

Étape 1 de 10 :

Trouver un contrat

Vous pouvez trouver un contrat en entrant les critères de recherche. Une information partielle est suffisante lorsque vous cherchez une contrat vendue par votre concession. Pour les contrats vendus par un autre concessionnaire, vous devez effectuer une recherche avec le **NIV** complet ou avec un prénom et un nom de famille.

Cliquez sur le bouton **Rechercher** (1) afin de lancer la recherche.

Étape 2 de 10 :

Afficher les réclamations

Une fois que les résultats de la recherche sont affichés, veuillez cliquer sur **Afficher les réclamations** (2) pour accéder au contrat désiré.

Numéro du contrat	Produit	Statut	Nom du client	Véhicule	NIV	Actions
1745770	Protection de pneus et de jantes	En vigueur	[redacted]	[redacted]	[redacted]	2 Afficher les réclamations
1745769	Protection esthétique	En vigueur	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Afficher les réclamations
1745313	Protection esthétique	En vigueur	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Afficher les réclamations
1745312	Protection de pneus et de jantes	En vigueur	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Afficher les réclamations
1744820	Protection de pneus et de jantes	En vigueur	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Afficher les réclamations

Étape 3 de 10 :

Afficher les renseignements

Les renseignements sur le contrat sont maintenant accessibles. Vous pouvez passer en revue les renseignements sur le véhicule, la couverture et le concessionnaire en cliquant sur le **Numéro du contrat** (3). Vous pouvez aussi consulter les **Modalités** (4) ou soumettre une nouvelle réclamation en sélectionnant **Ajouter une nouvelle réclamation** (5).

Numéro du contrat	Statut	Nom du client	Nom du déclarant	Véhicule	NIV	Produit	Programme	Couvertures ach.	Date d'expiration	Kilométrage d'expiration
3 1745770	En vigueur	[redacted]	[redacted]	2017 6 Series	[redacted]	Protection de pneus et de jantes	De base	Remplacement des pneus... Plus	28 févr. 2020	120,000 km

5 + Ajouter une nouvelle réclamation

Vous avez besoin d'aide?

Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec le service des réclamations : **1.866.287.6200** | consulter notre **Foire aux Questions** ou nous contacter par clavardage en direct dans le **HUB**

Étape 4 de 10 :

Fournir les renseignements sur la réclamation

Veillez fournir les renseignements suivants sur la réclamation : **Préoccupations du client, Cause de la panne et Mesure de correction (6)**. Une fois que tous les champs obligatoires sont remplis, vous pouvez **Sauvegarder (7)** votre réclamation.

Étape 5 de 10 :

Message de confirmation

Tout dépendant de vos sélections, il est possible qu'une fenêtre apparaisse pour vous demander de confirmer différents aspects de la réclamation. Une fois que les renseignements ont été passés en revue et validés, cliquez sur **Accepter (8)**.

Étape 6 de 10 :

Ajouter composante/ main-d'oeuvre

Ajoutez une composante à la fois en choisissant le **Type** et le **Code** appropriés (9). Ensuite, entrez le Prix unitaire et la Quantité (10) de chacune des composantes, ainsi que les taxes applicables, le **Taux de main-d'oeuvre** et les **Heures (11)** plus les taxes applicables. Si vous désirez rechercher le prix d'une pièce à l'aide de son numéro, sélectionnez **Obtenir le prix unitaire (12)**. Une fois que vous aurez entré les renseignements de chacune des composantes, ajoutez-les à votre réclamation sauvegardée en cliquant sur **Sauvegarder (13)**.

Vous avez besoin d'aide?

Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec le service des réclamations :

1.866.287.6200 | consulter notre **Foire aux Questions** ou nous contacter par clavardage en direct dans le **HUB**

Étape 7 de 10 :

Éditer composantes

Si vous désirez modifier une composante ajoutée plus tôt, sélectionnez l'icône en forme de crayon (14). Pour supprimer une composante, appuyez sur le X.

Une fois que vous aurez entré toutes les composantes, sélectionnez **Télécharger un document** (15) afin de transférer les données sur le bon de réparation (étape obligatoire) et les photos, le cas échéant.

Número de la facture electrónica ^	Type de bénéficiaires	Nom du bénéficiaire	Número du bon de réparation	Coût total de la composante (autorisé/en attente)	Coût total de la composante (refusé/non réclamé)	Statut
1	Concession		2345	248.60\$	0.00\$	En attente

Número de ligne ^	Type de composante	Composante	Número de la pièce	Quantité	Total du coût de main-d'œuvre	Total du coût des pièces	Coût total	Statut	Description
1	Frottement contre le trottoir	Frottement contre le trottoir - jantes		1	0.00\$	248.60\$	248.60\$	En attente	

14

15

Afficher/télécharger un document Soumettre Fermer

Étape 8 de 10 :

Téléchargement de document

Les documents peuvent être téléchargés en glissant-déplaçant dans la **Zone** (16) prévue à cet effet ou en sélectionnant **Choisir le dossier** (17) et en parcourant vos dossiers. Une fois que vous aurez entré une **Description** (18) du dossier, vous pourrez ajouter le dossier à la réclamation en sélectionnant **Sauvegarder** (19).

Télécharger le(s) dossier(s)

Dossiers

Placer le(s) fichier(s) ici 16

Description Photo 18

+ Choisir le dossier 17

Nom	Taille	Actions
check-mark.png	0.00 MB	X

19

Sauvegarder Annuler

Étape 9 de 10 :

Soumettre la réclamation

Une fois que vous avez appuyé sur le bouton Soumettre, HUB prend en charge la demande et commence à la traiter. La première étape consiste, en fonction des composants faisant l'objet de la demande, à poser des questions à HUB pour déterminer si la demande entre dans les limites de couverture du contrat. Veuillez répondre correctement aux **Questions** (20) afin que HUB puisse traiter efficacement la demande. Cliquez sur **Sauvegarder** (21) lorsque vous avez répondu à toutes les questions.

20

Veuillez répondre aux questions suivantes

	Oui	Non
Le composant est-il un composant lubrifié à l'intérieur, tel qu'un différentiel, une boîte de transfert, moteur ou des transmissions?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
La défaillance est-elle le résultat de la rouille, de la corrosion/impact, d'une collision ou d'un défaut d'entretien? (Il a collision est un accident impliquant un seul ou plusieurs véhicules, quelle qu'en soit la cause, la faute ou l'erreur du conducteur.)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Le véhicule a-t-il des modifications telles que, mais sans s'y limiter, des kits de descente et de levage, ou des pneus surdimensionnés?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Allez-vous installer des pièces reconditionné pour les composants défectueux?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Le composant endommagé est-il soumis à une couverture de garantie telle que: groupe motopropulseur, garantie complète ou pièces d'une pièce réparée ou remplacée précédente.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Avez-vous réclamé des composants exclus? **amortisseurs, jambes de force, batteries, système d'échappement et d'émission, plaquettes de frein, disques de frein, embiayage, bougies d'allumage, etc. (voir le contrat pour une liste complète des exclusions)**	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

21

Sauvegarder Annuler

Vous avez besoin d'aide?

Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec le service des réclamations :

1.866.287.6200 | consulter notre **Foire aux Questions** ou nous contacter par clavardage en direct dans le **HUB**

Étape 10 de 10 :

Message de confirmation

La confirmation s'affiche lorsque le HUB a accepté la soumission de la réclamation. Il ne s'agit pas d'une autorisation. Le message indique un numéro de réclamation et explique qu'un courriel confirmant la réception de cette demande sera envoyé à l'adresse courriel indiquée au file. Cliquez sur le bouton de **Fermer (22)** pour quitter la zone de gestion des réclamations et revenir à la page de recherche de contrat.



Vous avez besoin d'aide?

Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec le service des réclamations :

1.866.287.6200 | consulter notre **Foire aux Questions** ou nous contacter par clavardage en direct dans le **HUB**