

Le Programme de paiements différés sans intérêt (PPDSI)

Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent aux mots fréquemment utilisés dans le présent document :

Administrateur – Le Groupe financier LGM - Une division de LGM Financial Services inc. (ou ses successeurs) administrant la présente Entente pour Nous.

Contrat – le Contrat, la Police ou la Convention d'affiliation à laquelle le Programme de paiements différés sans intérêt s'applique.

Période de validité du contrat – la période entre la Date d'achat et la Date d'expiration du contrat.

Créancier – un individu ou une entreprise ayant financé l'achat ou la location d'un véhicule pour un client.

PPDSI – le Programme de paiements différés sans intérêt.

Privilège - les privilèges auxquels le client est admissible en vertu de la Convention d'affiliation sélectionnée par lui, et qui sont décrits sur la Fiche d'inscription du Programme privilège perte de véhicule.

Produits – la Protection contre les bris mécaniques, la Protection contre l'usure et les Plans valeur choix, valeur et valeur variable du Programme privilège perte de véhicule.

« **Achat** » ou « **Acheter** » – le statut « Acheté » qui est attribué au contrat par le concessionnaire-vendeur, dans le Centre de ressources numériques (CRN.)

Qu'est-ce que le Programme de paiements différés sans intérêt (PPDSI)?

Le Programme de paiements différés sans intérêt (PPDSI) est un programme de paiement au fur et à mesure offert avec la Protection contre les bris mécaniques, la Protection contre l'usure et les Plans valeur choix, valeur et valeur variable du Programme privilège perte de véhicule. Aucun processus de qualification ni d'autorisation n'est requis, et tous les clients y sont préautorisés à 0 % d'intérêt; ce qui rend ces produits plus abordables et plus faciles à vendre. Le PPDSI est facile à offrir et à administrer étant donné qu'il y a peu de papiers administratifs à remplir et que client n'a pas besoin de l'autorisation d'un prêteur.

Quels produits sont admissibles au PPDSI?

La Protection contre les bris mécaniques, la Protection contre l'usure et les Plans valeur choix, valeur et valeur variable du Programme privilège perte de véhicule sont admissibles au PPDSI.

Avantages du programme pour les clients et pour les concessionnaires-vendeurs

Le PPDSI est avantageux pour le concessionnaire et le client, entre autres, lorsque les cas suivants se produisent :

1. Certains clients payant leur véhicule comptant, mais qui n'ont pas prévu l'investissement financier que représente l'achat de produits additionnels. En adhérant au PPDSI, ils peuvent désormais se procurer ces produits en faisant de simples paiements mensuels.
2. Certains clients sont admissibles seulement à un montant financé précis, accordé par leur institution financière. Si le prix d'achat des produits additionnels dépassait le montant financé déterminé, le PPDSI leur permettrait de combler l'écart.
3. Alors que le terme de la garantie originale du fabricant arrive à échéance, et que le client a décidé garder son véhicule, une occasion de vendre un produit de garantie prolongée se présente. (En ce qui a trait aux produits de garantie)

Processus de demande

Pour présenter une demande, le client doit simplement compléter en ligne une courte section du contrat, dans laquelle il doit inscrire ses renseignements bancaires ou de carte de crédit.

Renseignements sur le paiement

Acompte minimal requis

Un acompte minimal de 10 % du coût total du contrat est requis. L'acompte en question sera traité par l'Administrateur dès que le concessionnaire-vendeur aura terminé le processus « d'achat » du contrat en ligne.

L'Administrateur inclura l'acompte au mode de paiement choisi par le client, et ce, dans les 5 jours ouvrables suivant le traitement de « l'achat » effectué par le concessionnaire-vendeur.

Quand les paiements débutent-ils?

L'acompte sera ajouté aux paiements du client dans les 5 jours ouvrables suivant le traitement de « l'achat » effectué par le concessionnaire-vendeur. Les paiements périodiques débuteront à la date du premier paiement indiquée dans le contrat, c'est-à-dire dans les 45 jours suivant la date d'achat du contrat.

À partir de quand les versements mensuels sont-ils débités de la carte de crédit ou du compte bancaire du client?

Les mensualités du client seront débitées le même jour du mois qui est prévu pour la première mensualité. P. ex. : la date du premier paiement est le 16 avril 2011. Les versements périodiques suivants auront lieu le 16^e jour de chaque mois.

Veillez noter que si le client a choisi le 31^e jour, son compte sera débité le dernier jour de chaque mois. P. ex. : la date du premier paiement est le 31 janvier 2011. Le paiement suivant sera débité le 28 février.

Avis aux clients qui ont choisi les retraits bancaires automatiques : si un paiement est dû pendant un jour férié ou pendant la fin de semaine, les fonds seront débités le jour ouvrable suivant.

Détails concernant les paiements mensuels

Le client effectue des versements mensuels égaux pour le prix total payé moins l'acompte. Ces mensualités sont divisibles par le terme de paiements différés autorisé, qui varie en fonction de la période de validité du contrat.

Le premier paiement mensuel sera prélevé à la date apparaissant dans l'Entente du PPDSI.

Le client peut-il donner un acompte supérieur à 10 %?

Le champ Acompte peut être modifié. Ainsi, tout montant en dollars que désire donner le client peut y être entré, tant et aussi longtemps que le minimum requis de 10 % du coût total du contrat est respecté.

Le client peut-il choisir n'importe quelle date pour effectuer son premier paiement?

Le premier paiement mensuel ne doit pas dépasser les 45 jours suivant la date d'achat du contrat. Le système indiquera d'ailleurs la dernière date possible.

Qui perçoit l'acompte?

L'Administrateur perçoit l'acompte du client, selon le mode de paiement indiqué.

Quand l'Administrateur perçoit-il l'acompte?

L'Administrateur percevra l'acompte dans les cinq jours ouvrables suivant « l'achat » du contrat, effectué par le concessionnaire-vendeur.

Modes de paiement offerts au client

Les modes de paiement offerts au client sont :

- Carte de crédit
 - Visa et MasterCard seulement
- Compte bancaire
 - Excluant les comptes de ligne de crédit

Qu'arrive-t-il en cas de défaut de paiement?

Si un client omet d'effectuer un versement mensuel, l'Administrateur le contactera, par courriel ou par courrier, afin de lui réclamer le montant en défaut ainsi que les frais pour défaut de paiement, comme indiqué dans l'Entente du PPDSI. Le client devra rapidement payer tout montant en souffrance, incluant les frais applicables, afin de s'assurer que son compte est de nouveau en règle.

En vertu des modalités de l'Entente du PPDSI, des frais de 50 \$ seront débités du compte du client chaque fois qu'il y aura défaut de paiement, et ce, pendant tout le terme de l'entente. Cette pénalité permet de couvrir les frais administratifs encourus par l'Administrateur pour les défauts de paiement.

Qu'arrive-t-il lorsque l'Administrateur ne peut recouvrer un paiement en souffrance?

Si le client en défaut de paiement n'a pas corrigé la situation dans les 10 jours ouvrables suivant son échéance de paiement habituelle, l'Administrateur informera ce dernier, par courriel ou par courrier, de son intention de résilier l'Entente du PPDSI ainsi que le contrat. L'Administrateur enverra aussi une copie de l'avis au concessionnaire-vendeur.

L'Avis d'intention de résiliation indique la date précise à laquelle le client doit corriger la situation de défaut de paiement sinon la résiliation sera définitive.

En cas de résiliation du contrat et de l'Entente du PPDSI, les modalités de résiliation suivantes s'appliqueront :

1. En cas de résiliation occasionnée par un défaut de paiement, l'Administrateur annulera le contrat à partir de la date du défaut de paiement.

Dans ce cas, le client ne recevra aucun remboursement et le concessionnaire-vendeur devra seulement rembourser à l'Administrateur le montant de sa marge bénéficiaire nette excédant le total de l'acompte ainsi que les paiements versés par le client (jusqu'à un minimum de 0 \$).

2. En cas de résiliation d'un contrat résiliable, sur demande du client ou du concessionnaire-vendeur, ou d'un contrat non résiliable, sur demande du concessionnaire-vendeur (résiliation non occasionnée par un défaut de paiement), l'Administrateur résiliera le contrat, et le temps/kilométrage sera calculé au prorata. Les privilèges du Programme privilège perte de véhicule ne sont pas résiliables sur demande au-delà de 30 jours.

En cas de résiliation sur demande, le remboursement dû au client sera calculé au prorata et tiendra compte de tous les paiements déjà versés par ce dernier. Des frais de résiliation de 100 \$ (plus taxe) seront déduits du remboursement destiné au client. Dans ce cas, le concessionnaire-vendeur devra rembourser à l'Administrateur tout montant non acquis de sa marge bénéficiaire nette en plus des frais administratifs non payés (calculés au prorata), et ce, jusqu'au maximum de sa marge bénéficiaire nette totale.

Comment un client peut-il modifier/mettre à jour ses renseignements sur le paiement?

Le client doit contacter directement l'Administrateur :

- Téléphone : 1.800.510.8372 ou 1.866.299.8501, poste 1110
- Courriel : paymentplan@lqm.ca

Termes de financement

Quels termes de financement sont-ils offerts au client?

Le client peut choisir le nombre de paiements mensuels qu'il désire effectuer, tant et aussi longtemps que ce nombre ne dépasse pas la moindre des deux occurrences suivantes : la moitié de la période de validité du contrat ou 36 mois (la période de validité du contrat comprend le temps écoulé entre la date d'achat et la date d'expiration). Le menu déroulant du CRN calculera automatiquement les termes de financement possibles.

Frais administratifs

Des frais sont-ils rattachés au PPDSI?

Afin d'administrer, de financer et de traiter la carte de crédit ainsi que les paiements bancaires préautorisés pour le PPDSI, l'Administrateur exige que le concessionnaire-vendeur paie les frais administratifs couvrant ces coûts.

Les frais administratifs reliés à l'Entente du PPDSI sont répartis de la façon suivante :

- Protection contre les bris mécaniques : 200 \$ (plus les taxes applicables)

- Protection contre l'usure et privilèges du Programme privilège perte de véhicule : 100 \$ (plus les taxes applicables)

Remarque : Ces frais administratifs doivent être assumés par le concessionnaire-vendeur et non le client, puisque cela contreviendrait à certains règlements provinciaux.

Pourquoi le concessionnaire-vendeur doit-il payer les frais administratifs?

Les frais administratifs doivent être payés par le concessionnaire-vendeur pour couvrir le coût du traitement des contrats vendus par l'entremise du PPDSI.

Ces frais peuvent-ils être refilés au client?

Non, puisque cela contreviendrait à certains règlements provinciaux.

Rétrofacturation pour une résiliation

Comment l'Administrateur calcule-t-il la rétrofacturation pour une résiliation due à un défaut de paiement?

La rétrofacturation pour une résiliation est calculée de la façon suivante :

(Marge bénéficiaire totale du concessionnaire-vendeur) – (acompte + mensualités reçues) jusqu'à un minimum de 0 \$.

Comment l'Administrateur calcule-t-il la rétrofacturation pour une résiliation sur demande?

La rétrofacturation pour une résiliation sur demande est calculée de la façon suivante :

(Pourcentage de la marge bénéficiaire totale du concessionnaire-vendeur calculé au prorata) + (Pourcentage des frais administratifs calculé au prorata) jusqu'à un minimum du profit total du concessionnaire-vendeur.

Cette façon de calculer assure au concessionnaire-vendeur de ne jamais avoir à sortir d'argent de sa poche pour payer les frais liés à une résiliation.

Ces frais font référence à tout montant excédant la marge bénéficiaire totale du concessionnaire-vendeur. (Marge bénéficiaire du concessionnaire (coût total pour le client – coût total pour le concessionnaire) – frais administratifs)

Pourquoi les frais administratifs du PPDSI sont-ils exigés du concessionnaire-vendeur dans le cadre de la rétrofacturation pour une résiliation?

Les frais administratifs du PPDSI sont des frais de traitement assumés par le concessionnaire-vendeur et non par le client puisque cela contreviendrait à certains règlements provinciaux. Cependant, si l'Administrateur ne réussit pas à percevoir tous les paiements mensuels du client, le concessionnaire-vendeur n'aura pas à lui verser le montant total des frais administratifs.

Pourquoi la rétrofacturation du concessionnaire-vendeur pour une résiliation est-elle supérieure au pourcentage calculé au prorata de sa marge bénéficiaire?

Les frais administratifs sont inclus dans la marge bénéficiaire totale du concessionnaire pour tout contrat vendu par l'entremise du PPDSI. En cas de résiliation, le remboursement versé au client inclut une partie des frais administratifs étant donné que le client ne peut être tenu légalement responsable pour ces frais. La responsabilité de payer la partie résiduelle des frais administratifs revient au concessionnaire-vendeur (veuillez noter que ce montant sera ajusté en conséquence afin d'éviter au concessionnaire-vendeur de sortir de l'argent de sa poche).

Résiliation et remboursement

Si un client résilie son Entente du PPDSI actuelle et décide d'acheter un autre contrat, devra-t-il payer des frais de résiliation? (Ne s'applique pas aux privilèges du Programme privilège perte de véhicule)

Non. Comme pour d'autres types de contrats, si un nouveau contrat est acheté, les frais de résiliation seront annulés.

Si un client résilie son Entente du PPDSI et décide d'acheter un autre contrat, le concessionnaire peut-il verser directement au client la partie du remboursement lui revenant? (Ne s'applique pas aux privilèges du Programme privilège perte de véhicule)

Non. Toutes les Ententes du PPDSI doivent être résiliées par l'Administrateur, et le remboursement est versé directement au client par ce dernier. Ceci occasionnera une rétrofacturation pour le concessionnaire.

Pourquoi l'Administrateur doit-il rembourser directement le client?

L'Entente du PPDSI est un contrat entre le client et l'Administrateur, et ce dernier perçoit les fonds directement de la carte de crédit ou du compte du client. En plus de prélever les paiements directement de la carte de crédit ou du compte du client, le remboursement du client pourrait être appelé à changer entre la demande de résiliation et la résiliation officielle.

Comment un client peut-il obtenir un remboursement s'il résilie son Entente du PPDSI (s'il y a lieu)?

Toute résiliation de l'Entente du PPDSI doit passer par l'Administrateur puisque les calculs tiennent compte des montants payés et des réclamations soumises par le client.

Pour quelle raison une Entente du PPDSI serait-elle résiliée?

Il existe deux types de résiliation du PPDSI, qui donnent deux résultats différents : Résiliation due à un défaut de paiement et Résiliation sur demande (s'il y a lieu).

Quelles sont les obligations du concessionnaire-vendeur si l'Administrateur traite la résiliation d'une Entente du PPDSI?

Le concessionnaire-vendeur doit rembourser à l'Administrateur la rétrofacturation pour une résiliation; ce qui représente une partie de la marge bénéficiaire du concessionnaire qui lui a été versée de bonne foi.

Admissibilité aux privilèges du Programme privilège perte de véhicule

Si un client demande l'accessibilité à un Privilège, mais qu'il possède un solde pour son Entente du PPDSI, peut-il recevoir le plein montant de Privilège?

Le montant global impayé sera déduit de toute admissibilité à un Privilège, en vertu du Programme de paiements différés sans intérêt.

Le solde impayé du PPDSI du client sera-t-il déduit de l'admissibilité retenue du Privilège?

Oui. L'Administrateur déduira le montant solde impayé au montant admissible du Privilège; ce qui pourrait entraîner le règlement complet de l'Entente du PPDSI et du contrat.

L'Administrateur continuera-t-il de prélever les paiements du client sur sa carte de crédit ou dans son compte bancaire?

Si l'admissibilité au Privilège est inférieure au montant impayé du PPDSI, l'Administrateur continuera de prélever les paiements mensuels sur la carte de crédit ou dans le compte bancaire du client, et ce, jusqu'à ce que le solde soit complètement payé.

Les paiements mensuels changeront-ils?

Si l'admissibilité au Privilège est inférieure au montant impayé, et que l'Administrateur continue de prélever les paiements mensuels sur la carte de crédit ou dans le compte bancaire du client, le montant des paiements mensuels demeurera le même. Cependant, la date du dernier paiement changera et le paiement final sera différent.

Le client sera-t-il averti du changement du programme de paiement en raison de l'application d'un Privilège?

Oui. Le client sera averti, par courriel ou par courrier, de tout montant appliqué pour un Privilège, d'un solde impayé et de paiements restants.

Renseignements sur le concessionnaire-vendeur

Le concessionnaire-vendeur perçoit-il l'acompte du client?

Le concessionnaire-vendeur NE perçoit aucuns fonds de la part du client.

Le concessionnaire-vendeur soumet-il la documentation à l'Administrateur?

L'Administrateur n'exige pas que le concessionnaire-vendeur soumette la documentation concernant l'Entente du PPDSI du contrat. Tous les renseignements requis sont récoltés par voie électronique, par l'entremise du CRN.

Pourquoi le concessionnaire-vendeur ne remet-il pas de fonds en ce qui a trait aux Ententes du PPDSI vendues?

L'Administrateur perçoit du client le montant total de l'Entente, incluant le coût du concessionnaire-vendeur pour l'Entente en question.

Quand le concessionnaire-vendeur reçoit-il sa marge bénéficiaire pour la vente d'un contrat par l'entremise du PPDSI?

Une fois que l'Administrateur a reçu l'acompte du client, il remet au concessionnaire-vendeur sa marge bénéficiaire (marge bénéficiaire du concessionnaire pour l'Entente moins les frais administratifs applicables, incluant les taxes applicables). Le coût du contrat n'est aucunement affecté par le PPDSI.

Étant donné que l'Administrateur perçoit l'acompte du client, le concessionnaire-vendeur recevra sa marge bénéficiaire moins les frais administratifs applicables, incluant les taxes applicables, environ un mois après la date de la vente.

L'Administrateur peut retenir la marge bénéficiaire du concessionnaire si le compte de celui-ci présente un solde en souffrance.

Comment la marge bénéficiaire du concessionnaire est-elle calculée?

La marge bénéficiaire totale du concessionnaire est calculée de la façon suivante : (les montants utilisés incluent les taxes applicables) :

Coût total du client – coût total du concessionnaire – le total des frais administratifs

Comment remplir l'Entente du PPDSI dans le CRN

Sélection du financement et du créancier

Lorsque le concessionnaire-vendeur entre un contrat dans le CRN, il doit :

- Indiquer si le contrat est « financé » et
- Sélectionner LGM – PPDSI à partir du menu déroulant Créancier.
 - Veuillez prendre note que cette étape doit être exécutée pour remplir en ligne la partie Entente du PPDSI du contrat.

Échéancier de paiements

- Inscrivez l'acompte (taxes comprises) payé par l'emprunteur (Client) qui doit être d'au moins 10 %, mais celui-ci peut être plus élevé. (L'acompte minimal de 10 % s'affichera par défaut, mais ce champ peut être modifié, donc des modifications manuelles peuvent y être apportées).
- À partir du menu déroulant, sélectionnez le Terme de financement (en mois); ce qui représente le nombre de paiements que le client souhaite effectuer. Consultez la section intitulée « Quelles sont les options de terme de paiements? » du menu déroulant pour obtenir de plus amples renseignements sur les termes offerts. Veuillez prendre note que chacun des contrats possède ses propres termes de financement, en fonction des règlements afférents.

- Indiquez si le contrat servira à des fins personnelles ou commerciales. Par défaut, l'utilisation personnelle s'affichera.
- À partir du menu déroulant, inscrivez la date du premier paiement devant être effectué dans les 45 jours suivant la date d'achat du contrat (un indicateur se trouvant sous la date du premier paiement vous informe de la dernière date de paiement possible).
- Sélectionnez Renseignements sur le paiement. Puis entrez un numéro valide de carte de crédit et sa date d'expiration (Visa ou Mastercard seulement) ou les renseignements bancaires (les marges de crédit ne sont pas acceptées). En ce qui a trait aux renseignements bancaires, veuillez suivre l'exemple afin d'entrer correctement les renseignements requis.

IMPORTANT : Pour que l'Entente soit exécutoire, veillez à ce que le client et le représentant du concessionnaire-vendeur signent le contrat. Le concessionnaire-vendeur doit conserver tous les documents signés.

Quelles sont les options de terme de paiement?

Le client peut choisir d'effectuer des versements mensuels moins nombreux, mais celui-ci ne peut pas sélectionner un échéancier de paiements excédant la moindre des deux occurrences suivantes :

- La moitié de la période de validité du contrat**
ou
- 36 mois

** Période de validité du contrat = Date d'échéance du contrat - Date d'achat du contrat.

Où puis-je trouver l'Entente du PPDSI?

L'Entente du PPDSI se trouve à la dernière page du contrat lorsque LGM – PPDSI est sélectionné en tant que le Créancier, dans le menu déroulant. Le menu déroulant apparaît lorsque la case indiquant le que contrat est « financé » est cochée.

Comment créer une Entente du PPDSI?

Lorsque vous vendez au client un contrat, assurez-vous d'indiquer que le contrat est « financé » puis sélectionnez, dans le menu déroulant, « LGM - PPDSI » en tant que Créancier afin que la section Programme de paiements différés s'affiche, une fois que le coût est calculé.

Où dois-je entrer les renseignements concernant le PPDSI?

Dès que vous cliquez sur le bouton « Calculer le prix », et que « LGM - PPDSI » a été sélectionné en tant que Créancier, le CRN affiche la section Programme de paiements différés sans intérêt du contrat afin que vous puissiez y entrer les renseignements requis.

Comment savoir quels renseignements inscrire dans la section Programme de paiements différés?

Dès que vous avez cliqué sur le bouton « Calculer le prix », la section Programme de paiements différés du contrat affiche des renseignements clés et indique les limites de chacune des sections modifiables.

Quels chiffres se trouvant sur le chèque du client dois-je entrer à titre de renseignements bancaires?

Lorsque le retrait bancaire est sélectionné dans la section Programme de paiements différés sans intérêt du contrat, un chèque servant d'exemple indiquera les chiffres que vous devez entrer dans les champs Transit, Institution et Numéro de compte.

Pourquoi est-il nécessaire d'indiquer une adresse de facturation?

À cause de la réglementation régissant les banques et les cartes de crédit, l'Administrateur doit être avisé s'il y a des différences entre les renseignements de facturation et les renseignements d'adresse se trouvant sur le contrat.

Si le contrat a été « sauvegardé » en tant que soumission et que le client n'est plus intéressé?

Puisque le contrat n'a pas été « acheté », l'Administrateur n'a pas traité le contrat, la Convention d'affiliation ni l'Entente du PPDSI. Donc, le concessionnaire-vendeur n'a qu'à « supprimer » le contrat en question. L'Administrateur traitera l'acompte seulement lorsque le concessionnaire-vendeur aura « acheté » le contrat. Tant et aussi longtemps que le contrat possède le statut « sauvegardé », le client n'aura pas à déboursier quoi que ce soit.

Exemples du fonctionnement du Programme de paiements différés sans intérêt

1. Madame Dubois achète un contrat de Protection contre les bris mécaniques de 3 ans pour son véhicule d'occasion à l'aide du Programme de paiements différés sans intérêt. Le contrat coûte 2 240 \$, taxes comprises. Elle fournit au directeur commercial le numéro et la date d'expiration de sa carte de crédit pour effectuer ses paiements mensuels. Le concessionnaire-vendeur obtiendra une marge bénéficiaire de 1 000 \$ pour ce produit; ce qui donne 1 120 \$ taxes comprises.
2. Madame Dubois a choisi de faire 18 paiements mensuels de 112 \$ chacun (veuillez vous référer à la section « Quelles sont les options de terme de paiements? » pour obtenir tous les détails sur les règles de calcul concernant les termes de paiement). Elle préfère les paiements soient prélevés le 15^e jour de chaque mois, tel qu'indiqué dans la section PPDSI du contrat.
3. Le montant de l'acompte entré en ligne (d'un minimum de 10 %) sera porté à la carte de crédit de Madame Dubois aussitôt que le concessionnaire-vendeur aura « acheté » le contrat.
4. Le premier paiement sera prélevé à la date inscrite dans la section Entente du PPDSI du contrat (qui doit être dans les 45 jours suivant la date d'achat du contrat).
5. Une fois que l'Administrateur a perçu l'acompte de Mme Dubois, le concessionnaire-vendeur reçoit le solde de sa marge bénéficiaire moins les frais administratifs plus les taxes applicables.

Besoin d'aide?

Veuillez communiquer avec le Service à la clientèle du Groupe financier LGM au numéro 1-800-510-8372, de 7 h 30 à 19 h 30 (heure normale de l'Est).