

Guide du concessionnaire-vendeur.

Programme d'entretien prépayé

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
Pour nous joindre	4
Conditions générales	5
Programme d'entretien prépayé de Hyundai	7
Avantages	7
Limites de responsabilité.....	7
Admissibilité	7
Vente du Programme d'entretien prépayé de Hyundai	7
Contrats électroniques	7
Confirmation de la couverture	8
Conformité au programme	8
Information relative à la renonciation	8
Programme de paiements différés sans intérêt	9
Administration	9
Paiement de factures	9
Transferts	10
Résiliations	11
Assistance à la réclamation	12
Pour les clients	12
Pour les concessionnaires	12
Politique de remboursement des pièces et de la main-d'œuvre pour l'entretien.....	13
Confidentialité des renseignements personnels	13
Contrat du client	14

INTRODUCTION

Nous vous remercions d'avoir ajouté à votre gamme de produits financiers le Programme d'entretien prépayé de Hyundai.

Le Programme d'entretien prépayé de Hyundai propose des plans de service conçus pour accroître la fidélisation de votre clientèle et vous aider à établir des relations durables avec vos clients. Comme ils paieront les frais d'entretien futurs au prix d'aujourd'hui, les clients viendront à votre établissement faire effectuer l'entretien de leur véhicule selon le programme recommandé.

Tous les véhicules Hyundai neufs sont admissibles au Programme d'entretien prépayé de Hyundai. S'il est proposé à tous les clients, le Programme d'entretien prépayé deviendra rapidement un produit très rentable pour le département des services financiers.

Le présent guide a été rédigé dans le but de vous fournir les renseignements nécessaires pour promouvoir, gérer et vendre facilement le Programme d'entretien prépayé de Hyundai dans votre concession. Vous y trouverez des renseignements importants sur les exigences du Programme, son admissibilité et le processus de réclamation. En participant au présent Programme, vous reconnaissez être en accord avec les modalités contenues aux présentes. Le présent guide contient les coordonnées des personnes-ressource à contacter si vous avez besoin de renseignements supplémentaires.

Si vous avez des questions au sujet du Programme, n'hésitez pas à contacter l'équipe du Service à la clientèle du Groupe financier LGM aux numéros inscrits dans la section « Pour nous joindre » du présent guide. Vous pouvez accéder aux mises à jour subséquentes du guide dans les Outils de vente, à l'adresse www.lgmhub.ca.

Nous vous remercions de votre soutien continu du Programme d'entretien prépayé de Hyundai.

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 de LGM. 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, HNE

Adresse postale :

Hyundai Auto Canada

75 Frontenac Drive

Markham (Ontario) L3R 6H2

Pour la Protection esthétique, la Protection de prêt, le Programme d'entretien prépayé et le Programme privilège perte de véhicule de Hyundai :

Le Groupe financier LGM (Administrateur, ventes et soutien)

Réclamations

Téléphone : 1-855-506-6160

Télécopieur : 1-855-506-6159

Courriel : HyundaiProtectionClaims@lgm.ca

Heures d'ouverture : du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 19 h 30, HNE
le samedi, de 9 h à 18 h, HNE

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, HNE
le samedi, de 9 h à 18 h, HNE

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 D' Frederik-Philips, bureau 450

Saint-Laurent (Québec) H4M 2X6

CONDITIONS GÉNÉRALES

Tous les concessionnaires Hyundai doivent respecter les exigences suivantes :

- a) Entretien : Chaque fois qu'un client achète un Programme d'entretien prépayé (PEP) de Hyundai en vertu des contrats de service de véhicule applicables (contrats du PEP), le concessionnaire-vendeur ou le concessionnaire Hyundai autorisé s'engage à effectuer les services d'entretien du véhicule, conformément aux normes de l'industrie et en utilisant des pièces authentiques Hyundai.
- b) Permis : Les concessionnaires Hyundai participants obtiendront et conserveront en bonne et due forme, et à leurs frais, tous les permis requis en vertu des lois applicables aux affaires. De plus, ils exécuteront la vente des contrats du PEP et effectueront les entretiens en conformité avec les modalités de ces permis.
- c) Lois et règlements : Les concessionnaires Hyundai se familiariseront avec toutes les lois applicables concernant les affaires, incluant la vente des contrats du PEP et les entretiens, et mèneront leurs affaires en respectant lesdites lois.
- d) Règlements de l'Administrateur : Les concessionnaires Hyundai doivent se conformer à tous les règlements, à toutes les exigences et à toutes les procédures exigés par Hyundai Auto Canada (« Hyundai ») et le Groupe financier LGM (l'« Administrateur ») contenus dans le présent Guide du concessionnaire-vendeur ou fournis par écrit aux concessionnaires Hyundai de temps à autre.
- e) Aucun pouvoir d'engagement : Autre que ce qui est expressément prévu aux présentes, les concessionnaires Hyundai n'ont aucun pouvoir d'engagement envers Hyundai ou l'Administrateur ni de modifier le contrat du PEP.
- f) Pratiques illégales et déloyales : Les concessionnaires Hyundai ne feront aucune discrimination ni aucune fausse représentation, et ils ne s'adonneront à aucune pratique déloyale ou interdite par la loi.
- g) Propriétés, fournitures et renseignements confidentiels : Les concessionnaires Hyundai conserveront en lieu sûr, et présenteront sur demande, toutes les marchandises afférentes aux affaires, dépliants, guides, taux, contrats vendus du PEP, ainsi que d'autres documents, fournitures et renseignements fournis par Hyundai ou l'Administrateur en relation avec le présent Programme, que ce soit oralement, par écrit ou par voie électronique, en ce qui a trait à tout renseignement considéré comme étant confidentiel (« Renseignement confidentiel »). Sans restreindre le caractère général de ce qui précède, les concessionnaires Hyundai devront protéger la confidentialité des renseignements fournis avec le même soin accordé à leurs propres renseignements commerciaux, et dans tous les cas, pas moins qu'un niveau de soin raisonnable. Les concessionnaires ne devront pas divulguer, publier, communiquer, ni autrement transmettre toute portion des renseignements confidentiels à aucune tierce partie. De plus, les concessionnaires reconnaissent et acceptent d'utiliser les renseignements confidentiels seulement pour remplir leurs obligations en vertu du présent programme, et non les utiliser directement ou indirectement à toute autre fin. Les concessionnaires conviennent qu'ils indemniseront Hyundai et l'Administrateur pour tout dommage résultant d'une divulgation non autorisée de renseignements confidentiels.
- h) Modification de formulaires : Le concessionnaire Hyundai ne doit dans aucun cas modifier, renoncer ou retirer des modalités du contrat du PEP, tant verbalement que par écrit.
- i) Dépenses : Le concessionnaire ne peut en aucun cas engager des dépenses au nom de Hyundai ou de l'Administrateur sans le consentement préalable et écrit de la partie concernée.
- j) Effets négociables : Les concessionnaires Hyundai ne négocieront ni n'endosseront aucun chèque ou tout autre effet négociable libellé à l'ordre de Hyundai ou de l'Administrateur.
- k) Fonds en fiducie : Les concessionnaires Hyundai détiendront en fiducie et considéreront à titre de fonds en fiducie tout prix de vente et toute somme qu'ils toucheront au nom de Hyundai ou de l'Administrateur (et l'émetteur de la police d'assurance de responsabilité contractuelle en vertu des contrats du PEP), et remettront ces fonds immédiatement à l'Administrateur sans affecter ces fonds à leur usage personnel (au plus tard le dixième jour de chaque mois, pour toutes les affaires que les concessionnaires Hyundai auront vendues au cours du mois précédent).

- l) 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 ou à l'Administrateur ainsi qu'au Programme d'entretien prépayé de Hyundai, sans avoir reçu une approbation préalable et écrite de leur contenu par Hyundai et par l'Administrateur.
- m) Incitation à la résiliation ou à la soumission d'une réclamation : Aussi longtemps que la présente Entente sera en vigueur, et par la suite, les concessionnaires n'inciteront pas à l'abandon ou à la résiliation de tout contrat du PEP ni à la soumission d'une réclamation ni à la demande d'avantages additionnels en vertu des modalités du contrat du PEP.
- n) Vérification : Les concessionnaires Hyundai accorderont à Hyundai ou à l'Administrateur et à leurs représentants le droit d'accès à leur établissement commercial pendant les heures normales de bureau, afin de leur permettre d'examiner les livres et les documents comptables conservés par le Concessionnaire relativement au Programme d'entretien prépayé de Hyundai, incluant la copie de tous les contrats du PEP signés.
- o) Réclamations : Les concessionnaires Hyundai n'ont pas l'autorisation de régler les réclamations ni d'effectuer de paiements à cet égard, à moins que l'Administrateur ne les autorise à le faire.
- p) Guide du concessionnaire-vendeur : Le concessionnaire Hyundai a lu et compris le Guide du concessionnaire-vendeur qui lui a été remis par l'Administrateur, qui l'a produit. Le concessionnaire Hyundai accepte d'être lié par les exigences énoncées dans le Guide du concessionnaire-vendeur. Bien que l'Administrateur puisse modifier de temps à autre le Guide du concessionnaire-vendeur, en affichant dans le HUB une version modifiée du Guide du concessionnaire-vendeur, le Concessionnaire n'en continue pas moins d'être lié au Guide du concessionnaire-vendeur modifié.
- q) Restrictions visant la vente : Au moment de la vente du véhicule à un client, les concessionnaires Hyundai ne peuvent vendre les produits du Programme d'entretien prépayé que pour les véhicules de leur inventaire, à moins qu'il n'en soit convenu autrement, le cas échéant, dans le Guide du concessionnaire-vendeur.
- r) Contrats du PEP : Le concessionnaire consent à conserver en bon ordre une copie dûment signée de tous les contrats du PEP qui ont été vendus relativement au Programme d'entretien prépayé de Hyundai et à en permettre l'accès à Hyundai et à l'Administrateur à des fins de vérification (de même qu'à en fournir des copies sur demande), au cours des deux jours suivant la demande. Le concessionnaire est tenu de conserver ces documents pendant deux ans suivant l'expiration du contrat du PEP.
- s) Indemnisation : Tout concessionnaire-vendeur Hyundai devra indemniser, défendre et dégager Hyundai et l'Administrateur de toute responsabilité à l'égard de tout dommage, toute réclamation, toute responsabilité, tout jugement, tout prix, toute pénalité, toute amende et toute dépense, incluant, sans toutefois s'y limiter, les frais juridiques et les dommages punitifs ou exemplaires résultant :
 - i. de toute action, erreur ou omission commise par le concessionnaire Hyundai en lien avec le présent Guide causant une perte pour un tiers, sauf dans la mesure où la partie demandant réparation a également causé ou aggravé la perte ou y a contribué, ou
 - ii. du défaut 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.
- t) Clause restrictive : Les obligations d'indemnisation des parties les unes envers les autres survivront à l'échéance du Programme d'entretien prépayé de Hyundai jusqu'à ce que toute affaire liée soit échue.
- u) Entente-concessionnaire Hyundai : Le concessionnaire accepte les que les clauses continues dans le présent Guide du concessionnaire-vendeur viennent s'ajouter aux modalités contenues dans toute autre entente entre Hyundai et le concessionnaire, comprenant l'entente-concessionnaire Hyundai et toutes les lettres d'intention et les lettres de consentement actuellement en vigueur. Rien dans le présent Guide du concessionnaire-vendeur ne saurait être interprété comme limitant ou libérant les responsabilités du concessionnaire, en vertu de ces autres ententes. Le présent Guide du concessionnaire-vendeur ne sera pas fusionné à d'autres ententes. De plus, les modalités et obligations de ces autres ententes continueront d'avoir force obligatoire envers le concessionnaire.

PROGRAMME D'ENTRETIEN PRÉPAYÉ DE HYUNDAI

AVANTAGES

Le Programme d'entretien prépayé de Hyundai est une façon intelligente et pratique pour vos clients de gérer l'entretien de leur véhicule. Les couvertures Supérieur et Supérieur Plus couvrent la plupart des entretiens périodiques recommandés, effectués par des mécaniciens formés par le fabricant et utilisant des pièces authentiques du fabricant.

Pour obtenir une description détaillée des couvertures, veuillez consulter le contrat du PEP.

LIMITES DE RESPONSABILITÉ

La limite globale des avantages découlant d'un contrat du PEP, ou en relation avec celui-ci, ne devra en aucun cas excéder les limites d'avantages mentionnées dans le contrat du PEP applicable. Hyundai ne sera en aucun cas responsable de dommages particuliers ou indirects.

ADMISSIBILITÉ

Le Programme d'entretien prépayé de Hyundai est offert pour tous les modèles Hyundai neufs. Sont considérés comme étant neufs les véhicules comptant moins de six mois d'utilisation depuis leur date initiale de mise en service ou moins de 8 000 kilomètres au compteur au moment de l'achat du contrat et pour le jour du premier service d'entretien ne doit pas avoir été dépassé.

En cas de doute sur l'admissibilité d'un véhicule, n'hésitez pas à communiquer avec l'Administrateur au 1-800-510-8372.

VENTE DU PROGRAMME D'ENTRETIEN PRÉPAYÉ DE HYUNDAI

CONTRATS ÉLECTRONIQUES

Les contrats du PEP de Hyundai sont vendus exclusivement par l'entremise du portail de vente en ligne sécurisé à l'adresse www.lgmhub.ca (le « HUB »).

Pour vendre des contrats électroniques dans votre concession, communiquez avec l'Administrateur au numéro 1-800-510-8372. Il se fera un plaisir de vous fournir l'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 assurée des taux et de la couverture;
- Suivi de résultats électroniques;
- Remises mensuelles automatisées;
- Documents professionnels remis aux clients;
- Confirmation immédiate de la couverture; et
- Décodage du NIV accélérant le processus (décodage automatique).

Veuillez prendre note que le concessionnaire doit garder une copie signée par le client, et ce, pour chacun des contrats vendus. Le concessionnaire doit fournir à LGM, en temps opportun, une copie du contrat signé sur demande.

CONFIRMATION DE LA COUVERTURE

Une fois le produit acheté, le HUB génère automatiquement une lettre de bienvenue, une carte pour portefeuille ainsi que les modalités complètes du contrat du PEP. Ces documents doivent être imprimés, présentés au client et signés par ce dernier au moment de l'achat.

CONFORMITÉ AU PROGRAMME

Les concessionnaires participant au Programme acceptent d'offrir à leurs clients les contrats du Programme d'entretien prépayé de Hyundai tels qu'ils sont offerts en ligne par l'Administrateur.

Chaque contrat du Programme d'entretien prépayé de Hyundai approuvé ne doit être vendu que pour un véhicule admissible, conformément à, assujéti à, et déterminé par les programmes, les couvertures et les règlements de Hyundai, au prix de base dû à Hyundai (aussi nommé le « coût-concessionnaire »), comme indiqué dans le barème des tarifs au détail en vigueur, au moment de la vente de chacun des contrats du Programme d'entretien prépayé de Hyundai. Le barème des tarifs au détail décrit aussi la marge bénéficiaire du concessionnaire applicable (aussi nommé la « marge bénéficiaire du concessionnaire »), qui, lorsqu'elle est ajoutée au prix de base, équivaut au prix de détail suggéré actuel. Les concessionnaires peuvent vendre les contrats en dessous du prix de vente suggéré. Cependant, cela ne réduira pas le prix de base dû à Hyundai. De plus, les concessionnaires ne peuvent pas vendre de contrat au-dessus du prix de vente suggéré.

En tout temps, Hyundai peut (moyennant un préavis de trente [30] jours) revoir ses programmes, couvertures, règlements et frais en affichant ces modifications dans le HUB ou en envoyant aux concessionnaires Hyundai un avis écrit faisant part des modifications en question. De plus, les concessionnaires Hyundai devront alors se conformer promptement à toute modification. L'Administrateur n'est pas tenu d'offrir des services administratifs pour tout contrat du Programme d'entretien prépayé de Hyundai vendu par tout concessionnaire Hyundai utilisant un formulaire (ou un programme en ligne) qui n'a pas été approuvé par Hyundai ou qui n'est plus utilisé par Hyundai.

Les concessionnaires participants ne sont pas autorisés à modifier, à changer, à retirer ou à donner quittance de toute modalité du contrat du Programme d'entretien prépayé de Hyundai, ni à engager de responsabilités pour le compte de Hyundai ou de l'Administrateur, ni à faire de déclarations concernant la couverture du Programme d'entretien prépayé de Hyundai qui ne figurent pas dans le contrat du Programme d'entretien prépayé de Hyundai ou le présent Guide du concessionnaire-vendeur.

INFORMATION RELATIVE À LA RENONCIATION

Le formulaire de renonciation est suggéré à titre d'instrument de vente dans le département des services financiers.

L'Administrateur 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.

Lorsqu'il est utilisé correctement, ce formulaire de renonciation ajoute à la crédibilité de votre présentation de vente dans le département des services financiers. Le formulaire de renonciation rappelle au client qu'il a eu l'occasion d'acheter le Programme d'entretien prépayé de Hyundai, mais qu'il l'a refusé; il est important que ce produit soit toujours présenté comme un achat volontaire. Il peut aussi servir de document de référence important dans votre dossier de vente, advenant le cas d'une contestation relative à l'offre du Programme d'entretien prépayé de Hyundai à vos clients.

Le formulaire se trouve dans le portail de ventes en ligne. 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

Le Programme d'entretien prépayé de Hyundai est admissible au financement du Programme de paiements différés sans intérêt (PPDSI). Pour obtenir des renseignements détaillés sur ce Programme et sur les frais de participation, veuillez consulter le « Guide du Programme de paiements différés sans intérêt » dans la section Outils de vente du HUB de LGM, à l'adresse www.lgmhub.ca.

ADMINISTRATION

PAIEMENT DE FACTURES

Les contrats du Programme d'entretien prépayé de Hyundai sont vendus exclusivement par l'intermédiaire du portail de ventes en ligne de LGM, accessible à l'adresse www.lgmhub.ca. Votre concession doit, chaque dernier jour du mois, produire et soumettre à l'Administrateur un rapport de toutes les ventes valides et facturées, par l'entremise du HUB. L'Administrateur peut également générer les factures pour le concessionnaire, si ce dernier le désire. L'Administrateur déterminera la méthode ainsi que le mode de facturation.

Votre concession doit remettre le paiement des remises à l'Administrateur au plus tard le dixième jour ouvrable du mois suivant ou selon les lois provinciales applicables. Les paiements soumis au-delà de la date susmentionnée peut entraîner des retards de traitement des réclamations de vos clients. Les factures relatives aux résiliations envoyées à votre concession doivent être payées dès la réception.

Le concessionnaire peut effectuer les paiements par l'entremise du HUB, soit par retrait bancaire, par carte de crédit ou par chèque libellé à l'ordre de Hyundai Auto Canada Corp. et envoyé 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 à joindre à votre envoi les documents suivants :

- Factures générées par le portail de ventes en ligne; et
- Chèque libellé à l'ordre de Hyundai Auto Canada Corp.

Veuillez faire parvenir le tout à :

**Hyundai Auto Canada Corp.
a/s du Groupe financier LGM
1021, rue West Hastings, bureau 400
Vancouver (Colombie-Britannique) V6E 0C3**

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

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

Remarque : Dans certaines situations, lorsque les taxes applicables se basent sur le lieu de résidence du client, la remise des taxes en question peut différer des règlements fiscaux présentés ci-dessus.

Clients possédant le statut d'autochtone

Veillez noter que votre concession doit se conformer aux règles de taxation en ce qui a trait à la vente de produits 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 fiscale exigerait que ces renseignements soient fournis.

TRANSFERTS

Les modalités du contrat du Programme d'entretien prépayé de Hyundai permettent les transferts de contrat, dans certains cas. Afin de faciliter le transfert d'un contrat du Programme d'entretien prépayé de Hyundai, l'acheteur initial doit contacter l'Administrateur au cours des 30 jours suivant le changement de propriété pour amorcer le processus de demande de transfert. L'Administrateur exigera les détails suivants pour examiner et, si elle est acceptée, traiter la demande de transfert du contrat :

- Nom du concessionnaire;
- Date du changement de propriété du véhicule;
- Numéro du contrat;
- Lecture du compteur kilométrique au moment du changement de propriété;
- Nom du titulaire original du contrat;
- Année et nom du modèle du véhicule;
- Nom du nouveau propriétaire;
- Numéro d'identification du véhicule (NIV);
- Adresse du nouveau propriétaire et celle du propriétaire original;
- Copie du document de transfert de propriété signé par les deux parties;
- Immatriculation du véhicule.

Vous trouverez un formulaire de demande de transfert dans notre portail de vente en ligne à l'adresse www.lgmhub.ca. Si vous n'avez pas de nom d'utilisateur ni de mot de passe pour accéder au portail, veuillez contacter l'Administrateur au 1-800-510-8372.

Le formulaire de demande de transfert doit être rempli et signé par le titulaire original du contrat et par le nouveau propriétaire. Une fois signé, le formulaire doit être envoyé par la poste ou par courriel à l'Administrateur, accompagné des frais de transfert exigés.

Dès la réception du formulaire dûment rempli et des sommes dues, l'Administrateur examinera la demande de transfert et déterminera si celle-ci est autorisée. Dans l'affirmative, l'Administrateur transmettra la confirmation au nouveau titulaire du contrat. L'Administrateur n'exige pas que les documents relatifs à l'entretien du véhicule lui soient remis pour valider la couverture ou confirmer l'acceptation du transfert.

Des frais de 100 \$, plus les taxes applicables, sont exigibles pour toute demande de transfert.

Veillez vous assurer que tous les chèques accompagnant une demande de transfert de contrat sont libellés à l'ordre de Hyundai Auto Canada Corp.

Veillez faire parvenir votre demande à :

**Hyundai Auto Canada Corp.
a/s du Groupe financier LGM
1021, rue West Hastings, bureau 400
Vancouver (Colombie-Britannique) V6E 0C3**

RÉSILIATIONS

Les contrats du Programme d'entretien prépayé de Hyundai peuvent être résiliés dans les trente (30) jours suivant leur date d'achat. À titre de concessionnaire-vendeur, vous pouvez soumettre par l'intermédiaire du HUB une demande de résiliation de contrat, remplie par le titulaire du contrat. Sinon, vous pouvez obtenir un formulaire de demande de résiliation dans le portail de ventes en ligne à l'adresse www.lgmhub.ca et le soumettre à l'Administrateur dans les trente (30) jours suivant la date d'achat du contrat. L'Administrateur remboursera le prix de détail payé moins des frais administratifs de 100 \$, plus les taxes applicables, sauf lorsque de tels frais administratifs sont interdits par la loi.

Toute demande de résiliation exigée par le titulaire du contrat sera de façon générale redirigée vers le concessionnaire-émetteur original 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 du concessionnaire au remboursement.

Après trente (30) jours, la résiliation est possible seulement dans les situations suivantes, et tout remboursement du montant payé pour le contrat sera calculé conformément au contrat du Programme d'entretien prépayé de Hyundai :

- Perte totale du véhicule
- Demande de résiliation exigée par le créancier
- Résiliation exigée par Hyundai pour cause d'inadmissibilité du véhicule
- Résiliation exigée par Hyundai pour cause des renseignements inexacts, incomplets ou falsifiés fournis par le titulaire du contrat
- Résiliation exigée par Hyundai pour cause de fausse déclaration de la part du titulaire du contrat ou de tierce partie liée au contrat du PEP ou de toute réclamation soumise en vertu d'une couverture.
- Demande de résiliation conjointe soumise par le concessionnaire et le client, si le concessionnaire accepte de contribuer au remboursement.

Le montant proportionnel du profit immédiat sera facturé au concessionnaire à la suite d'une résiliation, sauf si ladite résiliation est due à une reprise de possession ou perte totale du véhicule survenue plus de 90 jours après la date d'achat du contrat. Dans ce cas, les concessionnaires ne seront pas tenus de contribuer au remboursement.

Pour amorcer le processus de résiliation, le titulaire original du contrat doit remplir le formulaire de demande de résiliation chez le concessionnaire-vendeur. On peut obtenir ce formulaire dans le HUB ou en communiquant avec l'Administrateur. Le formulaire de demande de résiliation doit comprendre les renseignements suivants :

- Numéro d'enregistrement du contrat;
- Nom, numéro de téléphone et courriel du titulaire du contrat;
- Nom du concessionnaire, numéro de télécopieur 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 et du représentant du concessionnaire.

Si le concessionnaire-vendeur est tenu de contribuer au remboursement, le HUB générera une soumission indiquant le remboursement total ainsi que la part du concessionnaire-vendeur.

Si le contrat du PEP a été financé par le client, le remboursement sera envoyé au créancier, comme décrit dans la garantie (à moins que le client n'ait complètement remboursé son prêt). Si le contrat du PEP n'a pas été financé par le client, le remboursement sera envoyé au client, sauf indication contraire de la part de ce dernier.

IMPORTANT :

L'Administrateur remboursera directement le titulaire du contrat (ou le créancier, le cas échéant), et le montant proportionnel du profit non acquis sera facturé au concessionnaire, le cas échéant. Le concessionnaire ne doit en aucun cas déduire les résiliations de ses remises pour les NOUVELLES ventes de contrats.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la résiliation, veuillez vous référer au contrat du PEP.

ASSISTANCE À LA RÉCLAMATION

En vertu du contrat du Programme d'entretien prépayé, l'Administrateur conseillera au titulaire du contrat de revenir à votre concession pour faire réparer son véhicule, dans la mesure du possible. De cette façon, non seulement l'Administrateur s'assure-t-il de la qualité de l'entretien, mais il favorise également la fidélité des clients envers votre concession.

POUR LES CLIENTS**Voici les étapes que le CLIENT doit suivre pour soumettre une réclamation :**

1. Planifiez une visite de service chez le concessionnaire autorisé. Les services d'entretien ne peuvent être effectués que par des concessionnaires du Canada, des États-Unis continentaux et de l'Alaska.
2. Donnez le numéro d'enregistrement du contrat ou le numéro d'identification du véhicule (NIV) au concessionnaire autorisé.
3. Demandez au concessionnaire autorisé de vérifier quel entretien doit être fait. Le concessionnaire doit utiliser le portail en ligne pour la soumission de réclamation ou communiquer avec l'Administrateur et obtenir un numéro d'autorisation avant d'effectuer tout entretien. Veuillez en obtenir une confirmation auprès du concessionnaire autorisé; le défaut d'obtenir une autorisation préalable peut annuler la couverture de services aux termes du contrat.
4. L'Administrateur remboursera au concessionnaire autorisé le coût préautorisé de l'entretien effectué sur le véhicule couvert par ce contrat, à condition que le concessionnaire autorisé ait fourni toutes les factures et toute la documentation afférente à l'Administrateur dans un délai de trente (30) jours après l'autorisation de l'Administrateur de cet entretien et de son coût.
5. Pour obtenir de l'aide à la réclamation, veuillez communiquer avec l'Administrateur à l'adresse HyundaiProtectionClaims@lqm.ca ou composer le numéro sans frais 1-855-506-6160.

POUR LES CONCESSIONNAIRES**Voici les étapes que le CONCESSIONNAIRE doit suivre pour soumettre une réclamation :**

1. Demandez au client le numéro de son contrat ou le numéro d'identification de son véhicule (NIV).
2. Assurez-vous que les travaux d'entretien sont requis, en conformité avec les recommandations formulées dans le manuel du propriétaire.
3. Créez une soumission pour les travaux d'entretien requis. Fournissez une copie au client.
4. Connectez-vous à l'adresse www.lgmhub.ca à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe.
5. Soumettez la réclamation dans le portail de soumission de réclamations du Programme d'entretien prépayé de Hyundai.

Pour obtenir de l'assistance à la réclamation, veuillez consulter la section Outils de vente du HUB où vous trouverez des ressources utiles. Vous pouvez également contacter notre Centre national des réclamations par :

Courriel HyundaiProtectionClaims@lgm.ca
Ligne téléphonique sans frais : 1-855-506-6160
Heures d'ouverture : du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 19 h 30, HNE
le samedi, de 9 h à 18 h, HNE

POLITIQUE DE REMBOURSEMENT DES PIÈCES ET DE LA MAIN-D'ŒUVRE POUR L'ENTRETIEN

L'Administrateur autorisera l'utilisation de pièces authentiques du fabricant pour les services autorisés jusqu'à concurrence du coût-concessionnaire plus 30 % et, pour la main-d'œuvre, jusqu'à 70 % du tarif de main-d'œuvre de garantie du concessionnaire.

L'Administrateur remboursait le coût des pièces et la main-d'œuvre en vertu des taux de main-d'œuvre autorisés et des coûts admissibles de pièces qui étaient en vigueur jusqu'au 28 février 2022. À compter du 1^{er} mars 2023, l'Administrateur remboursera le coût des pièces selon l'ajustement des prix et les variations de l'inflation en augmentant le remboursement de 6,5 % par année pour les modèles ICE et hybrides, et de 4 % pour les modèles électriques.

Les temps de main-d'œuvre sont établis en fonction du modèle du véhicule et du type de service. La liste complète des heures de main-d'œuvre approuvées, des numéros de pièces admissibles et du coût-concessionnaire se trouve dans la section Outils de vente, à l'adresse www.lgmhub.ca. Une fois par an, ou si déterminé autrement par Hyundai, l'Administrateur reverra la liste complète des heures de main-d'œuvre approuvées, des numéros de pièces admissibles et du coût-concessionnaire. Les changements nécessaires entreront en vigueur chaque année lors du premier jour ouvrable du mois de décembre et ce, à compter du 1^{er} décembre 2020.

Sous condition de fournir toutes les informations en lien avec la réclamation, **l'Administrateur remboursera le coût des pièces et du travail effectué conformément à la liste actuelle des temps de main-d'œuvre approuvée et des coûts de pièces admissibles.** Pour plus de clarté, l'échéancier de remboursement peut changer ponctuellement afin de refléter les modifications des prix sur le marché, incluant les coûts des pièces et de la main-d'œuvre. Une fois que le montant total du service d'entretien est déterminé, l'Administrateur fournit à l'établissement de réparation un numéro d'autorisation. Le montant approuvé de la réclamation correspondra au montant du coût approuvé.

Après que les documents requis auront été reçus et traités, un paiement par carte de crédit WEX sera fourni dans un délai approximatif de 48 heures.

CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La protection des renseignements personnels est très importante pour Hyundai Auto Canada Corp. et le Groupe financier LGM. Les renseignements sur les clients du Programme d'entretien prépayé de Hyundai que les concessionnaires fournissent à l'Administrateur sont conservés en stricte confidentialité et ne sont pas partagés avec quelque tiers que ce soit, à moins que cela ne soit autorisé par le client ou exigé pour la gestion des contrats du PEP, par la loi ou à des fins de souscription. Si vous avez des questions à propos de la politique de confidentialité, veuillez écrire à privacyofficer@lgm.ca ou visiter le site <https://www.hyundaicanada.com/fr/about/privacy-policy>.

Le concessionnaire-vendeur doit s'assurer de respecter en tout temps, lors de la promotion, de la vente et de la gestion des contrats du Programme d'entretien prépayé de Hyundai dans sa concession, les lois en vigueur relativement à la protection des renseignements personnels, et ce, pour chaque titulaire de contrat.

CONTRAT DU CLIENT

Vous trouverez dans les pages suivantes une copie de l'intégralité des modalités standards des contrats du PEP.