



GUIDE DU CONCESSIONNAIRE-
VENDEUR

Table des matières

Pour nous joindre	4
Niveaux de couverture	5
Couverture De base de la PBM de SécurAuto.....	5
Couverture Essentiel de la PBM de SécurAuto	5
Couverture Élite de la PBM de SécurAuto	7
Avantages supplémentaires.....	8
Avantages de l'Assistance routière	8
Location de véhicule.....	8
Interruption de voyage.....	9
Options supplémentaires	9
Pièces authentiques.....	9
Entreposage des pneus	9
Avantages supplémentaires groupés.....	9
Récompense pour absence de réclamations	9
Logiciel multimédia	10
Déverrouillage des portières à l'aide du cellulaire	10
Exclusions du contrat/de la police	10
Admissibilité	12
Vérification de l'admissibilité en ligne	12
Admissibilité au Programme pour véhicules neufs.....	12
Admissibilité au Programme pour véhicules d'occasion.....	13
Admissibilité au Programme pour véhicules d'occasion certifiés ^{MC}	13
Admissibilité des véhicules radiés/déclarés une perte totale	13
Admissibilité des véhicules importés et provenant du marché des États-Unis.....	13
Modèles d'occasion :	13
Durée du contrat/de la police	13
Inspections de véhicule	13
Contrats électroniques	14
Options de franchise et frais d'utilisation à des fins commerciales légères	14
Usage commercial léger	15
Usage commercial léger.....	15
Applications commerciales exclues (usage commercial intensif).....	15
Confirmation de couverture	15
Transferts	16
Résiliations	16
Résiliation exigée par le titulaire du contrat/de la police.....	17
Résiliation exigée par l'Administrateur	17
Résiliation exigée par le créancier pour un véhicule radié ou déclaré une perte totale	18
Paiement de factures	18
Clients possédant le statut d'autochtone	19
Couverture pour véhicules neufs.....	20
Couverture pour véhicules d'occasion et d'occasion certifiés	20
Assistance pour les réclamations	20
Soumission pour paiement.....	21

Réparation et service en sous-traitance	22
Traitement de paiements par carte de crédit virtuelle	22
Pièces de rechange.....	23
Conditions préexistantes	24
Gestion des pertes-primés du concessionnaire	24
Information relative à la renonciation	24
Programme de paiements différés sans intérêt.....	25

Pour nous joindre

Le Groupe financier LGM

2010, Winston Park Drive, bureau 304 Oakville (Ontario) L6H 5R7

Demande de renseignements pour détaillants et concessionnaires : **1-800-510-8372**

Site Web pour les clients, les détaillants et les concessionnaires : www.lgm.ca

Tous les détaillants et concessionnaires-vendeurs auront un code d'ouverture de session unique leur permettant d'accéder aux documents conçus exclusivement à leur intention.

Réclamations :

Téléphone : 1-866-287-6200

Courriel : claims@lgm.ca

Heures : <https://www.lgm.ca/contact/>

Ventes et service à la clientèle :

Téléphone : 1-800-510-8372

Courriel : service@lgm.ca

Heures : <https://www.lgm.ca/contact/>

Service du traitement des réclamations

Courriel : settlement@lgm.ca

Comptes débiteurs :

Email: ar@lgm.ca

Niveaux de couverture

Couverture De base de la PBM de SécurAuto

La couverture De base de la PBM de SécurAuto est un produit de garantie qui propose une couverture étendue pour la plupart des composantes du groupe motopropulseur. La couverture De base prévoit un remboursement maximal par réclamation jusqu'à concurrence de la valeur du véhicule (tel que décrit dans l'édition la plus récente du Canadian BlackBook^{MC}), sauf si l'option Limite par réparation est choisie. Le total de toutes les réclamations ne peut pas excéder le prix de détail payé pour le véhicule (excluant les taxes, les frais de titre et d'immatriculation ainsi que le coût du contrat/de la police).

La couverture De base de la Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto est un contrat/une police inclusive, c'est-à-dire que seules les composantes expressément désignées sont couvertes. Si une composante ne faisant pas partie de cette liste brisait, elle ne serait pas couverte en vertu de la couverture De base.

Les composantes du groupe motopropulseur suivantes sont couvertes en vertu de la couverture De base de la Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto :

Moteur :

Bloc-cylindres, culasse(s) et toutes les pièces internes lubrifiées du moteur; pompe à eau; pompe à huile et carter de la pompe à huile; équilibreur harmonique; carter de chaîne de distribution; tubulures d'admission et collecteurs d'échappement; couvre-culasse; supports de moteur; pompe d'injection et injecteurs (moteur diesel seulement); bagues et joints d'étanchéité.

Turbocompresseur/surcompresseur (installé en usine seulement) :

Carter du turbocompresseur ou de surcompresseur et toutes ses composantes internes; bagues et joints d'étanchéité.

Boîte de vitesses (automatique ou manuelle) :

Carter de la boîte de vitesses et toutes ses composantes internes; convertisseur de couple; volant de moteur/tôle d'entraînement du convertisseur; modulateur de dépression; unité de commande électronique; refroidisseur de transmission et conduits; supports de la boîte de vitesses; carter d'huile; bagues et joints d'étanchéité.

Boîtier de transfert :

Boîtier de transfert et toutes ses composantes internes; bagues et joints d'étanchéité.

Essieu moteur (avant et arrière) :

Carters de l'essieu; toutes les composantes internes de l'essieu moteur; assemblage de moyeux à verrouillage des roues; arbres de transmission et noix de rotule; joints universels; relais de transmission; joints homocinétiques; coussinets de roue et ensemble du moyeu; roulement de boîtier de différentiel; système de verrouillage des quatre roues motrices; couvercle de différentiel; bagues et joints d'étanchéité.

Couverture pour les véhicules électriques/hybrides

Batterie hybride/électrique; chargeur à domicile; moteur électrique; câbles haute tension; convertisseur de courant/continu-alternatif; chargeur de batterie; génératrices. **Limite maximale de couverture:** réparation ou remplacement d'une (1) BVE pendant le terme de l'Entente plus réparation ou remplacement d'une (1) chargeur résidentiel pendant le terme de l'Entente jusqu'à un maximum de 800 \$. Par souci de clarté, toute réparation ou remplacement d'une (1) batterie pour véhicule électrique ne peut pas dépasser la « limite par réparation » établie.

Couverture Essentiel de la PBM de SécurAuto

Le Programme Essentiel de la PBM de SécurAuto propose une couverture pour la plupart des composantes du groupe motopropulseur et des pièces ne faisant pas partie du groupe motopropulseur. Le Programme Essentiel prévoit un remboursement maximal par réclamation jusqu'à concurrence de la valeur du véhicule (tel que décrit dans l'édition la plus récente du Canadian BlackBook^{MC}). Le total de toutes les réclamations ne peut pas excéder le prix de détail payé pour le véhicule (excluant les taxes, les frais de titre et d'immatriculation ainsi que le coût du contrat/de la police).

Le Programme Essentiel est un contrat/une police inclusive, c'est-à-dire que seules les pièces expressément désignées sont couvertes. Si une composante ne faisant pas partie de cette liste brisait, elle ne serait pas couverte en vertu du

Programme Essentiel.

Les composantes suivantes sont couvertes en vertu du Programme Essentiel de la Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto

Moteur :

Bloc-cylindres, culasse(s) et toutes les pièces internes lubrifiées du moteur; pompe à eau; pompe à huile et carter de la pompe à huile; équilibreur harmonique; carter de chaîne de distribution; tubulures d'admission et collecteurs d'échappement; couvre-culasse; supports de moteur; pompe d'injection et injecteurs (moteur diesel seulement); bagues et joints d'étanchéité.

Turbocompresseur/surcompresseur (installé en usine seulement) :

Carter du turbocompresseur ou de surcompresseur et toutes ses composantes internes; bagues et joints d'étanchéité.

Boîte de vitesses (automatique ou manuelle) :

Carter de la boîte de vitesses et toutes ses composantes internes : convertisseur de couple; volant de moteur/ tôle d'entraînement du convertisseur; modulateur de dépression; unité de commande électronique; refroidisseur de transmission et conduits; supports de la boîte de vitesses; carter d'huile; bagues et joints d'étanchéité.

Boîtier de transfert :

Boîte de transfert et toutes ses composantes internes; bagues et joints d'étanchéité.

Essieu moteur (avant et arrière) :

Carters de l'essieu; toutes les composantes internes de l'essieu moteur; assemblage de moyeux à verrouillage des roues; arbres de transmission et noix de rotule; joints universels; relais de transmission; joints homocinétiques; coussinets de roue et ensemble du moyeu; roulement de boîtier de différentiel; système de verrouillage des quatre roues motrices; couvercle de différentiel; bagues et joints d'étanchéité.

Direction :

Toutes les composantes internes contenues dans le boîtier de direction ou la crémaillère de direction et les pignons; pompe de servodirection; boyaux de servodirection; fusées de direction; levier de commande; bras de renvoi; embouts extérieurs de crémaillère et raccords; arbres de colonne de direction supérieurs et inférieurs et accouplements, incluant le mécanisme interne de volant inclinable; vérin d'assistance et pompe; unité de commande électronique/solénoïde; unité de contrôle de direction assistée; moteur à pas; soupape de commande; bagues et joints d'étanchéité.

Freins :

Maître-cylindre; cylindre de freins assistés; soupape de répartition de freinage; servohydraulique de freinage; étriers de frein à disque; cylindres de roues; soupape compensatrice de freinage; canalisations de freins hydrauliques et raccords; commande hydraulique; système de frein de stationnement et timoneries; commande électronique; capteur de commande du système antiblocage des roues; ensemble pompe hydraulique/moteur; valve modulatrice de pression/clapet d'isolement de décharge; accumulateur de pression; bagues et joints d'étanchéité.

Composantes électriques :

Alternateur, régulateur de tension; démarreur; solénoïde et pignon d'engagement; faisceau de fils électriques du compartiment moteur, contrôleur d'avance électronique de l'allumage; module d'injection électronique, capteur de position d'arbre à cames; détecteur de cognement; commutateur d'allumage; cylindre du commutateur d'allumage; moteur d'essuie-glaces avant et arrière; interrupteur et pompe de lave-glace; interrupteur de feux d'arrêt; interrupteur de phares; interrupteur de clignotants; interrupteur multifonction; interrupteur du chauffage et de la climatisation. Commutateur de vitesse du ventilateur chaufferette/climatiseur; système de contrôle manuel de la chaufferette et du système de climatisation; klaxons.

Climatiseur :

Condensateur; compresseur; système d'embrayage du compresseur et poulie; conduits et boyaux de climatiseur; évaporateur; poulie et roulement de poulie; interrupteur à deux intensités (bas et élevé) du compresseur; détendeur; interrupteur de cycle de pression; bagues et joints d'étanchéité. Les composantes sont couvertes si elles sont nécessaires conjointement à une réparation des composantes suivantes couvertes : Réservoir tampon/déshydrateur; tube à orifice; huile et fluide frigorigène. Les composantes sont couvertes si nécessaire conjointement à une réparation des composantes couvertes énumérées ci-dessus : Réservoir tampon/déshydrateur; tube à orifice; huile et fluide frigorigène.

Alimentation en carburant :

Pompe à carburant; pompe d'injection et injecteurs; détecteurs (sauf détecteurs d'oxygène); pompe à vide; unité d'alimentation du réservoir à carburant; moteur de régulation de l'air de ralenti; ajustage de dépression; conduits d'alimentation en carburant; bagues et joints d'étanchéité.

Suspension avant et arrière :

Bras de suspension supérieur et inférieur; arbre de bras de suspension et paliers ou coussinets; rotules d'articulation supérieures et inférieures; barres antiroulis et coussinets; barres de torsion et supports ou coussinets; barres stabilisatrices; raccords et coussinets; fusée d'essieu et support de fusée d'essieu; suspension à amortissement variable.

Système de refroidissement :

Ventilateur, moteur et relais du système de refroidissement; embrayage du ventilateur; tendeur de courroie; radiateur; radiateur de chauffage; thermostat; moteur de ventilation; soupape de commande d'eau chaude.

Systèmes électriques de pointe :

Régulateur de contrôle automatique de température; bloc d'instruments électroniques; jauges; compteur kilométrique électronique; distributeur; bobine d'allumage; système de verrouillage électronique des portes (excluant les émetteurs et récepteurs de verrouillage à distance); module du régulateur de vitesse; transducteur; servocommande et amplificateur; module d'allumage électronique; moteur des phares; moteurs des glaces électriques; moteur des sièges électriques; moteur des rétroviseurs électriques; moteur et mécanisme de l'antenne électrique; moteur du toit décapotable; moteur électrique du toit ouvrant; interrupteur de glaces électriques; module d'allumage du régulateur de vitesse; interrupteur des sièges électriques; interrupteur des rétroviseurs électriques; interrupteur de dégivreur arrière; interrupteur et actionneur de verrouillage des portes à commande électrique; système mondial de localisation (GPS) et système de navigation sur DVD; lecteur CD, autoradio (y compris la radio par satellite posée en usine) ou lecteur DVD/MP3; système d'aide à la marche arrière; stations iPod^{MC}; système OnStar^{MC}.

Couverture pour les véhicules électriques/hybrides

Batterie hybride/électrique; chargeur à domicile: moteur électrique, câbles haute tension, convertisseur de courant/continu-alternatif, chargeur de batterie, génératrices. **Limite maximale de couverture:** réparation ou remplacement d'une (1) BVE pendant le terme de l'Entente plus réparation ou remplacement d'une (1) chargeur résidentiel pendant le terme de l'Entente jusqu'à un maximum de 800 \$. Par souci de clarté, toute réparation ou remplacement d'une (1) batterie pour véhicule électrique ne peut pas dépasser la « limite par réparation » établie.

Couverture Élite de la PBM de SécurAuto

Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto Élite fournit une protection complète contre les bris mécaniques en couvrant toutes les composantes d'un véhicule, sauf les pièces apparaissant dans la section CE QUI N'EST PAS COUVERT du contrat/de la police. Reportez-vous à la section EXCLUSIONS pour la liste de toutes les composantes non couvertes.

En plus de la description ci-dessus, certaines composantes exclues dans d'autres programmes sont comprises dans la couverture Élite de la Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto :

Système antipollution :

Capteur d'oxygène; boîtier du filtre de vapeur; tuyau de la soupape de recyclage des gaz du carter; adaptateurs pour système de recyclage des gaz du carter; soupape de dérivation d'air secondaire injecté; collecteur d'air; clapet d'injection d'air secondaire; valve de dérivation; solénoïde de purge de l'absorbeur des vapeurs de carburant.

Systèmes de retenue :

Toutes les composantes du système de retenue sont couvertes.

Avantages supplémentaires

Les avantages supplémentaires sont inclus avec chaque niveau de couverture et terme dans le HUB.

Avantages de l'Assistance routière 24 heures sur 24, Composez le 1-866-287-6200 pour obtenir de l'assistance.

Lorsque le titulaire de contrat/de la police a besoin d'une assistance routière pour une cause non reliée à un accident, celui-ci doit téléphoner au numéro sans frais ci-dessus. Seules les demandes de service d'assistance routière dirigées vers ce numéro seront honorées. La couverture est offerte jusqu'à concurrence de cent soixante-quinze dollars (175 \$) par incident, et s'applique à chacun des avantages de l'Assistance routière. Pendant le terme du contrat/de la police, les avantages suivants sont offerts 24 heures sur 24 et 7 jours par semaine, partout au Canada et aux États-Unis, à l'exclusion d'Hawaï. L'Assistance routière 24 heures sur 24 de la Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto est seulement offerte si le programme d'assistance routière du fabricant est échu.

Les taxes sont comprises dans les limites de couverture énumérées ci-dessous.

- **Remorquage** – En cas de panne, la protection couvre les frais de remorquage ou d'assistance routière (reçus à l'appui). Dans la mesure du possible, le véhicule sera remorqué chez le concessionnaire-émetteur.
- **Treuillage** – Nous enverrons un fournisseur de service si le véhicule doit être dégagé d'un fossé, de la boue, du sable ou de la neige, à condition que le véhicule soit situé à un endroit avoisinant une route régulièrement fréquentée.
- **Démarrage d'appoint** – Si le véhicule ne démarre pas en raison d'une défaillance de nature électrique, la couverture est offerte jusqu'à concurrence de cent dollars (100 \$) par incident.
- **Remplacement d'un pneu à plat** – Lorsqu'un remplacement de pneu est nécessaire en raison d'une crevaison. **NOTE** : Le pneu de secours gonflé du client sera utilisé.
- **Livraison de carburant** – En cas de panne sèche, la couverture est offerte pour une livraison urgente de carburant. **NOTE** : Le coût du carburant n'est pas inclus. Une seule réclamation par année est permise.
- **Service de déverrouillage des portières** – Lorsque la clé a été oubliée à l'intérieur du véhicule verrouillé, la couverture est offerte pour les services d'un serrurier. **NOTE** : Les frais de remplacement ou de taillage de clés ne sont pas inclus. Une seule réclamation par année est permise.
- **Service à la clientèle privilégié** – Mémo à la famille, changements de réservation, emplacement des guiches automatiques, etc. Appelez le numéro sans frais pour obtenir des renseignements ou de l'assistance.

Location de véhicule

En cas de panne mécanique couverte, le client a accès à un véhicule de location en vertu des couvertures de la Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto. La Location de véhicule entre en vigueur à partir de la date d'achat du contrat/de la police.

Pour être admissible à la Location de véhicule, vous devez vous assurer que les conditions suivantes sont remplies :

- Un reçu valide doit être soumis à l'Administrateur pour que la location soit payée ou remboursée.
- Le véhicule de location doit être fourni par une entreprise de location autorisée (y compris les entreprises de location de véhicules indépendantes ou les programmes offerts par le concessionnaire).
- La couverture est offerte jusqu'à concurrence de 65 \$ par jour (taxes comprises) pour chaque tranche de 8 heures de main-d'œuvre, jusqu'à un maximum de 260 \$ (32 heures de main-d'œuvre) par panne. Le temps de main-d'œuvre s'appuie sur les plus récents guides/programmes logiciels de main-d'œuvre reconnus à l'échelle nationale, notamment ALLDATA® ou Mitchell-OnDemand® et les guides de main-d'œuvre du fabricant.
- Une location de véhicule additionnelle peut être offerte, jusqu'à un maximum de 195 \$ (taxes comprises), s'il y a panne du moteur ou de la boîte de vitesses, et ce, à condition que l'établissement de réparation fournisse un document attestant le retard supplémentaire occasionné par ces pièces.
- Une location de véhicule additionnelle peut être autorisée, jusqu'à un maximum de 130 \$ (taxes comprises), si l'Administrateur exige qu'une inspection indépendante du véhicule soit effectuée afin de confirmer les pannes déclarées.
- Une location de véhicule peut être offerte dans le cas de la réparation d'une composante du groupe motopulseur qui est couverte en vertu de la garantie du fabricant.

- Aucune location de véhicule n'est offerte pour les réparations refusées en raison des modalités du contrat / de la police de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto.

Interruption de voyage

En cas d'une panne couverte par le contrat/la police, survenant à plus de cent cinquante (150) kilomètres du domicile du titulaire du contrat/de la police et pour laquelle le véhicule doit demeurer à l'établissement de réparation jusqu'au lendemain, nous paierons ou rembourserons le titulaire du contrat/de la police, reçus à l'appui, les frais de restauration et d'hébergement jusqu'à concurrence de cent cinquante dollars (150 \$), taxes comprises, par jour, pendant un maximum de cinq (5) jours. La limite d'avantages totale par panne ne saurait excéder sept cent cinquante dollars (750 \$), taxes comprises.

Options supplémentaires

Pièces authentiques

L'option Pièces authentiques assure que toutes les réparations seront effectuées avec des pièces authentiques, contrairement à la protection ordinaire qui, dans certains cas, autorise l'installation de pièces similaires et de même qualité. Lorsque l'administrateur de la police autorise une réparation sur votre véhicule, seules les pièces de rechange du fabricant (neuves ou remises à neuf) sont autorisées, sauf si le fabricant a cessé de les fabriquer ou qu'aucune pièce neuve ou remise à neuf n'est offerte au Canada.

Entreposage des pneus

L'option Entreposage des pneus (cette option figure dans le HUB si vous souhaitez y participer) procure une solution aux changements de pneus saisonniers.

Si votre concessionnaire participe au programme d'entreposage de pneus, cette option couvre les frais d'entreposage des pneus de vos clients dans votre entrepôt jusqu'à deux (2) fois par année civile. Le client est responsable des coûts associés au montage des pneus et à l'équilibrage des roues.

Limite d'avantages : Jusqu'à deux (2) entreposages de pneus par année (un avantage maximal de 150 \$ par année civile) pendant le terme de la présente entente. Par exemple, si vous entreposez vos pneus pendant l'hiver et pendant l'été, chacun d'eux sera considéré comme un entreposage distinct.

Avantages supplémentaires groupés

Récompense pour absence de réclamations

La Récompense pour absence de réclamations permet aux concessionnaires-vendeurs de produits de LGM d'augmenter les ventes de garanties en permettant à leurs clients de choisir l'une des trois options de remboursement décrites ci-dessous. La Récompense pour absence de réclamations n'est pas offerte pour les Programmes De base.

Si le client (ou toute personne autorisée à agir en son nom) n'a soumis aucune réclamation (ni reçu aucun avantage supplémentaire, à l'exception des avantages de l'Assistance routière) jusqu'à l'expiration du terme de son contrat/sa police (en temps), ce dernier aura le droit de choisir parmi les options de remboursement suivantes :

- a) Un coupon émis par l'Administrateur au montant que le client a payé pour son contrat/sa police (taxes comprises), applicable sur l'achat de tout produit de SécurAuto admissible, comme indiqué sur la fiche d'inscription. Le coupon émis au client doit être utilisé pour l'achat de la Protection contre les bris mécaniques ou de tout produit de SécurAuto, dans les six (6) mois suivant l'expiration du contrat/de la police (en temps). Tout montant de remboursement non appliqué à un achat, dans les six (6) mois suivant l'expiration du contrat/de la police (en temps), sera perdu. Le client doit payer tout montant excédant la valeur du coupon pour le produit de SécurAuto sélectionné pour lequel il désire utiliser le

- coupon; ou
- b) Un rabais offert par le concessionnaire-émetteur, au montant payé par le client pour son contrat/sa police (taxes incluses), pouvant atteindre deux mille dollars (2 000 \$). Le client doit fournir une preuve (jugée suffisante par l'Administrateur) de l'achat du produit (présentation de reçus requise) dans les six (6) mois suivant la date d'échéance de son contrat/sa police (en temps), afin de recevoir un chèque de remboursement au montant que le client a payé pour le rabais offert par le concessionnaire-émetteur; ou
 - c) Un chèque de remboursement au montant que le client a payé pour son contrat/sa police (taxes comprises), pouvant atteindre un maximum de mille dollars (1 000 \$).

Pour qu'un client soit admissible à la Récompense pour absence de réclamations, les critères suivants doivent être remplis :

- a) La portion temps (et **non kilométrage**) du terme du contrat ou de la police du client doit être complètement expirée; et
- b) Le client doit fournir des preuves (étant jugées suffisantes par l'Administrateur) à l'effet qu'il est le titulaire de l'enregistrement (tel qu'inscrit sur la Fiche d'inscription) et que son véhicule n'a pas changé de propriété au cours du terme du contrat/de la police. Cet avantage n'est pas accordé si le client a cédé la garde au concessionnaire-émetteur, ou à toute autre personne ou entité, ou si de dernier gère ou a la propriété temporaire de son véhicule au cours du terme du contrat/de la police, et ce, à toute fin commerciale (p.ex., : location de véhicule); et
- c) Le temps écoulé entre la date d'achat et la date d'expiration du contrat/de la police, tel qu'inscrit sur la Fiche d'inscription, doit être d'au moins quatre (4) ans; et
- d) Le client s'est procuré une Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto sans limite d'avantages par réclamation; et
- e) Le client soumet à l'Administrateur une demande de la Récompense dans les six (6) mois suivant la date d'échéance (en temps) du contrat/de la police. Les demandes reçues par l'Administrateur après six (6) mois seront refusées.

Logiciel multimédia

Le Logiciel multimédia (infodivertissement) peut être ajouté à tout programme de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto. Cette offre groupée couvre le coût de toutes les mises à niveau du logiciel des systèmes de divertissement et de navigation du véhicule, qui sont recommandées par le fabricant.

Limite d'avantages : Limite globale et maximale des avantages de 500 \$.

Déverrouillage des portières à l'aide du cellulaire

Cet avantage est offert si le véhicule du titulaire de contrat / de la police est équipé d'une application mobile du fabricant qui permet le déverrouillage sans clé. Le module sera couvert dans le cas d'une panne du téléphone cellulaire due à une perte ou à un dommage, résultant d'un événement inattendu et involontaire pendant une manipulation normale. Sur présentation des reçus applicables, vous serez remboursé pour la réparation des dommages causés au téléphone mobile ou le remplacement du téléphone par un produit équivalent afin de vous donner un accès continu à l'application du fabricant.

Limite d'avantages : Réparation ou remplacement d'un (1) téléphone cellulaire, jusqu'à concurrence de 1 000 \$, incluant les taxes applicables, au cours du terme du contrat/de la police.

Exclusions du contrat/de la police

Toutes les couvertures de la Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto ont une liste similaire de composantes et d'usages exclus pour chaque contrat/police. Même s'il arrive qu'une composante soit couverte en vertu de la couverture choisie par le client, certaines exclusions au contrat/à la police pourraient nous empêcher d'autoriser une réclamation. Chacune des exclusions ci-dessous comporte une référence à l'endroit où elle se trouve sur le contrat/la police du client.

CE QUI N'EST PAS COUVERT :

- a) Les réparations découlant d'une panne ou d'un problème antérieur à la date d'entrée en vigueur du contrat/de la police. (Se reporter au tableau E du contrat/de la police du client)
- b) Pour les composantes non expressément inscrites au Tableau des garanties, y compris, mais sans s'y limiter, les composantes suivantes : Amortisseurs, jambes et supports de jambe de force, blocs d'embrayage de boîte de vitesses manuelle, embrayages à friction et plateaux de pression, butées d'embrayage, tringleries manuelles (incluant, mais sans s'y limiter, les portières, le coffre arrière, les poignées de siège et la tige de changement de vitesse pour la boîte de vitesses manuelle), dispositifs de retenue de sécurité (sauf s'ils sont indiqués dans le Tableau des garanties), vitre, lentilles, phares scellés, ampoules, DEL, fusibles, téléphones cellulaires, émetteurs électroniques (sauf s'ils sont indiqués dans le Tableau des garanties), disques et tambours de freins, systèmes d'échappement et d'émission (sauf s'ils sont indiqués dans le Tableau des garanties), batteries, joints d'étanchéité de portières, habillages intérieurs, moulures, métaux polis, chrome, garnitures intérieures et tapis, peinture, ornements extérieurs, pare-chocs, éléments et panneaux de tôle de la carrosserie, cadres et châssis de la carrosserie, pneus, roues ou jantes, logiciels et fournitures d'atelier. (Se reporter au tableau B du contrat/de la police du client)
- c) Pour les pièces et services d'entretien de routine décrits dans le Manuel du propriétaire pour votre véhicule fourni par le fabricant et pour tous les autres services d'entretien normal et les pièces qui incluent, sans s'y limiter : Réglage de la géométrie des roues, équilibrage des roues, mises au point, Écotaxe et frais d'élimination, bougies, fils de bougie, bougies de préchauffage, boyaux (à l'exception de ceux de la boîte de direction et du climatiseur), courroies (sauf la courroie de distribution, conformément à l'entretien recommandé), plaquettes de frein, garnitures et segments de freins et balais d'essuie-glaces, filtres, lubrifiants, liquides de refroidissement, fluides, notamment le fluide frigorigène, seront couverts uniquement si leur remplacement est nécessaire en vertu d'une panne couverte. (Se reporter au tableau B du contrat/de la police du client)
- d) Pour tout dommage imputable à une collision, à un incendie, au vol, au vandalisme, à une émeute, à une explosion, à la foudre, aux tremblements de terre, au gel, à la rouille, à la corrosion, à une tempête de vent, à la grêle, à l'eau ou à une inondation, au sel, à des dommages environnementaux, à une contamination des fluides, des liquides de refroidissement ou des lubrifiants. (Se reporter au tableau F du contrat/de la police du client)
- e) Pour toute panne occasionnée par le mauvais usage ou l'usage abusif, la négligence, le défaut d'entretien normal (préparation hivernale comprise) prescrit par le programme d'entretien du fabricant pour le véhicule, ou l'entretien inapproprié par le client, après la date d'achat du contrat/de la police. Pour toute panne occasionnée par le défaut de maintenir les lubrifiants ou liquides de refroidissement à des niveaux appropriés, ou le défaut de protéger Votre Véhicule contre des dommages supplémentaires à la suite d'une panne. (Se reporter au tableau F du contrat/de la police du client)
- f) Pour toute panne occasionnée alors que le véhicule a été utilisé pour toute forme de compétition, notamment les épreuves de vitesse, le déneigement ou pour tirer une remorque, un autre véhicule ou un objet, à moins que le véhicule du titulaire du contrat/de la police ne soit muni de l'équipement de remorquage du fabricant ou d'un équipement de remorquage autorisé par le fabricant. (Se reporter au tableau F du contrat/de la police du client)
- g) Pour les réparations ou les remplacements de toute composante couverte en l'absence d'une panne ou lorsque l'usure de ladite composante n'a pas dépassé le seuil d'usure autorisé par le fabricant. (Se reporter au tableau F du contrat/de la police du client)
- h) Lorsque le titulaire du contrat/de la police utilise ou a utilisé son véhicule d'une manière non recommandée par le fabricant ou lorsque le véhicule du titulaire a subi des modifications, incluant, mais sans s'y limiter, la modification du châssis ou de la suspension (nécessaires de levage de suspension/nécessaires de descente de suspension), les pneus et les jantes, les chevalets d'arrimage, le moteur et le système d'échappement ou d'émission. De plus, sans restreindre le caractère général de ce qui précède, aucune Couverture ne sera offerte dans le cas d'une défaillance d'une complémentaire ou sur mesure n'ayant pas été pourvue à l'origine par le Fabricant du Véhicule. (Se reporter au tableau F du contrat/de la police du client)
- i) Lorsque le compteur kilométrique a cessé de fonctionner et qu'il n'a pas été réparé immédiatement ou s'il a été modifié de quelque façon que ce soit après l'acquisition du véhicule. (Se reporter au tableau E du contrat/de la police du client)
- j) Pour toute responsabilité pour dommages matériels ou dommages corporels ou décès d'une personne découlant du fonctionnement, de l'entretien ou de l'usage de votre véhicule décrit dans le présent contrat/la présente police, que ces dommages soient reliés ou non aux composantes couvertes. Pour la perte d'usage, de temps, de profit, les inconvénients ou toute autre perte indirecte (à moins de stipulations contraires au Tableau des garanties) qui est occasionnée par une panne ou tout dommage indirect d'une pièce non couverte résultant d'une panne. (Consulter la Section 10 – Que devez-vous savoir de plus? du contrat/de la police du client)

- k) Lorsque la responsabilité des réparations est couverte par une autre police d'assurance, ou toute couverture du fabricant ou du distributeur de composantes, notamment une couverture prolongée du groupe motopropulseur, un terme de couverture d'occasion certifiée, une couverture de pièces importantes ou une couverture complète (sans égard à la couverture résiduelle du fabricant, au moment où vous avez acheté le présent contrat/la présente police) ou au titre d'une couverture du réparateur. Dans tel cas, aucune couverture ne sera fournie en vertu du présent contrat/de la présente police, peu importe si lesdits contrats/lesdites polices sont honorés par le fournisseur. De plus, la couverture, en vertu du présent contrat/de la présente police, est limitée de façon similaire en cas de panne si le fabricant a annoncé sa responsabilité par tout moyen, incluant, mais sans s'y limiter, des rappels publics et des bulletins de service ou s'il a cessé de produire ou de fournir les pièces requises pour réparer la panne, et que d'autres pièces de nature et de qualité équivalentes ne sont plus offertes. (Se reporter au tableau E du contrat/de la police du client)
- l) Si votre véhicule est utilisé à des fins commerciales, notamment la location, le service d'urgence ou de police, les opérations de réparation routière, la traction, une école de conduite, les travaux routiers, les véhicules utilisés principalement hors route, le taxi ou la flotte de véhicules, les activités de chantier, le service de messagerie ou de livraison, le service de déneigement, la construction, le service de limousine ou de navette. (Se reporter au tableau F du contrat/de la police du client)
- m) Pour toute panne non déclarée dans les sept (7) jours de sa survenance, ou dans le cas où les renseignements que vous ou l'entreprise de réparation avez fournis ne peuvent être confirmés comme étant exacts. (Se reporter au tableau G du contrat/de la police du client)
- n) Pour toute panne, lorsque la date d'achat du véhicule (indiquée sur la Fiche d'inscription) diffère de la date d'achat du contrat/de la police (indiquée sur la Fiche d'inscription). (Se reporter au tableau G du contrat/de la police du client)

La présente exclusion est sans effet :

- a. si le véhicule a réussi une inspection officielle effectuée par le concessionnaire-émetteur, laquelle a été soumise à l'Administrateur au moment de l'achat du contrat/de la police ou
- b. si le titulaire du contrat/de la police a sélectionné et est admissible au programme pour véhicules neufs ou au programme pour véhicules d'occasion certifiés.
- o) Si votre véhicule n'est pas assuré par une compagnie d'assurance agréée au Canada au moment de la panne, si vous n'êtes pas résident canadien ou si votre véhicule est utilisé pendant plus de six (6) mois par année à l'extérieur du Canada. (Se reporter à la Section 3 – Votre véhicule est-il admissible à la Protection contre les bris mécaniques? du contrat/de la police du client)
- p) Logiciel multimédia : i) pour toute mise à jour du logiciel qui était disponible avant la date d'achat du contrat ou ii) pour tout matériel informatique, tout système ou toute version améliorée pouvant être requise dans le cadre de la mise à jour du logiciel ou iii) pour tout logiciel n'étant pas utilisé exclusivement pour les systèmes de navigation et de divertissement de votre véhicule ou iv) pour tout logiciel de systèmes de navigation et de divertissement n'ayant pas été installé dans votre véhicule par le fabricant ou qui a été installé par le fabricant, mais qui a été par la suite modifié par une autre personne que le fabricant.

Admissibilité

L'admissibilité des véhicules aux couvertures de la PBM de SécurAuto peut être vérifiée en ligne, dans le HUB.

NOTE : Si vous n'avez pas créé de profil sur le HUB, nous vous recommandons vivement de contacter LGM (voir la section Nous joindre) pour avoir accès aux nombreux outils de vente mis à votre disposition; ces derniers faisant partie de la solution Vente de contrats électroniques.

Vérification de l'admissibilité en ligne

Votre concession peut déterminer l'admissibilité d'un véhicule en utilisant le HUB. Le HUB peut déterminer rapidement l'admissibilité d'un véhicule, une fois que le numéro d'identification du véhicule (NIV) est entré, puisque le logiciel décode le NIV et vérifie automatiquement l'admissibilité du véhicule.

Si vous effectuez une soumission pour la PBM de SécurAuto, et qu'un modèle en particulier est introuvable dans le HUB, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle pour le faire ajouter.

Admissibilité au Programme pour véhicules neufs

Le Programme pour véhicules neufs est offert pour tous les véhicules admissibles, comme indiqué dans le HUB. Pour être admissible au Programme pour véhicules neufs, le véhicule doit avoir au moins 1 jour et 1 kilomètre restants de la garantie complète du fabricant, au moment de l'achat du contrat/de la police. Les véhicules ne répondant pas à ces

critères ne sont pas admissibles au Programme pour véhicules neufs.

Admissibilité au Programme pour véhicules d'occasion

Les couvertures de la Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto sont offertes pour tous les véhicules habituellement admissibles à la Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto qui ont moins de 13 années-modèle* et qui affichent moins de 200 000 kilomètres au compteur, au moment de l'achat du contrat/de la police. Les véhicules qui ne répondent pas à ces critères ne sont pas admissibles à la couverture de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto.

Admissibilité au Programme pour véhicules d'occasion certifiés^{MC}

Les véhicules d'occasion certifiés^{MC} sont habituellement admissibles à la Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto lorsqu'ils ont 1 jour et 1 kilomètre restants de la garantie d'occasion certifiée originale du fabricant.

Admissibilité des véhicules radiés/déclarés une perte totale

Lorsqu'un concessionnaire désire vendre un contrat/une police de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto pour un véhicule ayant été déclaré une perte totale ou radié, et qui a ensuite été remis en état pour satisfaire aux critères d'assurabilité, celui-ci doit communiquer avec l'Administrateur afin de soumettre le véhicule aux critères d'admissibilité de la couverture.

L'Administrateur exigera que lui soit remis un formulaire d'inspection de véhicule (disponible dans les Outils de vente du HUB de LGM) attestant clairement que tous les éléments mécaniques couverts en vertu de la couverture de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto sont en bon état de fonctionnement. Tout contrat / police de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto ayant été émise pour un véhicule déclaré perte totale ou radié, sans l'accord préalable de l'Administrateur, sera retourné au concessionnaire-émetteur pour un remboursement en vertu des clauses d'annulation, comme décrit dans le contrat / la police, à partir du moment où l'Administrateur apprend que le véhicule n'est pas admissible à la couverture.

Admissibilité des véhicules importés et provenant du marché des États-Unis

- a. Le client peut acheter un programme Véhicule d'occasion et, lorsque son véhicule est importé des États-Unis, il peut faire une réclamation pour les composantes et les réparations (même si la garantie du fabricant américain n'honore par les réclamations faites au Canada);
- b. Si le client achète un Programme pour véhicules neufs et que son véhicule est couvert par une garantie originale ou prolongée du fabricant, le client ne pourra pas faire de réclamation pour les composantes ou les réparations avant que cette garantie ait expiré en temps ou en distance (même si la garantie du fabricant américain ne couvre pas les réclamations effectuées au Canada).

Cependant, si le véhicule a moins de 1 000 km au compteur ou s'il reste moins d'un mois à la garantie complète et originale du fabricant, il devra être soumis à une inspection avant la vente du contrat/de la police.

Modèles d'occasion :

Pour les modèles de véhicules d'occasion importés au Canada, dont la garantie complète du fabricant est échuë, le concessionnaire-émetteur peut vendre la couverture pour véhicules d'occasion de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto. Toutefois, le véhicule devra être soumis à une inspection avant la vente du contrat/de la police.

Durée du contrat/de la police

Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto offre une variété de termes et de programmes, qu'il s'agisse de l'admissibilité pour véhicules neufs, d'occasion ou d'occasion certifiés. L'entrée en vigueur de la couverture varie selon la classification du véhicule : soit à titre de « véhicule neuf », de « véhicule d'occasion » ou de « véhicule d'occasion certifié ». Les contrats/les polices vendues par l'entremise du HUB sont automatiquement liées au type de programme associé au contrat/à la police en question.

Inspections de véhicule

Un rapport d'inspection du véhicule doit être rempli lorsque la date d'achat du contrat diffère de la date d'achat du véhicule. L'inspection du véhicule permettra de déterminer son admissibilité à la Protection contre les bris mécaniques. Le formulaire d'inspection du véhicule se trouve dans la section Outils de vente du HUB.

- Une inspection n'est pas requise pour un véhicule neuf ou presque neuf qui provient de l'inventaire d'un concessionnaire, et dont il reste plus de 3 mois et 5 000 kilomètres à la garantie complète du fabricant ou à la garantie d'occasion certifiée, et ce, au moment de l'achat du contrat/de la police
- Dans le cas où une inspection est requise, la copie originale du formulaire d'inspection du véhicule doit être signée par le technicien ayant inspecté le véhicule ainsi que par le propriétaire du véhicule.
- Le client doit assumer le coût du rapport d'inspection du véhicule.
- Le concessionnaire doit conserver le formulaire d'inspection au cas où ce dernier serait exigé par l'Administrateur.
- L'Administrateur peut exiger une copie du formulaire d'inspection rempli.

Contrats électroniques

On accède à la Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto par l'intermédiaire du portail en ligne sécurisé www.lgmhub.ca

Pour vendre des contrats électroniques dans votre concession, communiquez avec LGM au 1-800-510--8372, qui se fera un plaisir de vous fournir l'accès en ligne.

Les ventes de contrats électroniques vous offrent les avantages suivants :

- Nul besoin de remplir des formulaires préimprimés
- Facile à utiliser et rapide à remplir
- Précision garantie des tarifs et de la couverture
- Suivi de résultats électroniques
- Rapport de remise mensuel automatique
- Documents à l'allure professionnelle pour vos clients
- Confirmation immédiate de couverture
- Décodage du NIV accélérant le processus (décodage automatique)

IMPORTANT : Veuillez noter que votre concessionnaire doit conserver une copie signée par le client, et ce, pour chacun des contrats/chacune des polices vendu(e)s. Le concessionnaire est responsable de fournir à l'Administrateur la copie signée desdits contrats/desdites polices, et ce, sur demande.

Options de franchise et frais d'utilisation à des fins commerciales légères

Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto prévoit diverses options de franchise pour ses programmes pour véhicules neufs, d'occasion et d'occasion certifiés afin de satisfaire aux exigences des clients.

Nos franchises de base sont les suivantes :

- Franchise de 0 \$ (non offerte pour les couvertures munies d'une limite d'avantages)
- Franchise de 50 \$
- Franchise de 100 \$ (soumise à l'application du rabais de fidélité)
- Franchise de 250 \$ (soumise à l'application du rabais de fidélité)
- Franchise de 500 \$ (soumise à l'application du rabais de fidélité)

Aucune franchise n'est imputée aux avantages supplémentaires.

Le titulaire du contrat/de la police doit payer une (1) franchise par visite chez le réparateur. Dès que la pièce est réparée ou remplacée, en vertu des modalités du contrat/de la police, les réparations subséquentes de la même pièce ne seront pas soumises à l'application d'une franchise.

L'option de franchise Rabais de fidélité (100 \$, 250 \$ et 500 \$) est destinée à améliorer la fidélisation de la clientèle du concessionnaire. Le titulaire du contrat/de la police verra sa franchise réduite de 50 \$ pour toute réparation effectuée chez le concessionnaire-émetteur possédant un établissement de réparation agréé.

Les frais imputables à l'usage commercial léger représentent 20 % du montant de la réclamation autorisée (après les taxes applicables). Si le client utilise le véhicule pour un usage commercial léger, il sera responsable du montant le

plus élevé entre la franchise indiquée sur la Fiche d'inscription et les frais imputables à un usage commercial léger. Toutes les franchises ou les frais imputables à l'usage commercial léger doivent être perçus du titulaire du contrat/de la police dès que les réparations autorisées ont été effectuées.

Usage commercial léger

Les couvertures de la Protection contre les bris mécaniques 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 le montant le plus élevé entre la franchise et les frais de 20 % du montant de la réclamation autorisée, incluant les taxes

Usage commercial léger

Un véhicule est considéré comme étant utilisé à des fins commerciales légères si le véhicule du client est un véhicule utilisé par le propriétaire à des fins autres qu'une utilisation commerciale intensive et comprend l'autopartage ou le covoiturage. Pour plus de clarté, un véhicule sera exploité par son propriétaire s'il est utilisé pour l'entreprise d'un propriétaire unique. Si le véhicule du client est utilisé à des fins commerciales légères pendant la durée de la présente police, il doit en aviser rapidement l'administrateur et devra payer la franchise applicable sur les réclamations futures (plutôt que la franchise normale).

Usage commercial n'étant pas considéré comme un usage commercial léger

L'utilisation normale d'un véhicule de tourisme comprenant les déplacements du lieu de résidence au lieu de travail, les déplacements d'un représentant sur la route n'effectuant aucune livraison, etc., n'est pas considérée comme un usage commercial léger.

Applications commerciales exclues (usage commercial intensif)

Un véhicule n'est pas admissible à la couverture s'il est utilisé pour l'une des fins commerciales suivantes, non considérées comme à usage commercial léger :

- location
- police ou véhicule d'urgence
- réparation des routes
- traction
- école de conduite
- travaux publics
- véhicules principalement utilisés hors route
- taxi ou flotte de véhicule
- activités sur le lieu de travail
- messagerie ou livraison
- déneigement
- construction
- limousine ou navette
- service de déménagement

En cas de doute sur l'admissibilité d'un véhicule à la couverture Usage commercial léger, veuillez communiquer avec l'Administrateur au 1-866-287-6200.

Confirmation de couverture

Le HUB confirme automatiquement la couverture au client en envoyant une lettre de bienvenue, une carte pour portefeuille, ainsi que les conditions d'utilisation du contrat/de la police 48 heures après l'achat dans le système. Il est important que l'adresse du client soit entrée correctement dans le HUB au cours du processus de vente afin que ce dernier reçoive la documentation en question. Si le client ne possède pas d'adresse de courriel, vous devrez imprimer la lettre de bienvenue, la carte pour portefeuille ainsi que les conditions d'utilisation du contrat/de la police et les lui remettre au moment de l'achat.

Transferts

Dans l'éventualité d'une vente privée entre deux parties, la couverture de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto peut être transférée à un autre propriétaire privé. Les contrats / polices de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto peuvent être transférées une seule fois au cours du terme de la couverture (sauf indication contraire de la loi provinciale).

Afin de faciliter le transfert du contrat/de la police, l'acheteur initial doit contacter l'Administrateur ou le concessionnaire-émetteur dans les 30 jours suivant le changement de propriété, pour lancer la demande.

L'Administrateur fournira au client original un formulaire de demande de transfert. Ce formulaire est accessible sur le HUB de LGM ou en communiquant avec l'Administrateur au 1-866-287-6200. Le formulaire de demande de transfert DOIT être rempli et signé par l'acheteur original et l'acheteur privé ultérieur du véhicule. Le formulaire de demande de transfert requiert les renseignements suivants :

- Nom du concessionnaire
- Numéro du contrat/de la police
- Nom du titulaire du contrat ou de la police
- Date du changement de propriété du véhicule
- Lecture du compteur kilométrique au moment du changement de propriété
- Année, marque et modèle du véhicule
- Numéro d'identification du véhicule (NIV)
- Nom, adresse postale, courriel et numéro de téléphone du nouveau propriétaire

L'Administrateur doit obtenir une copie officielle du document de transfert de propriété, signé par les deux parties. Ce formulaire est souvent rempli pendant le transfert par l'autorité provinciale ou par l'assurance privée. Il peut aussi s'intituler un contrat de vente ou un formulaire de transfert ou de taxes. L'Administrateur doit également obtenir une copie de l'immatriculation pour le véhicule au nom du nouveau propriétaire.

Le formulaire de demande de transfert et la copie officielle du document de Transfert de propriété doivent être soumis à l'Administrateur, accompagnés des frais de transfert de cent dollars (100 \$), plus les taxes applicables. Les frais, dont les détails sont notés sur le formulaire de demande de transfert, peuvent être payés par chèque ou par carte de crédit. Les frais imputés à une carte de crédit apparaîtront sur le compte du titulaire de la carte en tant que débit effectué par LGM.

L'Administrateur n'exige pas que les documents relatifs à l'entretien du véhicule soient remis pour valider la couverture ou confirmer l'acceptation du transfert. Il est toutefois recommandé que le nouveau propriétaire conserve ces documents afin de les soumettre à l'Administrateur, en cas de réclamation.

Dans l'éventualité où un véhicule transféré est toujours couvert par le terme de la garantie d'origine du fabricant, au moment du transfert, le concessionnaire peut tout de même effectuer le transfert, du propriétaire original au nouveau propriétaire, mais le véhicule ne peut être transféré au concessionnaire, et ce, en aucun cas.

IMPORTANT :

Afin de prévenir la remise à neuf d'un véhicule et de protéger le rapport sinistres-primés, les réclamations ne seront pas autorisées, sous aucun prétexte, pendant que le véhicule couvert demeure sous la garde, sous le contrôle ou s'il appartient au concessionnaire.

Veillez vous assurer que tous les chèques pour un transfert de contrat/police sont libellés à l'ordre de LGM

Résiliations

La Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto offre des contrats de garantie non résiliables qui permettent toutefois aux clients de résilier leur contrat/police en tout temps, au cours des 30 jours suivant l'achat, et d'être remboursés intégralement, moins le montant de toute réclamation autorisée et payée.

Après le délai de trente (30) jours, le contrat de garantie non résiliable ne peut plus être résilié par le client, à moins que :

- a) Le concessionnaire accepte de participer au remboursement (le montant proportionnel de la marge bénéficiaire initiale sera facturé au concessionnaire à la suite de la résiliation); ou
- b) Le créancier qui a financé le contrat de garantie envoie une demande de résiliation écrite à l'Administrateur en raison d'une reprise de possession ou parce que le véhicule a été radié.

Pour les contrats/polices vendu(e)s après le 1^{er} janvier 2010, le concessionnaire ne sera pas tenu de contribuer au remboursement d'une résiliation si le créancier exige une résiliation du contrat/de la police pour cause de reprise de possession ou perte totale, si la demande a lieu plus de 90 jours après la date d'achat du contrat/de la police.

Le contrat de garantie non résiliable répond aux exigences de résiliation de la plupart des créanciers. L'Administrateur se conformera à la réglementation spécifique du créancier, dans le cas où votre concessionnaire exige que le contrat de garantie puisse être résilié par le client à tout moment pendant sa durée.

Résiliation exigée par le titulaire du contrat/de la police

Les conditions de résiliation sont expliquées dans chacun des contrats/polices. Toute demande de résiliation exigée par le titulaire du contrat/de la police doit être adressée au 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 au remboursement du concessionnaire.

Les concessionnaires émetteurs peuvent initier une demande de résiliation dans le HUB, en accédant au contrat/à la police du client et en soumettant une demande de résiliation. Les devis de résiliation peuvent être obtenus par l'intermédiaire du HUB sans avoir à contacter l'Administrateur.

Par ailleurs, si un concessionnaire n'a pas accès au contrat/à la police du client dans le HUB, une résiliation peut être amorcée en demandant au titulaire original du contrat/de la police de remplir le formulaire de demande de résiliation. Ce formulaire est disponible en ligne à l'adresse www.lgmhub.ca, ou en communiquant avec l'Administrateur. Le formulaire de demande de résiliation doit comprendre les renseignements suivants :

- Numéro du contrat/de la police
- Nom, numéro de téléphone et courriel du titulaire du contrat
- Nom du concessionnaire 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 / de la police et du représentant du concessionnaire

Si le concessionnaire-émetteur est tenu de participer au remboursement, l'Administrateur lui remettra une soumission indiquant le remboursement total ainsi que la part du concessionnaire-vendeur.

Si la garantie a été financée, le remboursement sera envoyé au client et au créancier, comme décrit dans la garantie (à moins que le client n'ait déjà remboursé son prêt). Si la garantie a été payée en argent comptant, le remboursement sera envoyé au client, à moins d'indication contraire du client.

Les demandes de résiliation présentées par le titulaire du contrat ou de la police dans les 30 jours suivant de la date d'achat ne sont pas assujetties à des frais administratifs ni au calcul au prorata, dans la mesure où aucune réclamation n'a été soumise.

Toute demande de résiliation présentée après le délai prescrit de 30 jours (avec le consentement du concessionnaire-émetteur de participer au remboursement, comme mentionné plus haut), ou si une réclamation a été autorisée et payée, sont assujetties à un remboursement calculé au prorata moins a) des frais administratifs de 100 \$ plus les taxes applicables et

une déduction de toutes les réclamations autorisées et payées.

Résiliation exigée par l'Administrateur

L'Administrateur peut résilier un contrat/une police si le véhicule est considéré comme inadmissible à la couverture en raison d'un non-paiement ou d'un paiement insuffisant, d'une déclaration mensongère pour obtenir le contrat/la police ou lors de la soumission d'une réclamation. Les demandes de résiliation exigées par l'Administrateur, dans les 30 jours suivant la date d'achat, ne sont pas assujetties à des frais administratifs et seront calculées en fonction du montant total

payé, moins le montant de toute réclamation payée. Les résiliations effectuées après le délai de 30 jours sont assujetties à un remboursement au prorata moins des frais administratifs de 100 \$ plus les taxes applicables et la déduction de toute réclamation autorisée ou payée.

Résiliation exigée par le créancier pour un véhicule radié ou déclaré une perte totale

Dans le cas d'une résiliation exigée par le créancier en raison d'un véhicule étant déclaré une perte totale ou dans le cas d'une reprise de possession du véhicule (si la perte totale ou la reprise de possession a lieu dans les 90 jours suivant l'achat du contrat/de la police), l'Administrateur devra rembourser le montant au détail non gagné de la résiliation au créancier, lequel comprend le montant auquel le concessionnaire doit participer. L'Administrateur enverra au concessionnaire un avis écrit indiquant le montant facturé pour la résiliation. Le concessionnaire-émetteur devra payer le montant exigible à l'Administrateur dans les 30 jours suivant la réception de l'avis.

Les résiliations exigées par le créancier sont calculées selon la méthode du prorata. Un remboursement au prorata sera calculé en fonction de la part expirée du contrat/de la police, en temps écoulé ou en kilomètres parcourus, selon la plus élevée des deux éventualités, et selon le terme sélectionné et la date d'entrée en vigueur de la couverture. Le créancier aura uniquement le droit d'exiger une résiliation s'il existe un solde de prêt impayé pour le financement de la prime du contrat/de la police.

Les calculs de remboursement au prorata s'appuient sur la part non utilisée du contrat ou de la police, en temps ou en kilométrage, selon la plus élevée des deux éventualités, et déterminé par le terme sélectionné et la date d'entrée en vigueur de la couverture. La couverture pour véhicules neufs entre en vigueur à la date d'entrée en service du véhicule et à zéro (0) kilomètre, tandis que les couvertures pour véhicules d'occasion et d'occasion certifiés entrent en vigueur à la date d'achat du contrat/de la police et tiennent compte du nombre de kilomètres affichés au compteur au moment de l'achat du contrat/de la police.

IMPORTANT

L'Administrateur enverra le remboursement directement au titulaire du contrat/de la police (et au créancier, le cas échéant), et le concessionnaire sera facturé pour sa marge bénéficiaire non gagnée, le cas échéant. Ne déduisez pas les résiliations de vos remises pour les NOUVELLES ventes de contrats/polices.

Paiement de factures

La PBM de SécurAuto est vendue exclusivement par l'intermédiaire du portail de vente en ligne de LGM, accessible à l'adresse www.lgmhub.ca. Votre concession doit, chaque dernier jour du mois, produire pour l'Administrateur un rapport de toutes les ventes valides et facturées, par l'entremise du HUB.

Le concessionnaire doit remettre le paiement à l'Administrateur au plus tard le 10^e jour ouvrable du mois suivant. Les factures envoyées à votre concession, en ce qui concerne les résiliations, doivent être payées dès la réception. Tout paiement reçu après ce délai peut entraîner des retards de traitement 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'Administrateur et envoyé par la poste à l'Administrateur. Tout chèque non libellé à l'ordre de l'Administrateur sera retourné au concessionnaire.

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

- Factures de résiliation vous ayant été fournies par l'Administrateur;
- Chèque libellé au nom de LGM Financial Services Inc.; et
- Factures générées par le portail de ventes en ligne.

Veillez faire parvenir vos paiements à :

SécurAuto

757, rue West Hastings, #142, Vancouver (C.-B.) V6C 1A1

Veillez prendre connaissance des règlements fiscaux suivants :

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

Remarque : Dans certaines situations, lorsque les taxes du contrat/de la police sont établies en fonction du lieu de résidence du client, la remise des taxes en question peut différer des règlements fiscaux énumérés 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 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 cartes de statut autochtone, au cas où une vérification d'impôts exigerait que ces renseignements soient fournis.

Veillez noter que votre concession doit conserver une copie signée par le client de tous les contrats/toutes les polices vendu(e)s. Le concessionnaire doit fournir à l'Administrateur, en temps opportun, une copie signée du contrat/de la police, et ce, sur demande.

Exigences concernant l'entretien du véhicule

Conformément au contrat / à la police relative à la Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto, le titulaire du contrat/de police doit faire vérifier et entretenir son véhicule conformément aux recommandations du fabricant décrites dans le manuel du propriétaire. Le manuel du propriétaire énumère des recommandations en fonction des habitudes de conduite de chacun et des conditions climatiques. Le titulaire du contrat/de la police doit respecter le programme d'entretien qui s'applique aux conditions dans lesquelles il vit. Le défaut de suivre les recommandations du fabricant s'appliquant à votre situation particulière entraînera un refus de la couverture.

Il est obligatoire de conserver des reçus relatifs aux travaux d'entretien. Le travail d'entretien doit être effectué par le concessionnaire-émetteur ou un établissement de réparation agréé. Le client ne peut pas effectuer lui-même les travaux de réparation et d'entretien sur son véhicule.

Dans tous les cas, l'Administrateur recommande aux titulaires de contrat/police de communiquer avec le fabricant pour connaître les détails concernant leur véhicule.

Nous recommandons aux titulaires de contrat/police de passer en revue les exigences relatives au programme d'entretien, une fois qu'ils ont pris possession de leur véhicule, de façon à s'assurer qu'aucun oubli, en matière d'entretien, ne mette en péril la couverture des futures réclamations.

Programme d'entretien du fabricant incluant, mais ne s'y limitant pas, ce qui suit :

- Vidange d'huile du moteur et remplacement du filtre
- Vidange d'huile de la boîte de vitesses automatique et remplacement du filtre
- Vidange d'huile de l'engrenage de la boîte de vitesses manuelle
- Vidange d'huile de l'engrenage de la boîte de transfert
- Courroie de distribution
- Entretien des moyeux de verrouillage
- Entretien des roulements de moyeux
- Entretien du système de refroidissement
- Lubrification des composantes de direction, de suspension et d'organe de transmission
- Vidange du liquide pour freins

Le titulaire du contrat/de la police est également tenu de faire entretenir son véhicule conformément aux exigences du fabricant, selon les conditions climatiques et l'utilisation qu'il fait du véhicule. Le titulaire habitant une région au climat rigoureux, qui omet de respecter le programme d'entretien indiqué à cet effet, peut voir ses futures réclamations refusées.

Couverture pour véhicules neufs

Le titulaire du contrat/de la police est responsable de l'entretien du véhicule à compter de la date originale de mise en service. En cas de transfert du contrat/de la police, tous les reçus attestant de l'entretien du véhicule doivent être remis au nouveau propriétaire, qui pourrait être tenu de les présenter en cas de réclamation.

Couverture pour véhicules d'occasion et d'occasion certifiés

Le titulaire du contrat/de la police est responsable de l'entretien du véhicule à compter de la date d'achat du contrat/de la police. En cas de transfert du contrat/de la police, tous les reçus attestant de l'entretien du véhicule doivent être remis au nouveau propriétaire, qui pourrait être tenu de les présenter en cas de réclamation.

Assistance pour les réclamations

L'Administrateur conseillera au titulaire du contrat/de la police de retourner à votre concession pour faire réparer son véhicule en vertu de la Protection contre les bris mécaniques, dans la mesure du possible. Ainsi, l'Administrateur s'assure de la qualité des travaux, en plus de fidéliser la clientèle de votre concession.

Voici les étapes que le CLIENT doit suivre pour soumettre une réclamation, comme indiqué dans l'Entente-client :

1. **Éviter des dommages supplémentaires** – Prenez des mesures immédiates afin d'éviter tout dommage supplémentaire. Le présent contrat ne couvre pas les dommages résultant du défaut de faire réparer promptement l'élément défaillant.
2. **Se rendre dans un établissement de réparation autorisé** – Il est recommandé d'apporter votre véhicule chez le concessionnaire-émetteur de votre contrat/police, dans la mesure du possible. Si ce n'est pas possible en raison de la distance ou de l'endroit de la panne, veuillez communiquer avec l'Administrateur au 1-866-937-8406 qui vous aidera à trouver un établissement de réparation agréé.
3. **Donner une copie de son contrat/sa police ou le numéro de son contrat/sa police à l'établissement de réparation.**
4. **Obtenir l'autorisation de l'Administrateur avant toute réparation** – Avant que les réparations ne soient entreprises, demandez à l'établissement de réparation de contacter l'Administrateur afin d'obtenir une autorisation pour la réclamation. Le défaut d'obtenir une autorisation annulera la couverture en vertu du présent contrat/de la présente police.
5. **Autorisation pour tout démontage ou inspection** – Vous devrez peut-être, dans certains cas, autoriser l'établissement de réparation à inspecter ou à démonter votre véhicule pour déterminer la cause et les coûts de réparation. Ces frais vous seront imputés si le dommage n'est pas couvert en vertu du présent Contrat. Nous nous réservons le droit d'exiger une inspection de votre véhicule avant que les réparations ne soient entreprises. Les frais de main-d'œuvre pour le diagnostic sont assumés par le titulaire du contrat/de la police, à moins que ce ne soit expressément indiqué dans un guide de main-d'œuvre reconnu à l'échelle nationale pour les composantes couvertes.
6. **Passer en revue la couverture** – Une fois que l'Administrateur a été contacté, passez en revue avec le directeur du service les pièces couvertes par le présent contrat/la présente police.
7. **Payer toute franchise applicable** – Nous vous rembourserons ou nous rembourserons l'établissement de réparation pour les frais engagés pour l'exécution préalablement autorisée des travaux couverts en vertu du présent contrat/de la présente police, moins la franchise (le cas échéant). Après l'obtention de l'autorisation et l'achèvement des réparations, tous les bons de réparation, toute la documentation afférente et tous les reçus doivent être soumis à l'Administrateur dans les trente (30) jours pour être admissibles au paiement.
8. **Réparations urgentes** – Dans le cas d'une panne urgente dont les réparations doivent être effectuées pendant que les bureaux de l'Administrateur sont fermés, vous devez communiquer avec ce dernier le jour ouvrable suivant les réparations afin de déterminer si celles-ci sont couvertes par le contrat/la police. Si tel est le cas, nous rembourserons les frais engagés pour lesdites réparations, moins toute franchise applicable.

Voici les étapes que le CONCESSIONNAIRE doit suivre pour soumettre une réclamation :

1. **Accédez au portail des soumissions des réclamations en ligne à l'aide de vos nom d'utilisateur et mot de passe à l'adresse www.lqmhub.ca; ou**
2. **Communiquer avec le Centre national des réclamations par téléphone ou par télécopieur :**

Téléphone (sans frais) : 1-866-475 8864

Du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 19 h 30 (heure de l'Est)

Samedi, de 9 h à 18 h (heure de l'Est)

Il doit fournir les renseignements suivants au Centre national des réclamations :

- Nom et numéro de téléphone de l'établissement de réparation
- Huit (8) derniers chiffres du numéro d'identification du véhicule (NIV)
- Personne-ressource à l'établissement de réparation
- Plainte ou préoccupation du titulaire du contrat/de la police
- Numéro du contrat/de la police
- Numéros de pièce des composantes nécessitant une réparation
- Nom du titulaire du contrat/de la police
- Cause de la panne
- Description du véhicule – année et modèle
- Numéro du bon de réparation
- Lecture actuelle du compteur kilométrique
- Temps de main-d'œuvre requis pour la réparation.

L'expert en réclamations fournira à l'établissement de réparation un numéro de référence. Ce numéro doit être mentionné dans toutes les communications au cours du processus de réclamation afin d'assurer un traitement efficace de la réclamation.

3. Obtenir l'autorisation du client avant de procéder au diagnostic ou au démontage

Si le département du service exige un diagnostic ou un démontage pour évaluer une condition ou une panne, il doit obtenir l'autorisation préalable du titulaire du contrat/de la police. 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/de la police, l'Administrateur ne pourra autoriser aucun diagnostic ni démontage.

4. Communiquer avec l'Administrateur afin d'obtenir l'autorisation pour la réclamation.

Une fois que le diagnostic pour les réparations requises a été établi, l'établissement de réparation doit dresser une liste détaillée des pièces et de la main-d'œuvre requises, qui sera par la suite étudiée par l'expert en réclamations.

L'Administrateur autorisera les heures de main-d'œuvre en s'appuyant sur le guide de main-d'œuvre. Les heures de main-d'œuvre qui ne sont pas clairement identifiées dans le guide de main-d'œuvre, mais qui sont couvertes en vertu des modalités du contrat de PBM, seront autorisées à la discrétion exclusive du directeur des réclamations.

L'Administrateur autorisera les pièces requises pour les réparations autorisées, et ce, au prix de détail suggéré par le fabricant.

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

Afin d'obtenir de l'aide pour soumettre une réclamation, veuillez communiquer sans frais avec l'Administrateur au 1-866-287-6200.

IMPORTANT

Afin de prévenir la remise en état des véhicules et de protéger les résultats techniques, les réclamations ne seront pas autorisées, en aucun cas, pendant la période au cours de laquelle le véhicule couvert se trouve sous la garde, le contrôle ou la propriété d'un concessionnaire.

Soumission pour paiement

L'Administrateur exige que tous les bons de réparation autorisés soient soumis au cours des 30 jours suivant l'achèvement des travaux de réparations. Afin d'assurer un paiement de réclamation prompt, veuillez vous assurer d'inclure les renseignements suivants sur le bon de réparation :

- Numéro d'autorisation de la réclamation
- Nom du titulaire du contrat ou de la police

- Date de la fin des réparations
- Lecture du compteur kilométrique du véhicule
- Numéro d'identification du véhicule (NIV)
- Signature du titulaire du contrat/de la police
- Nom, adresse et numéro de téléphone de l'établissement de réparation
- Taux horaire de main-d'œuvre
- Numéros des pièces et prix de chacune des pièces
- Heures de main-d'œuvre pour chaque réparation ou chaque opération
- Nom ou numéro d'employé du préposé à la clientèle
- Nom ou numéro d'identité du (des) technicien(s) en réparations
- Copies de toutes les factures de sous-traitance : location, remorquage, usinage, etc.

Veuillez adresser toute question relative au paiement de la réclamation au : Département des règlements au 1-866-287-6200 ou à settlement@lgm.ca

Réparation et service en sous-traitance

Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto prévoit une clause de marge bénéficiaire pour certaines réparations ou certains services en sous-traitance, de façon à aider l'établissement de réparation à défrayer les coûts.

L'Administrateur autorisera une marge bénéficiaire maximale de 10 % pour les services d'usinage suivants :

- Usinage de la culasse
- Rodage ou réalésage du cylindre
- Réparation du vilebrequin
- Réparation de l'arbre de transmission
- Réparation du radiateur.
- Remise en état ou réparation de toute composante mécanique ou électronique, comme autorisé par l'Administrateur

Exemples : l'alternateur, le démarreur, le turbocompresseur/surcompresseur, etc.

Aucune marge bénéficiaire ne sera incluse ni autorisée pour :

- Les réparations données en sous-traitance à un autre établissement de réparation sans l'autorisation de l'Administrateur.
- Les frais reliés à la Location de véhicule.
- Les frais reliés au remorquage.

Si le concessionnaire demande à un autre établissement d'effectuer les réparations en sous-traitance, l'Administrateur remboursera les frais de main-d'œuvre figurant dans un guide de main-d'œuvre reconnu à l'échelle nationale et versera un montant équivalant au prix de détail pour les pièces installées. Votre département du service ne peut pas majorer les prix excédant ces montants. De même, votre département du service peut demander que le paiement soit versé directement au sous-traitant ou qu'il lui soit versé, pour ensuite rembourser le sous-traitant. Afin de recevoir un paiement pour des travaux de sous-traitance, votre département du service doit s'assurer que les copies de factures de sous-traitance pertinentes sont annexées aux soumissions de paiement des réclamations.

Traitement de paiements par carte de crédit virtuelle

L'Administrateur peut autoriser le paiement de la réclamation au moyen d'une carte de crédit virtuelle dans le cas où un titulaire de contrat aurait fait faire des réparations par un établissement de réparation qui exige être payé tout de suite. Le processus de paiement par carte de crédit virtuelle est souvent utilisé lorsqu'un établissement de réparation, se trouvant loin du lieu de résidence du client, est réticent à effectuer des réparations couvertes en vertu d'un programme de garantie avec lequel il n'est pas habitué. Le paiement par carte de crédit virtuelle garantit que toutes les réparations ont été effectuées avec efficacité lorsque le titulaire du contrat voyageait ou était en vacances.

Les réclamations payées par carte de crédit virtuelle sont soumises de la façon habituelle. Pour conclure la transaction de paiement, l'établissement de réparation doit faire parvenir au département des réclamations, par courriel ou par télécopieur, la documentation pertinente (comme il est décrit ci-dessus). Une fois que toute la documentation a été reçue et étudiée, le Service des réclamations conclura la transaction en envoyant à l'établissement de réparation un courriel contenant les détails du paiement électronique, qui est temporaire.

Notre département des règlements devra confirmer l'adresse de courriel du concessionnaire ou de l'établissement de

réparation à laquelle envoyer les détails du paiement. Si vous avez des questions, adressez-les directement au service des règlements de LGM à settlement@lgm.ca.

Pièces de rechange

Selon le contrat / la police de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto, les pièces de rechange autorisées doivent être « neuves, réusinées ou de nature et de qualité semblables ».

L'expert en réclamations s'attend à ce que votre service des pièces obtienne des pièces garanties par le fournisseur à l'échelle nationale, et doit en même temps tenter de trouver la solution la plus économique. Toutefois, dans la mesure du possible, nous vous fournirons l'aide nécessaire pour trouver une solution raisonnable. En faisant en sorte que votre service des pièces s'adresse directement à des spécialistes de pièces, nous éliminons ainsi la mauvaise communication et les malentendus.

L'Administrateur approuvera le montant des pièces qu'à concurrence du prix de détail communiqué par le fournisseur des pièces (au niveau régional), qu'il s'agisse d'un fabricant ou d'un grossiste. Les concessionnaires-émetteurs de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto doivent reconnaître que les frais encourus pour les pièces ont une grande influence sur le rapport global des pertes-primés.

Les composantes « neuves » peuvent provenir du fabricant ou d'un grossiste reconnu à l'échelle nationale.

Les pièces neuves seront autorisées :

- a) Lorsqu'une pièce réusinée n'est pas disponible et qu'une pièce usagée ne convient pas; ou
- b) Lorsque l'économie réalisée sur le prix d'une pièce réusinée par rapport à celui d'une pièce neuve constitue un avantage moindre que la différence de qualité entre les garanties respectives des mêmes pièces; ou
- c) Lorsque le temps requis pour l'obtention d'une pièce réusinée entraîne des frais supplémentaires suffisants pour la location de véhicule.

Les pièces « réusinées » peuvent provenir du fabricant ou d'un grossiste reconnu à l'échelle nationale.

Les pièces réusinées sont autorisées :

- a) Lorsqu'une pièce neuve coûte plus cher et n'offre aucun autre avantage, notamment au niveau de la garantie prolongée, etc.; ou
- b) Lorsqu'une pièce « de nature et de qualité semblables » n'offre aucun avantage réel, notamment au niveau du coût, de la valeur ou de la disponibilité immédiate.

Elle est normalement obtenue d'un distributeur de pièces automobiles récupérées, reconnu à l'échelle nationale.

Les pièces usagées seront autorisées :

- a) Lorsqu'une pièce neuve ou réusinée ne peut être obtenue d'un grossiste ou du fabricant; ou
- b) Lorsque la limite des avantages par réclamation ou le montant global du contrat/de la police ne permet pas l'achat d'une pièce neuve ou réusinée; ou
- c) Lorsque la panne est imputable, en partie, à la négligence du titulaire du contrat/de la police et que ce dernier n'est pas disposé à partager les frais de réparation; ou
- d) Lorsque l'Administrateur estime que, à la lumière des circonstances de la réclamation ou à l'égard du temps ou du kilométrage écoulé / restant du contrat/de la police, la meilleure solution serait d'utiliser une pièce usagée de nature et de qualité semblables.

Exemples :

Les réparations devant être effectuées alors qu'il ne reste plus que 30 jours avant l'échéance du contrat/de la police, et dont le compteur indique généralement plus de 120 000 kilomètres.

Les problèmes qui existaient en partie avant l'entrée en vigueur du contrat / de la police. Ceci est habituellement déterminé par la courte période s'étant écoulée ou le faible kilométrage parcouru depuis la date d'achat du contrat/de la police.

Conditions préexistantes

Le contrat / la police de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto exclut la couverture lorsque la défaillance ou la condition existait avant la date d'entrée en vigueur du contrat / de la police.

Habituellement, les réclamations soumises au cours des 30 jours suivant la date d'entrée en vigueur de la couverture sont étudiées minutieusement afin de déterminer si la condition ou la défaillance découle d'une condition préexistante. Même si votre concession doit veiller à ce que toutes les composantes couvertes par le contrat/la police sont en bon état de marche au moment de la vente du contrat/de la police, il est entendu que certaines pannes sont intermittentes ou indétectables. L'expert en réclamations collaborera étroitement avec votre département de service pour trouver une solution juste et équitable, et ce, au cas par cas.

Une condition préexistante est généralement plus facile à détecter pour des composantes telles que les modules électroniques et les capteurs qui fonctionnent parfaitement ou ne fonctionnent pas du tout. À moins que l'expert en réclamations ne reçoive une information à l'effet contraire, que ce soit en consultant l'historique du service après-vente ou lors d'une conversation avec le titulaire du contrat/de la police, les défauts de telles composantes seront réglés de la manière habituelle. Les réclamations soumises au début de la couverture, qui sont attribuables à une usure préexistante, seront refusées. Dans la plupart des cas, votre département de service peut déterminer si la condition était préexistante. Parfois, l'Administrateur peut recourir à une agence d'inspection indépendante ou peut discuter de la réparation avec le client pour obtenir l'information complète sur la condition ou la panne.

Les conditions ou les défaillances dues à l'usure normale, dont l'existence avait été relevée au moment de l'achat du contrat / de la police, ne sont pas couvertes en vertu du programme de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto. Les dépenses liées à la réparation ou au remplacement de composantes, dans ces conditions, sont à la charge du concessionnaire-vendeur ou du titulaire du contrat/de la police.

Gestion des pertes-primés du concessionnaire

La tarification du programme de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto a été établie de façon à ce que des provisions suffisantes soient constituées pour tous les clients. Le maintien des taux compétitifs repose en grande partie sur une bonne gestion du rapport pertes-primés de ces derniers. La plupart des concessionnaires maintiennent un ratio de pertes gagnées inférieur à 80 %; toutefois, il peut arriver que certains concessionnaires connaissent de moins bons résultats techniques pour nombre de raisons, notamment :

- Faible nombre de contrats/polices vendu(e)s (antisélection)
- Remise à neuf limitée pour les véhicules d'occasion avant leur revente
- Effectuer des réparations qui n'ont pas été demandées par le client

Dans le but d'assurer la compétitivité de la Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto, il est prévu, selon les dispositions de l'Entente concessionnaire, qu'un rabais sera consenti par le concessionnaire-émetteur pour les pièces et la main-d'œuvre dans le cadre de réparations effectuées, si le rapport des pertes de ce dernier est supérieur à 100 %. Un rabais de 20 % sur les pièces et la main-d'œuvre au détail peut être appliqué si le ratio des pertes gagnées dépasse 100 % et un rabais de 30 % sur les pièces et la main-d'œuvre au détail peut être appliqué si le ratio des pertes gagnées du concessionnaire dépasse 120 %.

Ces rabais demeurent en vigueur seulement si le rapport des pertes du concessionnaire excède 100 %. Dès que le rapport des pertes baisse en dessous de 100 %, le concessionnaire recevra la compensation prévue pour les pièces et la main-d'œuvre pour les travaux autorisés. Le directeur accordera un rabais si ces conditions sont remplies, en vertu de l'Entente concessionnaire.

Information relative à la renonciation

Le formulaire de renonciation de la Protection contre les bris mécaniques 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.

Il est recommandé d'utiliser le formulaire de renonciation de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto tout le temps ou ne pas du tout, car les concessionnaires peuvent être poursuivis pour une question de responsabilité si le formulaire de renonciation est seulement utilisé pour certains clients plutôt que pour tous les clients qui refusent la couverture de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto. Lorsqu'il est bien utilisé, le formulaire de renonciation de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto donne encore plus de poids à votre présentation, dans le bureau commercial. Cette renonciation rappelle au client qu'on lui a offert l'option d'acheter la couverture de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto et qu'il l'a refusée. Bien utilisé, ce formulaire peut changer la décision d'achat du client. Il constituera également une référence valable dans vos dossiers, si jamais une contestation en ce qui a trait à l'offre de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto à vos clients se produisait.

Le formulaire de renonciation se trouve dans la section Outils de vente du HUB de LGM. 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

La Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto est admissible au Programme de paiements différés sans intérêt 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 HUB.