

SÉCURAUTO^{MC}

GUIDE DU CONCESSIONNAIRE-VENDEUR

SécurAuto Antivol

Table des matières

- INTRODUCTION ET PÉRIODE D'APPLICATION 3**
- PARTENAIRES ADMINISTRATIFS ET DE SOUTIEN DES VENTES 4**
- COORDONNÉES 5**
- ANTIVOL 6**
- VENDRE L'ANTIVOL 10**
- RÉCLAMATIONS..... 11**
- PAIEMENTS, TRANSFERTS ET RÉSILIATIONS 12**
- PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS..... 15**

INTRODUCTION ET PÉRIODE D'APPLICATION

Nous vous remercions d'avoir ajouté l'Antivol de SécurAuto du Groupe financier LGM à votre gamme de produits de protection automobile.

Tous les modèles sont admissibles à la protection, et les trois couvertures suivantes peuvent être ajoutées à toute vente de véhicule.' Si vous offrez à tous les clients du département des services financiers la Protection de pneus et de jantes, la Protection esthétique et l'Antivol, ces programmes de couverture deviendront rapidement des produits qui augmentent sensiblement la rentabilité de votre concession.

Le présent guide a été rédigé dans le but de vous fournir les renseignements nécessaires pour promouvoir, vendre et gérer facilement l'Antivol dans votre concession. Vous y trouverez aussi des renseignements importants sur l'admissibilité et le processus de réclamation. Il contient également les coordonnées de personnes-ressources à joindre si vous avez besoin de renseignements supplémentaires.

PARTENAIRES ADMINISTRATIFS ET DE SOUTIEN DES VENTES

Chef de file dans le développement des concessionnaires et dans l'amélioration de la rentabilité du département des services financiers, le Groupe financier LGM (LGM) a été désigné comme distributeur officiel et fournisseur de soutien aux ventes pour le produit Antivol de SécurAuto. L'équipe de directeurs/directrices spécialistes en développement de concessions (DSDC) de LGM peut enseigner à vos directeurs financiers à maximiser la performance de vente de l'Antivol de SécurAuto. Grâce au soutien des ventes, à la formation en classe, à la certification pour les produits et à l'équipe du service à la clientèle bilingue établie au Canada, LGM fournira à votre concession tous les outils nécessaires pour réussir!

LGM offre :

- Plus de 10 ans d'expérience dans le développement de concession et l'amélioration de la rentabilité du département des services financiers.
- D'excellents résultats obtenus pour la formation de directeurs financiers sur la connaissance des produits et sur les techniques de vente.
- Les meilleurs programmes d'encouragement à la vente de l'industrie pour récompenser les rendements exceptionnels.
- Un soutien des ventes assuré par une équipe nationale de directeurs/directrices spécialistes en développement de concessions.
- Une équipe du service à la clientèle spécialisée, située dans des bureaux partout au pays pour offrir un soutien aux concessionnaires personnalisé.

Le Groupe financier LGM est l'administrateur du programme et le gestionnaire des réclamations. En tant que concessionnaire-vendeur de la Protection contre les bris mécaniques et de l'Antivol, vous bénéficierez d'un service exceptionnel assuré par une équipe compétente, professionnelle et cordiale. LGM a fait ses preuves dans l'administration de contrats de service, puisqu'elle a œuvré avec succès pendant plus de 15 ans dans l'industrie canadienne des contrats de service. De plus, nous vous invitons toujours à nous donner votre opinion sur la façon dont nous pouvons améliorer nos produits et services.

COORDONNÉES

Pour nous joindre

Le Groupe financier LGM

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

Renseignements aux concessionnaires : **1-800-510-8372**

Site Web pour les clients et les concessionnaires : www.lgm.ca/fr/

Les concessionnaires-vendeurs possèdent leurs propres données de connexion afin d'accéder à de la documentation conçue uniquement pour eux.

Réclamations :

Téléphone : 1-866-287-6200

Courriel : claims@lgm.ca

Heures de bureau : Pour connaître les horaires d'ouverture de notre centre d'appel, veuillez consulter notre page de contacts: lgm.ca/fr/coordonnees

Ventes et soutien :

Téléphone : 1-800-510-8372

Courriel : service@lgm.ca

Heures de bureau : Pour connaître les horaires d'ouverture de notre centre d'appel, veuillez consulter notre page de contacts: lgm.ca/fr/coordonnees

Comptes débiteurs :

Courriel : ar@lgm.ca

Bureau de Vancouver

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

Bureau de Montréal

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

ANTIVOL

L'Antivol de SécurAuto est un programme de marquage de véhicule conçu pour dissuader les voleurs de s'emparer du véhicule protégé. De plus, le contrat/la police de l'Antivol offre, en cas de vol d'un véhicule protégé, certains avantages au propriétaire.

L'Antivol dissuade les voleurs grâce au marquage de différents panneaux de carrosserie avec un numéro d'identification qui facilite considérablement le repérage du véhicule en cas de vol. Le système de marquage, auquel s'ajoutent des étiquettes pour vitres, est conçu pour convaincre les voleurs de ne pas s'en prendre au véhicule.

Exigences pour l'obtention de permis pour les concessionnaires de la Colombie-Britannique

Tous les concessionnaires de la Colombie-Britannique, ainsi que leurs représentants, doivent obtenir un permis de l'Insurance Council of British Columbia avant de se livrer à toute activité liée à la vente du programme Antivol de SécurAuto. L'équipe de LGM se fera un plaisir d'aider votre concession à satisfaire aux exigences nécessaires à l'obtention de ce permis. Veuillez communiquer avec LGM :

Téléphone (sans frais) :

1-800-510-8372

Télécopieur (sans frais) :

1-800-510-7605

Courriel : customer.service@lgm.ca

Préparation du véhicule

Pour préparer le véhicule en vue de la vente de l'Antivol de SécurAuto, le concessionnaire doit apposer les étiquettes d'avertissement sur chacune des vitres latérales avant et six stencils de marquage sur des panneaux précis de la carrosserie du véhicule. Les étiquettes d'avertissement visibles combinées aux numéros préenregistrés marqués sur tous les panneaux de carrosserie rendent le véhicule couvert par l'Antivol moins intéressant pour les voleurs. Les numéros préenregistrés sont entrés dans une base de données nationale afin de faciliter le repérage du véhicule.

Le système de marquage des panneaux consiste en un ensemble de six stencils qui sont apposés à divers endroits cachés du véhicule, notamment sous le capot, dans le coffre arrière, à l'intérieur des portières, etc. Ces stencils autocollants demeurent en permanence sur les panneaux de carrosserie et sont très difficiles à enlever. Il est recommandé d'appliquer six stencils par véhicule, aux endroits suivants :

- montants des deux portières avant,
- intérieur du couvercle de coffre arrière,
- support de radiateur et
- intérieur des ailes avant.

Environ 48 heures après l'apposition des stencils, le numéro d'identification associé au véhicule aura pénétré dans la surface peinte du panneau. Même si le stencil est enlevé, le numéro d'identification, qui ne peut être vu qu'à l'aide d'une lampe ultraviolette, demeurera intégré au panneau. Puis, afin de terminer le processus d'identification, deux étiquettes d'avertissement doivent être appliquées sur les vitres du conducteur et du passager avant.

Si un véhicule est volé et récupéré, mais qu'il a été endommagé ou que des biens ont été volés, le client recevra un remboursement complet du prix d'achat du produit Antivol de SécurAuto. Si un véhicule volé n'est pas récupéré, ou s'il est récupéré, mais déclaré une perte totale, l'Antivol octroie au client un rabais chez le concessionnaire-vendeur pouvant atteindre 5 000 \$. Certaines conditions et limites d'avantages s'appliquent. Consultez le contrat/la police pour de plus amples renseignements.

L'Antivol est offert pour toutes les marques et tous les modèles. Un concessionnaire peut offrir l'Antivol pour les véhicules d'autres marques en appliquant les mêmes exigences d'admissibilité.

Options de couverture

Véhicules récupérés : Si le véhicule volé est récupéré, mais qu'il a été endommagé ou que des biens y ont été volés, le client recevra un remboursement complet du prix d'achat du produit Antivol de SécurAuto. Pour les véhicules récupérés, le remboursement complet sera payé directement au client dès que tous les documents requis, incluant une preuve de sinistre soumise à l'assureur du titulaire du contrat/de la police, seront fournis à l'Administrateur.

Véhicules non récupérés : Si le véhicule volé n'est pas récupéré dans les trente (30) jours suivant la date du vol ou s'il est récupéré dans les trente (30) jours, mais déclaré une perte totale par l'assureur principal, le titulaire du contrat/de la police peut être admissible (sous réserve des modalités du contrat/de la police) à un rabais accordé par le concessionnaire-vendeur du moindre des deux montants suivants :

- a) 50 % du montant payé pour le véhicule couvert; ou
- b) 5 000 \$.

Votre concession doit offrir le rabais au client admissible (une fois que l'Administrateur a autorisé la réclamation). Le rabais offert par votre concession vous sera remboursé par l'Administrateur sous forme de numéro d'autorisation émis par le Service des réclamations.

Le titulaire du contrat/de la police peut appliquer le rabais du concessionnaire-vendeur autorisé par l'Administrateur à l'achat de tout véhicule neuf ou d'occasion faisant partie de l'inventaire du concessionnaire-vendeur, et ce dernier devra appliquer le rabais au plus récent prix de vente suggéré et publié pour le véhicule. Cependant, le concessionnaire-vendeur n'est pas tenu d'offrir d'autre rabais sur le plus récent prix de détail suggéré et publié pour tout véhicule sélectionné par un titulaire de contrat/police admissible autre que le rabais admissible et approuvé qui est accordé par l'Administrateur.

Advenant qu'un titulaire de contrat/police décide de ne pas utiliser le rabais offert par le concessionnaire-vendeur admissible pour l'achat d'un véhicule neuf ou d'occasion faisant partie de son inventaire, le rabais en question sera perdu. Le concessionnaire-vendeur ne peut pas réclamer d'avantages de l'Antivol n'ayant pas été utilisés, ni en bénéficier. De plus, le client ne peut pas utiliser le rabais offert par le concessionnaire-vendeur pour acheter un véhicule appartenant à un autre inventaire, comme celui d'un groupe de concessions, d'un concessionnaire affilié, etc.

La responsabilité du concessionnaire envers un client, pour tout rabais admissible, est garantie par une police d'assurance pour la responsabilité contractuelle émise par le Groupe financier LGM. Le Groupe financier LGM versera une indemnité pour toute réclamation admissible approuvée par l'Administrateur.

Tout montant d'avantages comprend les taxes.

Couverture de l'inventaire de concessionnaire

Votre concession a l'option de protéger son inventaire de véhicules contre le vol. Cet avantage est offert à tous les concessionnaires-vendeurs respectant les conditions « précédant le vol » suivantes :

1. Dans les 48 heures suivant l'apposition des étiquettes d'avertissement et des stencils de marquage pour panneaux de carrosserie de l'Antivol sur un véhicule, le concessionnaire doit l'enregistrer auprès de l'Administrateur au moyen du formulaire d'enregistrement de l'Antivol pour l'inventaire (ou du formulaire d'enregistrement en ligne).
2. Le concessionnaire remet le montant correspondant pour chaque vente de contrat/police au détail.

Avantages pour le concessionnaire

Les véhicules portant les étiquettes d'avertissement et les stencils de marquage de l'Antivol, pour panneaux de carrosserie, qui sont volés de l'inventaire du concessionnaire peuvent être admissibles pour un avantage de vol. Le montant offert correspond au moindre des deux montants suivants : cinq mille dollars (5 000 \$) ou le montant de la franchise de l'assureur du concessionnaire applicable à la réclamation pour le vol du véhicule.

Le paiement de la franchise applicable aux véhicules de l'inventaire sera versé si toutes les conditions « suivant le vol » ci-dessous sont remplies :

- Un rapport de police doit être présenté dans les trois jours suivant le vol du véhicule.
- Le concessionnaire doit aviser l'Administrateur du vol dans les 30 jours suivant la date du vol.
- Le concessionnaire doit détenir une police d'assurance inventaire valide, d'une compagnie d'assurance agréée du Canada.
- Le véhicule est volé de l'inventaire d'un concessionnaire qui vend l'Antivol et qui a atteint un taux de pénétration des ventes d'au moins 50 % du produit Antivol par rapport aux ventes de véhicules au détail pendant les deux mois précédant celui au cours duquel s'est produit le vol.
- Le véhicule volé n'est pas récupéré dans les trente (30) jours suivant la date du vol ou le véhicule volé est retrouvé, mais déclaré une perte totale par l'assureur de l'inventaire du concessionnaire.

Exclusions

Comme indiqué dans le contrat/la police du client, l'Antivol ne couvre pas les situations suivantes :

- A. Toute perte ou tout dommage causé par une mauvaise utilisation, un abus, une négligence (incluant, mais sans s'y limiter, le fait de laisser Votre Véhicule déverrouillé ou de laisser les clés dans le Véhicule pendant que le Véhicule est sans surveillance) ou lorsque Vous confiez temporairement Votre Véhicule à toute personne qui, par la suite, vole celui-ci (incluant, mais sans s'y limiter, les employés d'un service de dépannage, voituriers, etc.), ou toute perte ou tout dommage lorsque Votre Véhicule a été volé directement ou indirectement par un membre de Votre famille ou une personne ayant un lien de dépendance avec Vous.
- B. Toute perte ou tout dommage à des éléments résultant de modifications apportées à la configuration originale du fabricant de Votre Véhicule.
- C. Toute réclamation soumise pour obtenir le rabais ou le remboursement, selon le cas, lorsque le vol n'a pas été signalé à la police, à Votre assureur et à l'Administrateur, comme requis dans la section 15 (Soumission d'une réclamation) du contrat/de la police ou si les renseignements fournis par Vous ne peuvent pas être confirmés.
- D. Toute réclamation soumise si Vous avez retiré ou falsifié le numéro permanent d'identification qui a été apposé sur certains panneaux de carrosserie de Votre Véhicule ou si Vous avez retiré ou falsifié les étiquettes d'avertissement collées sur les vitres du conducteur et du passager avant de Votre Véhicule.
- E. Toute perte ou tout dommage résultant d'une collision, d'un incendie, d'un acte de vandalisme (à moins que cet acte n'ait eu lieu lorsque Votre Véhicule a été volé, et s'il est récupéré par la suite, Vous aurez droit au remboursement offert pour les véhicules récupérés, tel qu'expressément stipulé dans la section 4.2 des présentes), d'une émeute, d'une explosion, de la foudre, d'un séisme, du gel, de la rouille ou de la corrosion, d'une tempête de vent, de la grêle, de l'eau ou d'une inondation, du sel ou d'un dommage attribuable à l'environnement.
- F. Tout dommage ou toute perte causée si Votre Véhicule est utilisé aux fins suivantes : flotte, location, service de secours, d'urgence et de police, travaux de réparation de routes, traction, école de conduite, commerce ambulancier, taxi, limousine, navette ou autre service de transport, guide touristique, activités sur chantier, messagerie ou livraison, déneigement ou construction, ou si Votre Véhicule est utilisé principalement hors des voies publiques.
- G. Toute réclamation soumise lorsque la date d'achat ou de location de Votre Véhicule diffère de plus de trente (30) jours de la Date d'achat du contrat/de la police.
- H. Si Votre Véhicule n'est pas assuré par une compagnie d'assurance dûment autorisée à exercer ses activités au Canada au moment de l'événement à l'origine de la réclamation dans le cadre du contrat ou si Vous n'êtes pas résident canadien ou si Votre Véhicule se trouve pendant plus de cent quatre-vingts (180) jours par année à l'extérieur du Canada ou si Votre Véhicule est principalement utilisé à l'extérieur du Canada.

Admissibilité des véhicules

L'Antivol est offert (sans limite d'âge) pour tous les modèles.

Divulgarion complète

Il est très important que chaque client bénéficie d'une présentation professionnelle de l'Antivol et qu'on lui donne le choix d'acheter ou de refuser la couverture. L'Administrateur ne tolérera pas de « prétendues ventes » pour l'Antivol et exige la présentation complète des caractéristiques et des avantages du produit au moment de la livraison de chaque véhicule vendu.

VENDRE L'ANTIVOL

Vente de contrats électroniques

L'Antivol est facile à soumissionner et à vendre grâce à un processus de vente en ligne. Entièrement intégré au HUB, l'outil de soumission numérique et de vente de contrats électroniques en ligne élimine le besoin de guides de référence de véhicule compliqués et de contrats faits à la main. Son interface utilisateur intuitive et ses menus déroulants conviviaux permettent des ventes rapides et exactes. Une fois qu'un contrat est vendu, le concessionnaire peut accéder au portail de ventes à l'adresse <https://lgmhub.ca> pour gérer ses activités commerciales (en utilisant, entre autres, une fonctionnalité de recherche), effectuer des demandes de modification, imprimer de nouveau des contrats, etc.

La vente de contrats électroniques vous offre 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 électronique.
- Remises mensuelles automatisées.
- Documents professionnels pour les clients.
- Confirmation immédiate de la couverture.
- Décodage du NIV accélère le traitement (chargement automatique de données).

Confirmation de la couverture

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

Outils de vente et soutien

Le portail de ventes en ligne vous permet d'accéder à un ensemble d'outils de vente pour l'Antivol. Ces outils aideront votre concession à inclure efficacement ce produit à chaque vente de véhicule. Pour en apprendre davantage au sujet des outils de vente de l'Antivol, veuillez communiquer avec le service à la clientèle de LGM au 1-800-510-8372.

Formulaire de renonciation

Le formulaire de renonciation de l'Antivol est un outil de vente suggéré dans le département des services financiers. Il n'est toutefois fourni qu'à titre indicatif et votre concession devrait consulter son propre conseiller juridique avant d'adopter tout formulaire de renonciation dans vos pratiques commerciales.

Il est fortement recommandé d'utiliser le formulaire de renonciation de l'Antivol systématiquement ou pas du tout dans votre concession. Lorsqu'il est utilisé correctement, ce formulaire de renonciation ajoute à la crédibilité de votre présentation de vente et peut même avoir un effet sur 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 relative à l'offre de l'Antivol à vos clients. Après avoir rempli la soumission d'un client, le concessionnaire peut imprimer un formulaire de renonciation.

RÉCLAMATIONS

Soumettre une réclamation – processus pour le client

L'Administrateur (LGM) dirigera, dans la mesure du possible, un titulaire de contrat/police vers le concessionnaire qui lui a vendu le contrat/la police en question pour toute réparation devant être effectuée. Ainsi, l'Administrateur s'assure de la qualité des travaux en plus de fidéliser la clientèle envers les concessionnaires participants. Advenant qu'un client n'ait plus facilement accès à son concessionnaire-vendeur, il sera dirigé vers le concessionnaire le plus proche, au Canada ou aux États-Unis.

Voici les étapes que le client doit suivre pour soumettre une réclamation conformément aux modalités de l'Antivol.

Si Votre Véhicule est volé au cours du terme du présent contrat/de la présente police, veuillez effectuer chacune des étapes suivantes afin d'être admissible au rabais ou au remboursement :

1. **Déposez un rapport auprès de la police** – Vous devez déposer un rapport auprès du service local de police, à l'endroit où le vol s'est déroulé, dans les trois (3) jours suivant la date du vol.
2. **Déposez un rapport de vol auprès de Votre assureur** – Vous devez déposer une déclaration de sinistre auprès de Votre assureur automobile pour le vol de Votre Véhicule, dans les trois (3) jours suivant la date du vol de celui-ci.
3. **Communiquez avec l'Administrateur** – Vous devez signaler à l'Administrateur le vol de Votre Véhicule dans les trente (30) jours suivant la date du vol et fournir à l'administrateur une copie de votre rapport auprès de la police et votre réclamation d'assurance. Si Votre Véhicule est récupéré dans les trente (30) jours suivant la date du vol, et si Vous désirez Nous réclamer un remboursement pour le prix d'achat du produit Antivol de SécurAuto indiqué sur la Fiche d'inscription, Vous devez soumettre une réclamation à l'Administrateur dans les soixante (60) jours suivant la date du vol. Si Votre Véhicule n'est pas récupéré dans les trente (30) jours suivant la date du vol ou s'il est récupéré, mais déclaré perte totale par Votre assureur automobile, Vous devez alors soumettre une réclamation pour obtenir le rabais en concession dans les soixante (60) jours suivant la date du vol. Le défaut de signaler le vol à l'Administrateur dans les trente (30) jours suivant la date du vol de Votre véhicule ou de soumettre à l'Administrateur toute documentation pour Votre réclamation dans les soixante (60) jours suivant la date du vol entraînera le refus de Votre réclamation.

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

Processus d'inspection des réclamations

Dans certains cas, une inspection de réclamation peut être exigée. Les situations suivantes ont le plus de chances d'entraîner une inspection de réclamation :

- Soumission d'une réclamation au cours des trente (30) premiers jours d'un contrat/d'une police.
- Soumission d'une réclamation au cours des trente (30) derniers jours d'un contrat/d'une police.
- Réclamations portant sur plusieurs composantes.
- Réclamations soumises par des concessionnaires ayant un ratio sinistres-primés élevé, comparativement à leurs pairs.

Dans les cas où une inspection est jugée nécessaire, l'Administrateur envoie, dans les 24 heures suivant la soumission de la réclamation, un inspecteur indépendant chez le concessionnaire. Après l'inspection, l'inspecteur fera un rapport à l'expert en réclamation chargé du dossier, et le concessionnaire connaîtra par la suite la décision prise à propos de sa réclamation. Dans le cas où une inspection ne peut pas avoir lieu dans les 24 heures suivant la soumission de la réclamation, une Location de véhicule supplémentaire pourrait être accordée.

L'Administrateur se réserve le droit d'inspecter toute réclamation de façon raisonnable et à une fréquence conforme à ses pratiques commerciales habituelles.

PAIEMENTS, TRANSFERTS ET RÉSILIATIONS

Traitement de paiements par carte de crédit

L'Administrateur peut autoriser le paiement de la réclamation au moyen d'une carte de crédit VISA dans le cas où un titulaire de contrat/police a fait réparer son véhicule dans un établissement de réparation qui exige un paiement immédiat. Le paiement par carte VISA assure un paiement rapide pour l'établissement de réparation.

Les réclamations payées par carte VISA sont effectuées de la manière habituelle. Pour conclure la transaction, l'établissement de réparation doit faire parvenir la documentation pertinente, par courriel ou par télécopieur, au Service des réclamations (comme décrit ci-dessus). Lorsque toute la documentation aura été reçue et étudiée, l'expert en réclamations téléphonera à l'établissement de réparation pour effectuer un paiement VISA par téléphone. L'expert en réclamations terminera la transaction en envoyant un courriel de confirmation de paiement à l'établissement de réparation. La plupart des paiements de réclamations effectués par carte VISA sont reçus dans les 24 heures suivant l'autorisation de la réclamation.

Transferts

L'Antivol n'est pas transférable au(x) propriétaire(s) ultérieur(s) du véhicule.

Résiliations

L'Antivol peut être résilié par le titulaire initial du contrat/de la police dans les trente (30) jours suivant la date d'achat du contrat/de la police. Après trente (30) jours, le client ne peut plus résilier son contrat/sa police.

Pour effectuer une demande de résiliation, le titulaire initial du contrat/de la police doit en faire la demande à son concessionnaire-vendeur, par écrit (avec signature). L'Administrateur exige les détails suivants pour traiter une demande de résiliation de contrat/police :

- Nom du concessionnaire.
- Lecture du compteur kilométrique au moment de la demande de résiliation.
- Date de la demande de résiliation.
- Année et nom du modèle du véhicule.
- Numéro du contrat/de la police.
- Numéro d'identification du véhicule (NIV).
- Nom du titulaire du contrat/de la police.
- Nom de la personne-ressource à la concession.

Le formulaire de demande de résiliation est accessible dans la section Outils de vente du HUB, à l'adresse <https://lgmhub.ca>. Le formulaire de demande de résiliation doit être rempli par le concessionnaire, puis envoyé à l'Administrateur, qui calculera le montant du remboursement exigible.

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

L'Administrateur peut résilier le contrat/la police en cas de défaut de paiement, de fausse déclaration faite dans le but d'obtenir le contrat ou de fausse déclaration faite lors de la soumission d'une réclamation. Si le contrat/la police est résiliée par l'Administrateur dans les trente (30) jours suivant la date d'achat du contrat/de la police, le titulaire du contrat/de la police ou le créancier aura droit à un remboursement du montant payé

pour le contrat/la police moins le montant de toute réclamation autorisée et payée en vertu du contrat/de la police (sauf là où la loi l'interdit).

Si le contrat/la police est résiliée par l'Administrateur après trente (30) jours suivant la date d'achat du contrat/de la police, un montant calculé au prorata du prix d'achat du contrat/de la police sera remboursé, moins le montant de toute réclamation autorisée ou payée (sauf là où la loi l'interdit). Le remboursement au prorata sera calculé en fonction de la portion expirée du contrat/de la police en temps ou en kilomètres, selon le plus élevé des deux, ainsi que du terme choisi et de la date d'entrée en vigueur de la couverture et moins le montant de toute réclamation autorisée et payée en vertu du contrat/de la police (sauf là où la loi l'interdit).

Le concessionnaire n'aura pas à contribuer au remboursement d'une résiliation de contrat/police dans le cas où le créancier effectue une demande de résiliation pour cause de reprise de possession ou de perte totale d'un véhicule, et si la demande est faite plus de 90 jours après la date d'achat du contrat/de la police.

Paiement de factures

Les contrats/polices de l'Antivol de SécurAuto sont vendues exclusivement dans le portail de ventes en ligne à l'adresse <https://lqmh.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, ou l'Administrateur peut les générer pour le concessionnaire. 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 relatives aux résiliations qui sont envoyées au concessionnaire doivent être réglées dès la réception. Tout paiement soumis après ce délai peut entraîner la suspension de votre droit de vendre des programmes, et ce, jusqu'à ce que le paiement en souffrance ait été acquitté.

Le concessionnaire peut effectuer son paiement à l'Administrateur par l'entremise du HUB soit par retrait bancaire, soit par chèque libellé à l'assureur de l'entreprise et envoyé par la poste. Tout chèque non libellé au nom de l'assureur sera retourné au concessionnaire.

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

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

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

Veillez prendre connaissance des règlements fiscaux suivants :

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

Remarque : Dans certains cas, lorsqu'une taxe d'un contrat ou d'une police est établie en fonction du lieu de résidence du client, la taxe à remettre peut différer de celles décrites ci-dessus.

Clients possédant le statut d'autochtone

Veillez noter que tout concessionnaire doit se conformer aux règles de taxation, en ce qui a trait à la vente de contrats/polices aux clients possédant le statut d'autochtone. Le concessionnaire doit 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.

Veillez prendre note que le concessionnaire doit garder une copie signée par le client, et ce, pour chacun des contrats/polices vendues. Sur demande, le concessionnaire doit être en mesure de remettre à l'Administrateur, dans les plus brefs délais, une copie signée des contrats/polices.

PROTECTION 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 des tiers, à moins que cela ne soit exigé par la loi ou à des fins de souscription.

Chaque contrat de consommation stipule que :

« L'Administrateur et Nous ne recueillons, n'utilisons et ne divulguons que Vos renseignements personnels qui sont nécessaires afin de déterminer Votre admissibilité aux Services, de vérifier l'exactitude des renseignements recueillis, de traiter Vos affaires, de gérer Vos réclamations, de faire affaire avec des tiers concessionnaires, réparateurs ou services d'Assistance routière, et afin d'administrer le présent Contrat/la présente Police et d'assurer Notre responsabilité en vertu du présent Contrat/de la présente Police auprès de Nos souscripteurs. Si Vous exercez Votre droit et refusez de fournir les renseignements requis au moment d'enregistrer Votre Contrat/Police, l'Administrateur et Nous ne pourrions Vous fournir les Services aux termes du présent Contrat/de la présente Police. 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, comme pour communiquer avec Vous en cas de réclamation. » Pour obtenir de plus amples renseignements sur la Protection de Vos renseignements personnels, veuillez visiter le site www.lgm.ca/fr/confidentialite.

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