l'avis de résiliation remis au moment de l'achat ou accessible sur le HUB sous Outils pour le concessionnaire.
- Après 30 jours :
 - Il doit remplir l'avis de résiliation accessible dans le HUB sous Outils pour le concessionnaire.
 - Les remboursements seront calculés en fonction du tableau de résiliation annexé au contrat du client.

Contrats électroniques

Les contrats de l'assurance de remplacement sont exclusivement vendus en ligne à l'adresse www.lgmhub.ca.

Si vous n'y avez pas accès, veuillez communiquer avec l'Administrateur au 1-800-510-8372 ou contactez le directeur ou la directrice spécialiste en développement de concessions de votre région pour obtenir de l'aide.

Les ventes de contrats électroniques vous offrent les avantages suivants :

- Nul besoin de remplir des formulaires préimprimés
- Facile à utiliser et rapide à remplir
- Exactitude assurée des taux et de la couverture
- Suivi de résultats électroniques
- Remises mensuelles automatisées
- Documents destinés aux clients à l'allure professionnelle
- Confirmation immédiate de couverture
- Décodage du NIV accélérant le processus (décodage automatique)

Veuillez noter que le concessionnaire doit conserver une copie signée par le client de chacun des contrats vendus, qu'il doit être en mesure de soumettre rapidement à l'Administrateur, sur demande.

Facturation et paiement

L'assurance de remplacement de Hyundai est vendue exclusivement par l'entremise du portail de vente en ligne à l'adresse www.lgmhub.ca. Votre détaillant doit, chaque dernier jour du mois, produire un rapport de toutes les ventes valides facturées pour l'Administrateur, par l'entremise du HUB de LGM. L'Administrateur déterminera la méthode ainsi que le mode de facturation.

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 et les modifications doivent être payées dès la réception. Tout paiement reçu après ce délai peut entraîner des retards de traitement des réclamations de vos clients.

Le concessionnaire peut effectuer les paiements par l'entremise du HUB : par retrait bancaire, par carte de crédit ou par chèque libellé à l'ordre de Hyundai Auto Canada Corp., et par la poste à l'Administrateur. Tout chèque non libellé à l'ordre de Hyundai Auto Canada Corp. sera restitué au concessionnaire.

Lorsque vous payez par chèque, veuillez y joindre les documents suivants :

- Chèques libellés à l'ordre de Hyundai Auto Canada Corp.
- Factures générées par le portail de ventes en ligne
- Factures de résiliation vous ayant été fournies par l'Administrateur

Veillez acheminer à :

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

ou à :

Hyundai Auto Canada Corp.
1111, boulevard D' Frederik-Philips, bureau 450
Montréal (Québec) H4M 2X6

Lorsque vous calculez les remises, veuillez prendre connaissance des règlements fiscaux suivants :

- Les concessionnaires du Québec doivent remettre la TVQ et la TPS.

Clients ayant le statut d'autochtone

Veuillez noter que tout concessionnaire Hyundai doit se conformer aux règles fiscales en ce qui a trait à la vente de l'assurance de remplacement de Hyundai aux clients possédant le statut d'autochtone. Vous devez aussi garder à jour les dossiers comportant de telles transactions, notamment en produisant une copie des cartes de statut d'autochtone, au cas où une vérification des impôts exigerait que ces renseignements soient fournis.

IMPORTANT :

L'Administrateur enverra le remboursement directement au titulaire du contrat ou de la police (et au créancier, le cas échéant), et le détaillant devra rembourser sa marge bénéficiaire non gagnée, le cas échéant. Ne déduisez pas vos remises des résiliations de NOUVELLES ventes de contrats.

Formulaire de renonciation

Le formulaire de renonciation des Programmes de Protection de Hyundai est un outil de vente suggéré dans le département des services financiers. Nous vous recommandons fortement de consulter un avocat avant d'utiliser tout formulaire de renonciation dans votre concession.

Il est recommandé d'utiliser le formulaire de renonciation systématiquement ou pas du tout, puisque la concession peut faire face à des poursuites si le formulaire est utilisé seulement pour certains clients, et non pour tous les clients qui refusent d'acheter des produits des Programmes de Protection de Hyundai.

Lorsqu'il est utilisé correctement, ce formulaire ajoute à la crédibilité de votre présentation de vente dans le département des services financiers. Cette renonciation rappelle au client qu'on lui a offert la possibilité d'acheter des produits des Programmes de Protection de Hyundai pour prendre la relève dès l'expiration de la garantie limitée du fabricant, mais qu'il a refusé. Bien utilisé, ce formulaire peut changer la décision d'achat du client. Il sert aussi de document de référence important dans votre dossier de vente, dans le cas d'une contestation concernant l'offre à vos clients des produits des Programmes de Protection de Hyundai.

Le formulaire de renonciation des Programmes de Protection de Hyundai est accessible en ligne dans les Outils de vente, à l'adresse www.lgmhub.ca.

Assistance pour les réclamations

Si le client vous informe qu'il a fait une réclamation, communiquez avec l'équipe des Réclamations au **1-844-798-6180**.

Perte totale d'un véhicule neuf ou de démonstration

Dans l'éventualité d'une perte totale, l'indemnité couvrira la différence entre la valeur de remplacement du véhicule et le montant de l'indemnité versée (plus la franchise applicable) par l'assureur principal, avec tout montant excédentaire étant à la charge de l'assuré désigné.

Puisque l'indemnité comprend un véhicule de remplacement, l'assureur peut (tel que prévu à la section Description des garanties du Formulaire de police d'assurance automobile du Québec (F.P.Q. n° 5)) :

- remplacer le véhicule par un modèle équivalent si le véhicule de remplacement n'est pas disponible;
 - Un véhicule équivalent est un véhicule neuf de même nature et de même qualité avec des équipements et des accessoires similaires. Du fait que les modèles de véhicules changent au fil des ans, il est entendu que l'obligation de l'assureur consiste à remplacer le véhicule par un modèle similaire. Tous les équipements et accessoires sont pris en considération lors du remplacement du véhicule.
- remplacer, à la demande de l'assuré, le véhicule décrit par un modèle de valeur supérieure, l'assuré payant tout montant supplémentaire;
- si l'assuré choisit de remplacer le véhicule par un véhicule de moindre valeur, l'obligation de l'assureur se limite à la différence entre la valeur du véhicule de moindre valeur et l'indemnité versée par l'assureur principal.

La remise du fabricant doit être appliquée dans le calcul de la perte totale. L'assureur remplacera le véhicule décrit au prix actuel (aucun rabais) même si un rabais a été appliqué au moment de l'achat dudit véhicule. Le même principe s'applique à un véhicule dont la valeur fluctue au fil des ans. En ce qui concerne les véhicules neufs, le Formulaire de police d'assurance automobile du Québec (F.P.Q. n° 5) garantit le remplacement du véhicule, et non le montant payé pour le véhicule décrit, qu'il y ait escompte ou fluctuation de valeur.

Perte partielle d'un véhicule neuf ou de démonstration

Si les pièces endommagées ne peuvent être réparées et qu'elles sont ensuite remplacées par des pièces authentiques Hyundai neuves, l'assureur accepte de payer la différence entre le coût de remplacement des pièces endommagées par de nouvelles pièces authentiques et l'indemnité versée par l'assureur principal pour ces pièces.

En cas de rupture de stock ou d'interruption de fabrication de pièces authentiques neuves, la responsabilité de l'assureur est limitée au prix courant le plus récent de ces pièces.

Perte totale d'un véhicule d'occasion

L'assureur s'engage à verser une indemnité égale à la différence entre :

- la valeur majorée du véhicule décrit
- l'indemnité versée par l'assureur principal, plus la franchise payée par l'assuré désigné

Tout montant non couvert par l'assureur sera imputé à l'assuré désigné.

Valeur majorée ($P (1 + t)^n \times (1 + t)^{y/z}$) :

- Si le véhicule décrit a été acheté ou loué chez un concessionnaire dans les 60 jours suivant la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance, la valeur majorée correspondra au prix d'achat du véhicule décrit majoré de 5 % composé annuellement, calculé en proportion du nombre de jours écoulés entre la date d'entrée en vigueur du contrat et celle de la perte totale.
- Dans tous les autres cas, la valeur majorée sera la valeur du véhicule décrit à la date de la perte totale majorée de 5 % composé annuellement, calculée proportionnellement au nombre de jours écoulés entre la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance et la date de la perte totale.

Légende :

P = Prix d'achat

t = taux annuel cumulé (5 %)

n = nombre d'années de couverture intégrale

y = nombre de jours entre la date d'anniversaire précédente et la date de la perte en jours

z = nombre de jours dans l'année (365)

Par exemple :

Valeur majorée = **22 539 \$**

P	20 000
Date d'entrée en vigueur	12 mars 2016
Date de la perte	23 août 2018
Dernière date d'anniversaire	12 mars 2018
t	5 %
n	2
Y	164
z	365

Une fois que vous avez obtenu la valeur majorée, utilisez-la pour calculer l'indemnité totale payable en vertu de la F.P.Q. n° 5.

Indemnité totale payable = valeur majorée moins la valeur à la date de la perte, plus la franchise

Dans l'exemple ci-dessus, disons que la valeur à la date de la perte (paiement en vertu de la F.P.Q. n° 1) est de 17 000 \$ avec une franchise de 500 \$. Le montant payable :

Versement total en vertu du F.P.Q. n° 1 = 17 000 \$ moins la franchise (500 \$) = 16 500 \$

Versement total en vertu de la F.P.Q. n° 5 = (valeur majorée moins la valeur à la date de la perte)

plus remboursement de la franchise

= 22 539 \$ - 17 000 \$ + 500 \$

= **6 039 \$**

Indemnité totale payable à l'assuré en vertu des F.P.Q. n° 1 et F.P.Q. n° 5 :

= 16 500 \$ + 6 039 \$

= **22 539 \$**

Pièces de rechange

L'assurance de remplacement définit les pièces de rechange autorisées comme étant des pièces authentiques Hyundai neuves ou réusinées.

L'expert en réclamations comptera sur le département des pièces pour fournir des pièces qui sont couvertes en vertu du contrat de service. L'assureur, dans la mesure du possible, pourra aider l'établissement s'il ne parvient pas à trouver une solution raisonnable.

Conditions préexistantes

L'assurance de remplacement exclut toute couverture si la panne ou la condition existait avant la date d'achat du contrat.

Les réclamations attribuables à tout dommage existant au moment de l'achat du contrat ne sont pas couvertes en vertu de l'assurance de remplacement. Conséquemment, les frais de réparation de ces dommages seront payés par le concessionnaire-vendeur ou par le titulaire du contrat.

Confidentialité des renseignements personnels

La protection des renseignements personnels est très importante pour Hyundai Auto Canada Corp. et le Groupe financier LGM. Les renseignements personnels des clients des Programmes de Protection Hyundai, qui nous sont fournis par les concessionnaires, sont strictement confidentiels et ne sont pas partagés avec aucune source externe, à moins que cela ne soit exigé à des fins législatives ou de souscription.

Les produits des Programmes de Protection de Hyundai sont régis par la politique sur la confidentialité des renseignements personnels suivante :

Nous et l'Administrateur ne recueillons que les renseignements personnels qui sont nécessaires pour déterminer votre admissibilité au Programme, pour gérer votre contrat, pour traiter vos réclamations, pour traiter avec des concessionnaires tiers, des établissements de réparation ou des fournisseurs de services routiers et pour assurer notre couverture auprès de nos souscripteurs. Si vous choisissez de ne pas fournir vos renseignements personnels au moment de l'enregistrement de votre contrat, nous et l'Administrateur ne pourrions pas vous fournir la couverture stipulée au contrat. Lorsque l'Administrateur et nous vous aurons donné la confirmation de votre couverture, vous ne pouvez plus retirer votre consentement à fournir vos renseignements personnels puisque l'Administrateur et nous pourrions être tenus d'utiliser vos renseignements personnels dans le cours normal de la gestion de vos affaires, notamment communiquer avec vous en cas de réclamation. Pour de plus amples renseignements sur la confidentialité des renseignements personnels, veuillez visiter le site www.lgm.ca/fr/privacy.

Chaque concessionnaire-vendeur doit, en tout temps, s'assurer de promouvoir, de vendre et de préserver l'intégrité des Programmes de Protection de Hyundai dans leur concession, et de respecter en tout temps les lois en vigueur concernant la confidentialité des renseignements personnels de tous les titulaires de contrat.

Entente-client

Une copie de l'Entente totale est annexée au document intitulé Résumé. En ce qui a trait à l'administration des réclamations, veuillez consulter l'Entente-client.