

Guide du concessionnaire-vendeur.

Assurance de remplacement

Table des matières

POUR NOUS JOINDRE	3
QU'EST-CE QUE L'ASSURANCE DE REMPLACEMENT?	4
L'ASSURANCE DE REMPLACEMENT EST SOUSCRITE PAR LA SOUVERAINE COMPAGNIE D'ASSURANCE GÉNÉRALE ET EST ADMINISTRÉE PAR LE GROUPE FINANCIER LGM – UNE DIVISION DE LGM FINANCIAL SERVICES INC., DANS LA PROVINCE DE QUÉBEC.....	4
AVANTAGES POUR LE CLIENT	4
AVANTAGES POUR LE CONCESSIONNAIRE (DISTRIBUTEUR).....	4
DIRECTIVES DE VENTE.....	5
NIVEAUX DE COUVERTURE	5
ADMISSIBILITÉ	5
VÉHICULES ADMISSIBLES	6
FRANCHISE	6
VÉHICULES DE COURTOISIE	6
TRANSFERTS	6
EXCLUSIONS	6
MODIFICATIONS APPORTÉES AU CONTRAT	7
RÉSILIATION DE CONTRAT	7
CONTRATS ÉLECTRONIQUES	8
FACTURATION ET PAIEMENT	8
FORMULAIRE DE RENONCIATION	9
ASSISTANCE POUR LES RÉCLAMATIONS	10
PIÈCES DE RECHANGE	12
CONDITIONS PRÉEXISTANTES.....	12
CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	12
ENTENTE-CLIENT	12

POUR NOUS JOINDRE

Site Web pour les consommateurs : www.securedrive.ca

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

Le Groupe financier LGM (Administrateur, ventes et soutien)

Réclamations

Téléphone : 1-844-798-6180

Courriel : Claims@lgm.ca

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

Ventes et service à la clientèle

Téléphone : 1-800-510-8372

Télécopieur : 1-800-510-7605

Courriel : service@lgm.ca

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

Comptes débiteurs

Courriel : ar@lgm.ca

QU'EST-CE QUE L'ASSURANCE DE REMPLACEMENT?

L'assurance de remplacement distribuée par les concessionnaires autorisés par LGM sous la marque SécurAuto est inspirée du Formulaire de la Police d'assurance automobile du Québec (F.P.Q. n° 5) – Assurance complémentaire couvrant les dommages causés à un véhicule assuré (assurance de remplacement), aussi connu sous le nom F.P.Q. n° 5. Il s'agit d'une assurance vendue par les concessionnaires du Québec aux résidents du Québec et qui vous permet d'accroître la satisfaction de vos clients à l'égard de la voiture achetée. L'assurance de remplacement est conçue pour permettre aux clients de se protéger contre la perte totale ou partielle de leur véhicule (montants de dépréciation inférieurs) qui peut être appliquée à leur véhicule par leur assureur automobile.

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

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

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

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

AVANTAGES POUR LE CLIENT

- Les soumissions effectuées pour l'assurance de remplacement sont valides pendant 30 jours.
- Changement d'assureur principal sans perdre la couverture de garantie
- Achat d'un modèle à prix plus élevé en payant la différence
- Couverture contre les hausses de prix des véhicules
- Prix déterminé à l'achat pour toute la durée du contrat
- Remboursement de la franchise jusqu'au montant sélectionné
- Couverture pour un véhicule de location jusqu'au montant sélectionné
- Indemnité versée directement par l'assureur pour le remplacement du véhicule
- Remplacement des pièces irréparables par des pièces neuves du fabricant dans le cas d'une perte partielle (véhicules neufs ou de démonstration seulement)
- Aucune limite de kilométrage
- Possibilité de résiliation de l'assurance et de recevoir un remboursement total ou partiel (reportez-vous au tableau de résiliation annexé au contrat)

AVANTAGES POUR LE CONCESSIONNAIRE (DISTRIBUTEUR)

- Profits accrus

- Satisfaction du client
- Fidélisation des clients qui reviennent à la concession pour acheter le véhicule de remplacement
- Le véhicule de location fourni réduit les dépenses d'entretien si le client fait faire ses réparations à la concession
- Augmentation des ventes de pièces et de main-d'œuvre si le client fait faire ses réparations à la concession

DIRECTIVES DE VENTE

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

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

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

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

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

NIVEAUX DE COUVERTURE

Les niveaux de couverture varient en fonction du :

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

ADMISSIBILITÉ

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

Pour profiter de l'assurance de remplacement distribuée par SécurAuto, les clients :

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

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

VÉHICULES ADMISSIBLES

Véhicules neufs

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

Termes de 2 à 7 ans.

Véhicules de démonstration

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

Termes de 2 à 7 ans.

Véhicules d'occasion

Le taux « Véhicules d'occasion » s'applique à tous les modèles et à toutes les marques qui ont moins de 10 années-modèle et moins de 140 000 km au compteur.

Les termes sont de 2 à 7 ans.

FRANCHISE

L'assurance de remplacement couvrira la franchise de l'assurance principale pour le montant choisi au moment de l'achat du F.P.Q. n° 5. Voici les choix :

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

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

VÉHICULES DE COURTOISIE

L'assurance de remplacement couvrira les coûts de la location d'un véhicule de remplacement similaire avec le F.P.Q. n° 5 si votre assureur principal ne paie pas ces frais, en totalité ou en partie. Voici les choix :

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

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

Les dépenses sont remboursées jusqu'à concurrence de 50 \$ par jour. Non offerte pour la perte partielle de véhicules d'occasion.

TRANSFERTS

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

EXCLUSIONS

Les exclusions suivantes s'appliquent au F.P.Q. n° 5 :

- Véhicules utilisés à des fins commerciales (p. ex., plombier, électricien, véhicule de livraison, service de déneigement, entretien paysager);
- Véhicules utilitaires dont le poids nominal brut est égal ou supérieur à 4 500 kg (10 000 lb);
- Véhicules utilisés à des fins de service collectif, y compris les :
 - ambulances;
 - autobus;
 - école de conduite
 - véhicules d'entreprise de pompes funèbres;
 - véhicules gouvernementaux ou municipaux, y compris les véhicules des services de police ou d'incendie;
 - taxis;
- Équipement et accessoires ainsi que toutes les autres options ajoutées au véhicule décrit par l'assuré, s'ils ne figurent pas sur le contrat d'achat, le contrat-bail ou le contrat de location;
- Véhicules sévèrement endommagés et remontés;

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

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

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

MODIFICATIONS APPORTÉES AU CONTRAT

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

RÉSILIATION DE CONTRAT

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

Lorsqu'un client demande que son contrat soit résilié :

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

CONTRATS ÉLECTRONIQUES

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

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

Les ventes de contrats électroniques vous offrent les avantages suivants :

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

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

FACTURATION ET PAIEMENT

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

Le concessionnaire doit remettre le paiement à l'Administrateur au plus tard le 10^e jour ouvrable du mois suivant. Les factures envoyées à votre concession en ce qui concerne les résiliations et les modifications doivent être payées dès la réception. Tout paiement reçu après ce délai peut entraîner des retards de traitement des réclamations de vos clients.

Le concessionnaire peut effectuer les paiements par l'entremise du HUB : par retrait bancaire, par carte de crédit ou par chèque libellé à l'ordre du Groupe financier LGM, et envoyé par la poste à l'Administrateur. Veuillez noter que tout chèque non libellé à l'ordre du Groupe financier LGM sera retourné au concessionnaire.

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

- Chèque libellé à l'ordre du Groupe financier LGM;
- Factures générées par le portail de ventes en ligne;
- Factures de résiliation vous ayant été fournies par l'Administrateur.

Veuillez acheminer à :

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

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

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

Clients à statut d'autochtone

Veuillez noter que tout concessionnaire doit se conformer aux règles fiscales en ce qui a trait à la vente de l'assurance de remplacement de SécurAuto aux clients possédant le statut d'autochtone. Vous devez aussi

garder à jour les dossiers comportant de telles transactions, notamment en produisant une copie des cartes de statut d'autochtone, au cas où une vérification des impôts exigerait que ces renseignements soient fournis.

IMPORTANT :

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

FORMULAIRE DE RENONCIATION

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

Il est également recommandé d'utiliser le formulaire de renonciation systématiquement ou pas du tout, puisque la concession peut être poursuivie en justice si le formulaire est signé par certains clients et non tous les clients qui refusent de se procurer des produits de protection.

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

Le formulaire de renonciation de l'assurance de remplacement de SécurAuto est accessible en ligne dans les Outils de vente, à l'adresse www.lgmhub.ca.

ASSISTANCE POUR LES RÉCLAMATIONS

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

Perte totale d'un véhicule neuf ou de démonstration

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

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

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

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

Perte partielle d'un véhicule neuf ou de démonstration

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

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

Perte totale d'un véhicule d'occasion

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

- la valeur majorée du véhicule décrit; et
- l'indemnité versée par l'assureur principal, plus la franchise assumée par l'assuré désigné.

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

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

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

Où :

P = prix d'achat

t = taux annuel cumulé (5 %)

n = nombre d'années de couverture intégrale

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

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

Par exemple :

Valeur majorée = **22 539 \$**

P	20 000
Date d'entrée en vigueur	2016-03-12
Date de la perte	2018-08-23
Dernière date d'anniversaire	2018-03-12
t	5 %
n	2
y	164
z	365

Une fois que vous avez la valeur majorée, elle peut être utilisée pour calculer l'indemnité totale payable en vertu du F.P.Q. n° 5.

Indemnité totale payable = valeur majorée moins la valeur à la date du sinistre, plus la franchise

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

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

Versement total en vertu du F.P.Q. n° 5 = (valeur majorée moins la valeur à la date du sinistre) plus remboursement de la franchise

= 22 539 - 17 000 + 500

= **6 039 \$**

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

= 16 500 + 6 039

= **22 539 \$**

Pièces de rechange

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

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

Conditions préexistantes

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

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

CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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

Chaque contrat stipule que :

« L'Administrateur et nous ne récoltons, n'utilisons et ne divulguons que vos renseignements personnels nécessaires à la détermination de votre admissibilité aux services, à des fins de vérification de l'exactitude des renseignements recueillis, de traitement de vos affaires, de gestion de vos réclamations, d'échange avec les tiers concessionnaires, réparateurs ou services d'assistance routière, d'administration du présent contrat et de garantie de notre responsabilité en vertu du présent contrat auprès de nos souscripteurs. Si vous exercez votre droit et refusez de fournir les renseignements requis au moment d'enregistrer votre contrat, l'Administrateur et nous ne pourrons vous fournir les Services en vertu du présent Contrat. Dès que l'Administrateur et nous vous avons donné la confirmation des services, vous ne pouvez plus retirer votre consentement à fournir vos renseignements personnels puisque l'Administrateur et nous pouvons être tenus d'utiliser vos renseignements personnels dans le cours normal de la gestion de vos affaires, notamment vous contacter en cas de réclamation. » Pour de plus amples renseignements sur la confidentialité des renseignements personnels, veuillez visiter le site www.lgm.ca/fr/privacy.

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 de l'assurance de remplacement de SécurAuto, et ce, pour chaque titulaire de contrat ou de police.

ENTENTE-CLIENT

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