

Guide du concessionnaire-vendeur.

Protection esthétique

Table des matières

PRÉSENTATION	3
Nous joindre	4
Le Groupe financier LGM	4
Conditions générales	5
PROTECTION ESTHÉTIQUE	7
Couverture	7
Précisions sur les couvertures et les limites	7
Limites de couverture	8
Paiement.....	8
Exclusions du contrat.....	9
Admissibilité.....	9
Usage commercial léger.....	10
Usage commercial	10
VENDRE LA PROTECTION ESTHÉTIQUE	11
Vente de contrats électroniques	11
Formulaire de renonciation	11
Aide pour les réclamations	11
Traitement des réclamations	13
Auto-approbation.....	14
Transfert de contrat	14
Résiliations.....	15
Qui est responsable de payer la rétrofacturation pour une résiliation?.....	15
Facturation et paiement	16
Clients à statut d'autochtone.....	16
Programme de paiements différés sans intérêt.....	16
Protection des renseignements personnels	16

PRÉSENTATION

Nous vous remercions d'avoir ajouté à votre gamme de produits pour le bureau commercial la Protection esthétique de SécurAuto.

La Protection esthétique de SécurAuto est un remarquable produit complémentaire au produit de Protection contre les bris mécaniques SécurAuto parce qu'elle couvre l'apparence du véhicule, qui n'est pas couverte par la Protection contre les bris mécaniques, notamment l'aspect des pneus, des jantes, des panneaux verticaux extérieurs, du pare-brise et du tissu, vinyle et cuir intérieur.

La plupart des marques et des modèles sont admissibles à la Protection esthétique de SécurAuto. En fait, celle-ci peut être ajoutée à toutes les locations de véhicule. Si la Protection esthétique de SécurAuto est proposée à tous les clients, elle deviendra rapidement un produit très rentable pour le bureau commercial.

Le présent guide a été rédigé dans le but de vous fournir les renseignements nécessaires pour promouvoir, gérer et vendre facilement le programme de Protection esthétique de SécurAuto dans votre concession. Vous trouverez dans le présent guide des renseignements importants concernant les exigences du programme, l'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-ressources avec qui communiquer si vous avez besoin de renseignements supplémentaires.

Si vous avez des questions au sujet du programme, n'hésitez pas à communiquer avec l'équipe du service à la clientèle du Groupe financier LGM aux numéros inscrits dans la section « Nous joindre » du présent guide. Vous pouvez accéder aux mises à jour subséquentes du guide dans les outils de vente se trouvant à l'adresse www.lgmhub.ca.

Nous vous remercions pour votre soutien continu du programme SécurAuto.

Nous joindre

Le Groupe financier LGM

Réclamations :

Téléphone : 1-866-287-6200.

Courriel : claims@lgm.ca

Heures : Veuillez consulter la page Coordonnées de notre site, à l'adresse

<https://www.lgm.ca/fr/coordonnees>

Ventes et service à la clientèle :

Téléphone : Téléphone : 1-800-510-8372

Courriel : service@lgm.ca

Heures :

Veuillez consulter la page Coordonnées de notre site, à l'adresse <https://www.lgm.ca/fr/coordonnees>

Service du traitement des réclamations

Courriel : settlement@lgm.ca

Comptes débiteurs :

Courriel : ar@lgm.ca

Adresse des bureaux : lgm.ca/contact

Conditions générales

Tous les concessionnaires SécurAuto doivent respecter les exigences suivantes du programme :

- a) **Permis** : Les concessionnaires participants obtiendront et conserveront en bonne et due forme tous les permis requis en vertu des lois applicables pour la vente des produits SécurAuto.
- b) **Lois et réglementations** : Les concessionnaires doivent prendre connaissance de toutes les lois et de tous les règlements provinciaux et territoriaux applicables à la vente de produits SécurAuto, et doivent diriger leurs affaires conformément à ceux-ci.
- c) **Règles de LGM** : Les concessionnaires doivent respecter toutes les règles, les exigences et les procédures, établies par le Groupe financier LGM et énumérées dans le présent Manuel du programme.
- d) **Aucun pouvoir d'engagement** : Les concessionnaires n'ont aucun pouvoir de lier le Groupe financier LGM, sauf en ce qui a trait aux conditions stipulées dans le présent Guide du concessionnaire-vendeur. De plus, ceux-ci ne peuvent apporter aucune modification ni effectuer aucune représentation aux clients qui n'est pas conforme aux modalités régissant tous les produits SécurAuto.
- e) **Pratiques illégales et déloyales** : Les concessionnaires ne peuvent en aucun cas réduire leurs prix, ni poser des actes de discrimination ni 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 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 le Groupe financier LGM.
- g) **Modification des formulaires** : Les concessionnaires ne peuvent en aucun cas renoncer à n'importe quelle disposition du contrat de service de véhicule ou des documents de police d'assurance ni les modifier, verbalement ou par écrit.
- h) **Dépenses** : Les concessionnaires ne peuvent en aucun cas engager des dépenses au nom du Groupe financier LGM sans son consentement préalable écrit.
- i) **Fonds en fiducie** : Le concessionnaire détiendra en fiducie et considérera à titre de fonds en fiducie tout montant qu'il reçoit au nom du Groupe financier LGM et lui remettra ces sommes sans délai.
- j) **Avis juridiques** : Les concessionnaires doivent aviser le Groupe financier LGM de toute réception d'avis, de procédures ou de services juridiques pouvant avoir un effet négatif sur le Groupe financier LGM relativement à tout contrat de service de véhicule ou à toute police d'assurance, et doivent transmettre sans délai ces avis au Groupe financier LGM.
- k) **Publicité** : Les concessionnaires ne publieront pas, ne feront pas circuler et n'afficheront pas d'annonces publicitaires, de circulaires ni tout autre matériel promotionnel concernant le Groupe financier LGM et les produits SécurAuto, à moins que le contenu n'ait reçu au préalable l'approbation écrite de la part du Groupe financier LGM.
- l) **Incitation à l'expiration ou à la soumission d'une réclamation** : Pendant que la présente entente est en vigueur, et en tout temps par la suite, les concessionnaires ne doivent en aucun cas inciter à l'expiration, à la résiliation, à l'annulation ou à la réclamation 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 périodiques. Toute modification apportée prendra effet immédiatement.
- n) **Vérification** : Les concessionnaires doivent accorder au Groupe financier LGM, ainsi qu'à ses 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 des leurs livres et de leurs dossiers en ce qui a trait aux produits des produits SécurAuto.
- o) **Réclamations** : Les concessionnaires n'ont pas le pouvoir de régler les réclamations ni d'effectuer de paiements à cet égard, à moins que le Groupe financier LGM n'y ait consenti par écrit.
- p) **Restrictions de vente** : Les concessionnaires 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 le Groupe financier LGM et La Souveraine Compagnie d'assurance générale) 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. toute action, erreur ou omission commise par la partie (ou, dans le cas d'une indemnisation de la part du concessionnaire, effectuée par ce dernier) causant une perte pour un tiers, sauf dans la mesure où la partie demandant réparation a également causé ou créé la perte ou contribué à celle-ci; à l'exclusion de tout dommage consécutif, indirect ou spécial découlant de ou se rapportant au présent Guide du concessionnaire-vendeur;
 - ii. le défaut d'une partie (ou dans le cas d'une indemnisation par un concessionnaire, par la faute de ce dernier) de se soumettre à toute loi, tout règlement, toute règle ou toute directive gouvernementale sur laquelle ou lesquelles s'appuie le Guide du concessionnaire-vendeur.
- r) **Survie des clauses restrictives** : L'obligation des parties à s'indemniser les unes les autres doit être maintenue après la fin du programme SécurAuto, jusqu'à ce que tous les contrats souscrits soient complètement expirés, le cas échéant.

PROTECTION ESTHÉTIQUE

Couverture

La Protection esthétique de SécurAuto est un contrat de service de véhicule conçu pour couvrir divers risques potentiels qui causent des dommages esthétiques au véhicule et qui, par conséquent, font diminuer la valeur de ce dernier. De nombreux incidents fâcheux qui endommagent un véhicule occasionnent des frais importants pour le conducteur. La Protection esthétique de SécurAuto a justement été conçue pour offrir une protection contre ces frais.

	Protection esthétique (incluse)	Protection esthétique (en option)	Protection des pneus et des jantes (incluse)	Protection des pneus et des jantes (en option)
Protection de l'intérieur	●			
Réparation de bosses mineures	●			
Remplacement de la télécommande de déverrouillage avec ou sans clé	●			
Réparation du pare-brise	●			
Protection des phares et des feux arrière	●			
Réparation des pneus et des jantes	●		●	
Réparation de dommages causés aux jantes par un frottement contre le trottoir	●		●	
Location de véhicule	●		●	
Assistance routière		○		○
Option de remplacement du pare-brise		○		
Option de remplacement des pneus et des jantes (standard ou à affaissement limité)		○		○

Précisions sur les couvertures et les limites

Pour obtenir une description détaillée des couvertures, reportez-vous au contrat du client. Voici les limites des avantages, le cas échéant :

Couvertures individuelles	Limites
Protection de l'intérieur	S.O. : consultez la section portant sur les limites de couverture.
Réparation de bosses mineures	Pour le terme de votre contrat, nous fournirons une couverture pour les réparations des bosselures mineures sur les panneaux métalliques verticaux de votre véhicule seulement. Veuillez consulter le contrat du client pour obtenir de plus amples renseignements.
Remplacement de la télécommande de déverrouillage avec ou sans clé	1 000 \$ pendant le terme du contrat
Réparation du pare-brise	S.O. : consultez la section portant sur les limites de couverture.
Protections des phares et des feux arrière	S.O. Consultez la section portant sur les limites de couverture.

Réparation des pneus et des jantes	S.O. : consultez la section portant sur les limites de couverture.
Réparation de dommages causés aux jantes par un frottement contre le trottoir	Une limite de deux (2) incidents de frottement contre le trottoir au cours du terme du contrat, et jusqu'à un maximum de 400 \$ par incident, taxes comprises (la limite globale des avantages étant de 800 \$, taxes comprises, au cours du terme du contrat).
Option de remplacement des pneus et des jantes (remplacement des pneus et des jantes standard ou à affaissement limité)	Le montant le moins élevé des options suivantes : 5 000 \$ ou la valeur du véhicule, au cours du terme du contrat.
Location de véhicule	Toutes les réclamations autorisées pour la réparation des jantes seront couvertes jusqu'à cent dollars (100 \$), taxes comprises, par visite autorisée chez le réparateur. Pour toutes les autres réclamations autorisées, la couverture sera offerte jusqu'à concurrence de cinquante dollars (50 \$), taxes comprises, par visite autorisée chez le réparateur.
Assistance routière	Un maximum de cent soixante-quinze dollars (175 \$), taxes comprises, s'applique à chaque événement.
Option de remplacement du pare-brise	Un remplacement de pare-brise pendant le terme du contrat.
Programme de Protection des pneus et des jantes	Si elle est achetée séparément, la Protection des pneus et des jantes comprend la réparation des pneus, des jantes et des dommages causés par un frottement contre le trottoir. La limite est de 5 000 \$ ou la valeur du véhicule (selon que la somme sera moins élevée dans le premier ou le second cas), au cours du terme du contrat.

Limites de couverture

Tout montant en dollars décrit ci-dessous fait référence au montant global que nous sommes tenus de payer pour le travail effectué sur votre véhicule, et ce, pendant le terme de votre contrat ainsi qu'en vertu de la couverture paraissant sur la fiche d'inscription. Ces montants comprennent les taxes applicables.

En plus des limites globales décrites ci-dessous, il y a aussi les limites par incident et les limites d'avantages qui sont décrites dans la section des précisions concernant les couvertures, plus haut.

Sous réserve de toute autre limite d'avantages individuelle contenue aux présentes, nous fournissons la limite globale des avantages suivante (« limites du contrat »), et ce, au cours du terme de votre contrat :

Protection esthétique

Couverture allant jusqu'au prix d'achat du véhicule (tel que cela est indiqué sur la fiche d'inscription) pour tous les avantages fournis pendant le terme du contrat.

Programme de Protection des pneus et des jantes :

Couverture jusqu'à la somme la moins élevée des suivantes : a) la valeur au comptant du véhicule, comme publiée dans le guide du marché de détail Canadian Black Book^{MC}; ou b) 5 000 \$ pendant le terme du présent contrat, taxes comprises, pour tous les avantages (indiqués sur la fiche d'inscription) offerts pendant le terme du contrat.

Paiement

	Paiement
Prix des pièces et options	PDSF : neuves, réusinées ou de nature et de qualité équivalentes

Source de validation des prix des pièces pour le service des réclamations	Forté Data System
Taux de main-d'œuvre	Prix de détail
Source de validation de la main-d'œuvre	Tout guide de main-d'œuvre approuvé à l'échelle nationale
Location (par visite liée à une réclamation)	Réparation de jante : maximum de 100 \$ (taxes comprises) Toutes les autres réparations : maximum de 50 \$ (taxes comprises)
Allocation d'une marge bénéficiaire pour les réparations en sous-traitance admissibles	10 % de marge sur les réparations en sous-traitance

Exclusions du contrat

Les véhicules suivants ne pas admissibles à la couverture : Aston Martin, Bentley, Bugatti, Daewoo, Ferrari, Fisker, Lamborghini, Lotus, Maserati, Maybach, McLaren, Rolls Royce, Yugo

Services exclus :

Tous les services qui ne sont pas des « services de protection », notamment : (i) des « services supplémentaires », si ces services ne sont pas sélectionnés sur la fiche d'inscription; (ii) les services qui sont expressément exclus par une condition ou une modalité du présent contrat ou de toute annexe; et (iii) le remplacement des pneus à affaissement limité, à moins que vous n'ayez acheté l'option de remplacement des pneus et des jantes pour pneus à affaissement limité avant que les dommages ne se produisent.

De l'usure ou des dommages causés par i) un feu, un vol, un acte de vandalisme, une émeute, une protestation, un acte de terrorisme, une explosion, de la foudre, un tremblement de terre, du gel, de la rouille, de la corrosion, une tempête de vent, de la grêle, de l'eau, une inondation, du sel, une exposition à des produits chimiques ou l'environnement; ii) des actes ou des omissions intentionnels, criminels ou frauduleux de votre part; ou iii) une mauvaise utilisation, un abus ou une négligence de votre part.

Usages exclus :

1. Utilisation hors route ou course.
2. Remorquage sans ensemble de remorquage installé ou autorisé par le Fabricant.
3. Usage commercial intense.
4. Utilisation non recommandée par le Fabricant.

Après le 23 février 2024 : La Protection esthétique de SécurAuto n'est plus offerte en Colombie-Britannique

Supplément pour véhicule à usage commercial léger

Un supplément de 20 % du montant autorisé pour la réclamation (taxes incluses) est applicable pour tout véhicule à usage commercial léger. Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, reportez-vous au contrat du client.

Admissibilité

a. Véhicules neufs

Le tarif « véhicules neufs » s'applique à un véhicule de l'année-modèle en cours ou de l'année précédente ou suivante, et doit avoir moins de 15 000 kilomètres au compteur au moment de l'achat.

Des termes allant de 1 an à 7 ans ou 250 000 km (selon la première occurrence) sont offerts.

b. Véhicules d'occasion

Le tarif « véhicules d'occasion » s'applique à tous les modèles admissibles qui ont moins de 4 années-modèle et moins de 100 000 km au compteur. Des termes allant de 1 an à 4 ans ou 250 000 km (selon la première occurrence) sont offerts.

c. Véhicules non admissibles

Les véhicules des marques suivantes ne sont pas admissibles : Aston Martin, Bentley, Bugatti, Daewoo, Ferrari, Fisker, Lamborghini, Lotus, Maserati, Maybach, McLaren, Rolls Royce, Yugo.

La Protection esthétique de SécurAuto doit être vendue au cours des trente (30) jours suivant la date de livraison du véhicule ou de l'achat du véhicule à la fin de la location pour être admissible à la couverture.

Après le 23 février 2024 : La Protection esthétique de SécurAuto n'est plus offerte en Colombie-Britannique

Usage commercial léger

Les couvertures de la Protection esthétique de SécurAuto permettent aux véhicules neufs et d'occasion d'être admissibles à l'usage commercial léger. Il n'y a pas de supplément de prime pour les véhicules à usage commercial léger; cependant, au moment d'une réclamation, le client est responsable de payer un supplément de 20 % du montant de la réclamation autorisée, incluant les taxes applicables. Un véhicule est considéré comme étant utilisé à des fins commerciales légères si le véhicule du client est un véhicule utilisé par son propriétaire à des fins autres qu'une utilisation commerciale, ce qui comprend l'autopartage, le covoiturage et la livraison occasionnelle de nourriture. Pour plus de clarté, on considère qu'un véhicule est utilisé par son propriétaire lorsqu'il est utilisé pour une entreprise à propriétaire unique. Si le véhicule du client est utilisé à des fins commerciales légères pendant la durée de la présente police, le client doit en aviser rapidement LGM et devra payer le supplément applicable sur les réclamations futures.

Usage commercial

La Protection esthétique de SécurAuto couvre les véhicules neufs et d'occasion utilisés à des fins commerciales légères. Tout autre usage commercial (hormis l'utilisation à des fins commerciales légères) n'est pas couvert en vertu du présent programme.

La Protection esthétique couvre les véhicules neufs, d'occasion et d'occasion certifiés qui sont utilisés à des fins commerciales légères. Veuillez noter qu'aucun supplément ne s'applique à l'usage commercial léger.

Les véhicules utilisés aux fins commerciales suivantes ne sont admissibles en aucune circonstance à la Protection esthétique de SécurAuto :

- Location de véhicule
- Véhicule d'urgence ou de police
- Réparation des routes
- Transport
- École de conduite
- Commerce ambulante
- Véhicules principalement utilisés hors route
- Taxi ou flotte de véhicules
- Activités sur chantier
- Messagerie ou livraison*
- Déneigement
- Construction
- Limousine ou navette
- Services de déménagement

* Sauf pour la livraison occasionnelle de nourriture (consultez la section « Utilisation commerciale »)

En cas de doute sur l'admissibilité du véhicule à la Protection esthétique de SécurAuto, veuillez

communiquer avec LGM au 1-866-287-6200.

VENDRE LA PROTECTION ESTHÉTIQUE

Vente de contrats électroniques

Les contrats de SécurAuto sont vendus exclusivement par l'entremise du portail de vente en ligne sécurisé à l'adresse lgm.hub.ca. Pour vendre des contrats électroniques dans votre concession, communiquez avec le service à clientèle de LGM au 1-800-510-8372, qui se fera un plaisir de vous fournir l'accès en ligne.

L'utilisation de contrats électroniques vous offre les avantages suivants :

- a. Nul besoin de remplir des formulaires préimprimés
- b. Facilité et rapidité d'utilisation
- c. Exactitude assurée des taux et de la couverture
- d. Suivi électronique des résultats
- e. Remises mensuelles automatisées
- f. Documents à l'allure professionnelle pour vos clients
- g. Confirmation immédiate de la couverture
- h. Décodage du NIV accélérant le processus (décodage automatique)

Veillez noter que votre concession doit conserver une copie de tout contrat vendu et signée par le client. Sur demande, le concessionnaire doit être en mesure de remettre à LGM, dans les plus brefs délais, une copie signée du contrat/de la police.

Formulaire de renonciation

Le formulaire de renonciation de SécurAuto est un outil de vente suggéré dans le département des services financiers. LGM propose ce formulaire de renonciation uniquement à titre indicatif et recommande aux concessionnaires de consulter un conseiller juridique avant de l'utiliser dans leur concession.

Cette renonciation rappelle au client qu'après l'échéance de la garantie limitée du fabricant, il a eu le choix d'acheter des produits SécurAuto, mais il a refusé de s'en prévaloir. Il constituera également une référence valable dans vos dossiers, si jamais une contestation en ce qui a trait à l'offre des produits SécurAuto à vos clients se produisait.

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 un produit SécurAuto.

Le formulaire de renonciation est accessible dans le portail de ventes en ligne, à l'adresse www.lgmhub.ca.

Aide pour les réclamations

LGM recommande autant que possible au titulaire du contrat de retourner chez son concessionnaire pour effectuer les réparations en vertu de la Protection esthétique de SécurAuto. Ainsi, LGM s'assure de la qualité des travaux, en plus de fidéliser la clientèle envers votre concession.

Voici les étapes à suivre pour soumettre une réclamation (client) :

1. Évitez des dommages supplémentaires : prenez des mesures immédiates afin d'éviter tout dommage supplémentaire. Le contrat ne couvre pas les dommages résultant du défaut de les faire réparer promptement.
2. Apportez votre véhicule chez un concessionnaire autorisé. Si ce n'est pas possible en raison de la distance ou de la gravité du dommage, veuillez communiquer avec LGM au 1-866-287-6200 pour obtenir

- de l'aide.
3. Donnez une copie de votre contrat ou le numéro de votre contrat à l'établissement de réparation.
 4. Le concessionnaire doit d'abord déterminer la cause du dommage. Puis, il doit informer LGM des réparations requises avant d'entreprendre les travaux. Le concessionnaire demandera une autorisation à LGM. Le défaut de recevoir une autorisation préalable pour tout dommage rendra nulle la garantie du contrat pour les réparations en cause.
 5. Donnez l'autorisation d'inspecter le véhicule : dans certains cas, vous pourriez devoir autoriser l'établissement de réparation à inspecter votre véhicule de manière à déterminer la cause et le coût de la réparation. Ces frais vous seront imputés si le dommage n'est pas couvert en vertu du contrat. Nous nous réservons le droit de demander une inspection de votre véhicule avant que les réparations ne soient effectuées.
 6. Nous vous rembourserons, ou nous rembourserons à l'établissement de réparation, les frais engagés pour le travail effectué sur votre véhicule, qui a été préalablement autorisé et qui est couvert en vertu du contrat. Après l'obtention de l'autorisation et l'achèvement des réparations, toute la documentation afférente, notamment les fiches de réparation et les reçus, doit être soumise à LGM dans un délai de trente (30) jours pour avoir droit au paiement.
 7. Réparations urgentes : si une urgence se produisait et que des réparations devaient être effectuées pendant que les bureaux de LGM sont fermés, vous devriez communiquer avec LGM le jour ouvrable suivant les réparations afin de déterminer si ces dernières sont couvertes par le contrat. Si les réparations sont couvertes, nous rembourserons les frais engagés pour lesdites réparations, moins tout supplément applicable.

Pour soumettre une réclamation dans le cadre du programme de Protection esthétique de SécurAuto, le concessionnaire doit suivre les étapes suivantes :

1. Évaluer les dommages et le coût des réparations

Évaluer les dommages au véhicule et recueillir les renseignements suivants :

- Le nom et le numéro de téléphone de l'établissement de réparation
- Les huit (8) derniers chiffres du numéro d'identification du véhicule (NIV)
- La personne-ressource à l'établissement de réparation
- La plainte ou la préoccupation du titulaire du contrat
- Le numéro du contrat
- Le numéro des pièces nécessitant une réparation
- Le nom du titulaire du contrat
- La cause de la défaillance
- La description du véhicule (année et modèle)
- Le numéro du bon de réparation
- La lecture actuelle du compteur kilométrique
- Le temps de main-d'œuvre requis pour effectuer la réparation

Si un diagnostic ou un démontage est requis pour évaluer une condition particulière ou une panne, vous devez d'abord obtenir l'autorisation du titulaire du contrat. Lorsque le diagnostic pour les réparations requises a été établi, l'établissement de réparation doit détailler les pièces ainsi que le temps de main-d'œuvre requis, qui seront passés en revue par LGM.

2. Accéder au portail des soumissions des réclamations en ligne à l'aide des données de connexion que vous utilisez sur le portail de vente en ligne, à l'adresse www.lgmhub.ca, ou

3. Communiquer avec le Centre national des réclamations pour soumettre une réclamation

Téléphone sans frais : **1-866-287-6200**

Fournissez à l'expert en réclamations les renseignements recueillis à l'étape 1. L'expert en réclamations vous transmettra un numéro de référence. Afin d'assurer un traitement efficace de la demande, ce numéro doit être mentionné dans toutes les communications pendant le processus de réclamation.

Une fois que le coût total autorisé de la réparation aura été établi, LGM transmettra un numéro d'autorisation à l'établissement de réparation.

Remarque : Tant que l'établissement de réparation n'a pas déterminé les réparations requises et qu'il n'a pas reçu de confirmation selon laquelle les réparations sont couvertes en vertu des modalités du contrat, LGM ne pourra autoriser aucun diagnostic ni démontage.

Pour obtenir de l'aide pour les réclamations, veuillez communiquer avec LGM au numéro sans frais 1-866-287-6200.

Traitement des réclamations

Toutes les réclamations doivent être autorisées par LGM avant le début des travaux de réparation. LGM se réserve le droit de demander à un inspecteur indépendant d'examiner les dommages avant que les travaux de réparation soient effectués ou avant d'accorder son autorisation. Le concessionnaire accepte de soumettre à LGM toute facture de remboursement de réclamation au cours des dix (10) jours suivant l'achèvement des travaux de réparation. Le concessionnaire ne doit pas soumettre à LGM les factures de remboursement de réclamation lorsqu'il s'agit :

- a. d'un remplacement ou d'une réparation de pièces non autorisées par LGM;
- b. de réparations ou de frais expressément exclus ou non couverts par les modalités du produit des Affaires;
- c. de réparations ou de frais résultant du défaut de la part du concessionnaire d'effectuer une réparation en conformité avec les normes du métier;
- d. d'un remplacement ou d'une réparation de pièces lorsqu'il s'agit d'une condition préexistante ou qui aurait raisonnablement pu exister au moment de la vente des Affaires;
- e. de réparations ou de frais couverts par la garantie originale ou la garantie certifiée du fabricant, par la garantie d'un concessionnaire ou d'un réparateur, par un autre contrat de service de véhicule ou une autre police d'assurance, ou toute entente similaire non administrée par LGM;
- f. de frais qui sont couverts par le programme d'Assistance routière 24 heures sur 24.

Le concessionnaire a la responsabilité de s'assurer que les travaux de réparation effectués en vertu des Affaires sont exécutés selon les normes du métier et garantis contre toute erreur d'exécution et toute défektivité de matériaux, au minimum quatre-vingt-dix (90) jours ou cinq mille (5 000) kilomètres, selon la première occurrence, suivant la date à laquelle les travaux de réparation ont été exécutés. Le concessionnaire et LGM conviennent que les exigences énumérées ci-dessus s'appliquent seulement aux réclamations soumises par le concessionnaire pour des réparations qu'il a effectuées et qui ont été autorisées par LGM. Toute augmentation du tarif horaire de main-d'œuvre doit être signalée à LGM et autorisée par celle-ci. Le tarif horaire de main-d'œuvre sera révisé tous les ans. Toutes les parties de la présente entente reconnaissent qu'en vertu des modalités des Affaires, le titulaire du contrat peut décider de faire réparer son véhicule dans un autre établissement de réparation; auquel cas, le concessionnaire ne sera pas responsable de la façon dont les travaux de réparation auront été effectués.

LGM se réserve le droit, à sa seule discrétion, d'exiger que le concessionnaire offre les rabais suivants sur les pièces et la main-d'œuvre avant qu'il n'ait reçu l'autorisation de la part de LGM pour effectuer les réparations requises :

- a. si le ratio sinistres-primés global du concessionnaire (à ce jour) est supérieur à 100 % des réserves acquises, le concessionnaire devra offrir un rabais de 20 %;
- b. si le ratio sinistres-primés global du concessionnaire (à ce jour) est supérieur à 120 % des réserves acquises, le concessionnaire devra offrir un rabais de 30 %.

Ces rabais demeureront en vigueur jusqu'à ce que le ratio sinistres-primés du concessionnaire soit inférieur à 100 % des réserves acquises.

Auto-approbation

LGM offre à certains concessionnaires l'occasion d'autoriser eux-mêmes les réclamations admissibles; ce qui leur permet d'aligner leur expérience d'évaluation des réclamations et d'approbation avec le programme de garantie originale du fabricant.

LGM surveille non seulement le taux d'adoption des réclamations en ligne des détaillants, mais passe aussi en revue les soumissions individuelles pour s'assurer que les renseignements sont exacts et complets. Les concessionnaires qui présentent des soumissions en ligne de grande qualité et qui possèdent un taux élevé d'adoption de soumissions en ligne pourront participer au programme d'auto-approbation. En participant au programme d'auto-approbation, l'établissement de réparation accepte de se soumettre aux [modalités](#) du programme d'approbation et d'évaluer les réclamations en vertu des limites établies.

Pour autoriser les réclamations vous-même :

- 1) Passez en revue la couverture et l'admissibilité des polices
- 2) Passez en revue l'historique des réclamations antérieures pour vous assurer que les limites d'avantages par événement et globales sont bien respectées
- 3) Remplissez le formulaire de réclamation du HUB en ligne
- 4) Téléversez le bon de réparation ainsi que toute documentation pertinente

Pour toute réclamation, selon les limites et les paramètres établis, l'établissement de réparation recevra instantanément un avis d'approbation. Si vous n'êtes pas certain lorsque vous évaluez une réclamation ou si vous désirez discuter d'une couverture avant de soumettre une réclamation, n'hésitez pas à communiquer avec LGM au 1-866-287-6200.

Transfert de contrat

Afin de faciliter le transfert d'un contrat de Protection esthétique de SécurAuto à un acheteur subséquent, l'acheteur initial doit communiquer avec LGM dans les 30 jours suivant le changement de propriété afin d'amorcer le processus de demande de transfert. LGM exigera les renseignements suivants pour traiter la demande de transfert du contrat :

- a. Le nom du concessionnaire
- b. La date du changement de propriété du véhicule
- c. Le numéro du contrat
- d. La lecture du compteur kilométrique au moment du changement de propriété
- e. Le nom du titulaire du contrat
- f. L'année et le nom du modèle du véhicule
- g. Le nom du nouveau propriétaire
- h. Le numéro d'identification du véhicule (NIV)
- i. L'adresse du nouveau propriétaire
- j. Une copie du document de transfert de propriété signé par les deux parties
- k. Une copie de l'immatriculation du véhicule au nom de nouveau propriétaire

Vous trouverez un formulaire de demande de transfert sur notre portail de vente en ligne à l'adresse www.lgmhub.ca. Il doit être rempli et signé par le titulaire original du contrat et le nouveau propriétaire. Une fois signé, le document ainsi que les frais de transfert applicables doivent être envoyés à LGM, par courriel si le paiement est fait par carte de crédit ou par courrier, s'il est fait par chèque.

À la réception du formulaire dûment rempli et des sommes dues, LGM fournira au nouveau propriétaire une confirmation que le transfert a été accepté.

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 : Le Groupe financier LGM

Adresse postale :

SécurAuto

757, rue West Hastings, #142, Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 1A1

ou

SécurAuto

1111, boulevard Dr Frederik-Philips, bureau 450 Saint-Laurent (Québec) H4M 2X6

Résiliations

La Protection esthétique de SécurAuto peut être résiliée par le titulaire original du contrat dans les trente (30) jours suivant la date d'achat. Le client n'a pas le droit de résilier le contrat au-delà de ce délai à moins que le concessionnaire n'accorde la résiliation et retourne sa partie non utilisée de profit.

Qui est responsable de payer la rétrofacturation pour une résiliation?

Le concessionnaire qui demande la résiliation est tenu de payer la rétrofacturation, ou de fournir au client la « portion du concessionnaire » du remboursement au prorata.

Cela signifie que si un concessionnaire non émetteur demande une résiliation dans les 30 jours suivant la date d'achat du contrat, il est tenu de participer au remboursement du client ou de payer la facture de rétrofacturation générée.

Veillez noter que lors de l'approbation d'une résiliation, LGM confirmera au client le « total du remboursement

Pour effectuer une demande de résiliation, le titulaire original du contrat doit en faire la demande à son concessionnaire-vendeur, par écrit (avec signature). LGM exigera les renseignements suivants pour traiter la demande de résiliation du contrat :

- a. Le nom du concessionnaire
- b. La lecture du compteur kilométrique à la date de la demande de résiliation
- c. La date de la demande de résiliation
- d. L'année et le nom du modèle du véhicule
- e. Le numéro du contrat
- f. Le numéro d'identification du véhicule (NIV)
- g. Le nom du titulaire du contrat
- h. Le nom de la personne-ressource à la concession

Le formulaire de demande de résiliation se trouve sur le portail des outils de vente en ligne, à l'adresse www.lgmhub.ca. Le formulaire de demande de résiliation doit être rempli par le concessionnaire, puis acheminé à LGM, qui calculera le montant du remboursement dû au titulaire du contrat.

Pour toute demande de résiliation effectuée par le titulaire du contrat dans les 30 jours suivant la date d'achat du contrat, le titulaire du contrat ou le créancier aura droit à un remboursement du montant payé pour le contrat moins le montant de toute réclamation approuvée ou payée (sauf là où la loi l'interdit).

LGM peut résilier le contrat en cas de non-paiement, de déclaration mensongère faite sciemment dans le but d'obtenir le contrat ou de déclaration mensongère faite sciemment lors de la soumission d'une réclamation. Si le contrat est résilié par LGM dans les trente (30) jours suivant la date d'achat, le titulaire du contrat ou le créancier aura droit à un remboursement du montant payé pour le contrat, moins le montant de toute réclamation approuvée et payée en vertu du contrat (sauf là où la loi l'interdit).

Si LGM résilie le contrat après trente (30) jours suivant la date d'achat, un montant calculé au prorata du prix du contrat sera remboursé moins toute réclamation approuvée et payée (sauf là où la loi l'interdit). Le remboursement au prorata sera calculé en fonction de la portion expirée du contrat en temps ou en kilomètres, selon le plus élevé des deux, ainsi que du terme choisi et de la date d'entrée en vigueur de la couverture, moins les frais de résiliation de 100 \$ (plus les taxes applicables) et moins le montant de toute réclamation approuvée et payée en vertu du contrat (sauf là où la loi l'interdit).

Le concessionnaire n'est pas tenu de participer au remboursement si dans un premier temps, le créancier exige une résiliation pour cause de reprise de possession ou de perte totale du véhicule, et dans un deuxième temps, si la demande de résiliation est effectuée plus de 90 jours après la date d'achat du contrat.

Facturation et paiement

Les programmes de Protection esthétique de SécurAuto sont vendus exclusivement par l'entremise d'un portail de vente en ligne, accessible à l'adresse www.lgmhub.ca. Votre concession doit, chaque dernier jour du mois, produire pour LGM un rapport de toutes les ventes valides et facturées, par l'entremise du HUB de LGM. LGM peut aussi générer ces rapports pour le concessionnaire. C'est LGM qui détermine la méthode et le mode de facturation.

Le paiement doit être remis à LGM par votre concession au plus tard le dixième jour ouvrable du mois suivant. Les factures relatives aux résiliations qui sont envoyées au concessionnaire doivent être réglées dès la réception. Tout paiement soumis après ce délai peut occasionner des retards dans l'approbation des réclamations de vos clients.

Votre concession peut effectuer les paiements par l'entremise du HUB, par retrait bancaire, par carte de crédit ou par chèque libellé à l'ordre de l'assureur du programme et posté à LGM. Tout chèque non libellé au nom de l'assureur sera retourné au concessionnaire.

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

- Les factures de résiliation vous ayant été fournies par LGM
- Un chèque libellé au nom de Groupe financier LGM
- Les factures générées par le portail de ventes en ligne

Veillez envoyer vos paiements à :

SécurAuto
757, rue West Hastings, #142, Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 1A1

ou

SécurAuto
1111, boulevard Dr Frederik-Philips, bureau 450 Saint-Laurent (Québec) H4M 2X6

Au moment de calculer les remises, il faut tenir compte 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 certains cas, lorsque les taxes du contrat se basent sur le lieu de résidence du client, la remise des taxes en question peut différer des règlements fiscaux énumérés ci-dessus.

Clients à 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 SécurAuto aux clients possédant le statut d'autochtone. Le concessionnaire doit aussi garder à jour les dossiers comportant de telles transactions, ainsi que conserver une copie des certificats de statut d'autochtone, au cas où une vérification d'impôts exigerait que ces renseignements soient fournis.

Programme de paiements différés sans intérêt

La Protection esthétique de SécurAuto est admissible au Programme de paiements différés sans intérêt (PPDSI) de LGM. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le programme de paiements différés, veuillez consulter le « Guide du programme de paiements différés sans intérêt » se trouvant dans la section Outils de vente du site www.lgmhub.ca.

Protection des renseignements personnels

La protection des renseignements personnels est très importante pour le Groupe financier LGM (LGM).

L'information que nous fournit un concessionnaire relativement à un client du programme SécurAuto est traitée de manière strictement confidentielle et n'est pas partagée avec des tiers, sauf si la loi l'exige ou à des fins de souscription.

Chaque contrat de consommation stipule que :

- a. Le Groupe financier LGM doit recueillir vos renseignements personnels pour déterminer votre admissibilité au présent produit et administrer la présente entente, ce qui inclut de traiter vos réclamations et de collaborer avec le créancier, notre souscripteur et des tiers dans le cadre la présente entente.
- b. Le Groupe financier LGM recueillera, conservera et divulguera à ces parties le minimum de renseignements personnels nécessaire pour nous permettre d'administrer la présente entente, conformément à notre politique de confidentialité.
- c. Pour communiquer efficacement avec vous, nous pourrions communiquer avec vous au moyen des coordonnées que vous nous avez fournies, y compris votre adresse de courriel et votre numéro de téléphone ou d'autres coordonnées. Vous nous autorisez expressément à utiliser vos renseignements personnels conformément à la présente entente, ce qui inclut de vous transmettre des communications électroniques à propos de la présente entente.
- d. Si vous ne souhaitez pas nous fournir de renseignements personnels, nous ne pourrions pas vous inscrire à la présente entente ni vous fournir les avantages de la protection et les avantages supplémentaires en vertu de la présente entente.
- e. Si vous avez des questions à propos de la protection des renseignements personnels, veuillez écrire à privacyofficer@lgm.ca ou visitez le site www.lgm.ca/fr/confidentialite.

Le concessionnaire-vendeur doit s'assurer de respecter en tout temps les lois en vigueur relativement à la protection des renseignements personnels lors de la promotion, de la vente et de la gestion du programme de Protection esthétique de SécurAuto pour chaque titulaire de contrat.