



NISSAN CANADA INC.

Référence : WA18-N04b

Date : 26 janvier. 2022

Limite d'auto-autorisation des concessionnaires (DSAL) sur les gestes de bonne foi

Dest. : Concessionnaires en titre, directeurs généraux, directeurs du service technique et administrateurs des demandes de remboursement

Nissan Canada inc. (NCI) est heureuse d'accroître l'habilitation des concessionnaires pour la prise de décision en matière de gestes de bonne foi.

L'offre de soutien à titre de geste de bonne foi vise à maintenir une relation solide entre le concessionnaire, la marque Nissan et le client afin de garantir la fidélité de ce dernier à l'égard de nos produits et de nos services.

Il est important que chaque décision relative aux gestes de bonne foi soit prise de manière indépendante et au cas par cas. Elle doit être basée sur tous les renseignements et faits propres au problème et à la cause de la préoccupation ou de la plainte. Ce n'est qu'à ce moment-là qu'une décision appropriée reposant sur l'historique du client et sur l'historique d'entretien du véhicule peut être prise quant à un geste de bonne foi éventuel.

Plusieurs facteurs doivent être examinés avant d'offrir un geste de bonne foi à un client. Ceux-ci comprennent, sans s'y limiter :

- Propriétaire d'origine ou propriétaire de véhicule d'occasion
- Historique d'entretien du véhicule
- Historique d'achat du client, plusieurs véhicules Nissan achetés
- Particulier ou entreprise
- Temps écoulé depuis la fin de la période de garantie et kilométrage effectué
- Titre marqué
- Existence de contrats d'entretien qui ne sont pas de NCI
- Historique des gestes de bonne foi
- Entretien ou usure
- Plusieurs réparations requises
- Le problème, la cause et la solution liés à la réparation ou au remplacement de la pièce sont les mêmes que pour un problème couvert par la garantie.
- Voyageurs ou clients en déplacement

Avec cette habilitation vient la responsabilité de prendre la meilleure décision possible, ce qui ne peut être fait qu'après avoir bien compris la situation. Effectuez toujours une vérification diligente, recueillez toutes les informations pertinentes et analysez l'ensemble de l'information avant de songer à offrir un soutien à titre de geste de bonne foi.

À compter du 13 novembre 2018, Les limite d'auto-autorisation des concessionnaires (DSAL) sur les gestes de bonne foi qui s'appliquera à l'assistance pour réparation.

DSAL sur les réparations à titre de geste de bonne foi

Détails du programme...

- La DSAL sur les réparations à titre de geste de bonne foi augmentera pour passer de 500 \$ à 1 000 \$.
- Les lignes directrices sur les gestes de bonne foi des concessionnaires et la contribution des clients s'appuieront sur le kilométrage effectué et le temps passé depuis la fin de la garantie limitée des véhicules neufs.
- La DSAL sur les gestes de bonne foi s'applique sur les composants couverts par la garantie limitée des véhicules neufs suivants ~ composants de base, groupe motopropulseur, système de retenue supplémentaire, corrosion superficielle, perforations causées par la corrosion, dispositif antipollution de base, dispositif antipollution, composants du système de diagnostic embarqué du dispositif antipollution, batterie (équipement d'origine seulement) et ceintures de sécurité.

Lors de l'application d'un geste de bonne foi à une réparation, la grille de participation suivante doit être appliquée en fonction du kilométrage effectué et du temps écoulé depuis la fin de la garantie. Pour les réparations à titre de geste de bonne foi qui nécessitent la participation du client ou dépassent la DSAL indiquée dans la grille ci-dessous, une approbation préalable doit être fournie : 1) par le client pour les réparations respectant la DSAL du concessionnaire, et 2) par le client et votre DOF de NCI pour celles qui dépassent la DSAL du concessionnaire.

		Kilomètres hors garantie (Garantie limitée de véhicule neuf)				 Mois hors garantie (Garantie limitée de véhicule neuf)
		0 à 5 000 kms	5 001 à 10 000 kms	10 001 à 15 000 kms	15 001 à 20 000 kms	
0 à 3 mois	NCI 100% CP 0% DI 0%					> 12mois ou 20 000 kms <u>La limite d'auto-autorisation de bonne volonté du concessionnaire ne s'applique pas.</u> Préapprobation DOF requise
4 à 6 mois		NCI 65% CP 20% DI 15%				
7 à 9 mois			NCI 55% CP 30% DI 15%			
10 à 12 mois				NCI 45% CP 40% DI 15%		
					NCI 25% CP 60% DI 15%	
> 12mois ou 20 000 kms <u>La limite d'auto-autorisation de bonne volonté du concessionnaire ne s'applique pas.</u> Préapprobation DOF requise						
Limite d'auto-autorisation des concessionnaires (DSAL) sur les gestes de bonne foi ~ total des frais de la demande de remboursement au titre de la garantie pouvant atteindre 1 000 \$; 12 mois/20 000 km après la fin de la garantie pour les composants couverts par la garantie limitée des véhicules neufs suivants ~ composants de base, groupe motopropulseur, système de retenue supplémentaire, corrosion superficielle, perforations causées par la corrosion, dispositif antipollution de base, dispositif antipollution, composants du système de diagnostic embarqué du dispositif antipollution, batterie (équipement d'origine seulement) et ceintures de sécurité.						
Tout montant du total de la demande de remboursement dépassant la DSAL doit être approuvé au préalable par le DOF.						

Les demandes de remboursement à titre de geste de bonne foi seront traitées au taux de garantie du concessionnaire (main-d'œuvre, pièces et dépenses). La participation du client

doit aussi être facturée au taux de garantie. Lorsque vous présentez le pourcentage de sa contribution au client, vous devez présenter cela comme une réduction sur le prix de détail.

La contribution minimale du concessionnaire (%) est indiquée dans la grille. La contribution maximale de NCI (%) est fixe, comme indiqué dans la grille.

Points importants à retenir :

- Les gestes de bonne foi ne constituent pas une prolongation de la garantie limitée des véhicules neufs.
- Une demande de remboursement à titre de geste de bonne foi pour une réparation ou le remplacement d'une pièce alors que cette réparation ou cette pièce est toujours couverte par la garantie limitée des véhicules neufs sera rétrofacturée au concessionnaire. À moins de recevoir l'approbation préalable du DOF de NCI.
- Les composants couverts par une garantie prolongée ayant expiré ne sont pas admissibles aux gestes de bonne foi. (Exemple d'un composant avec garantie prolongée ~ garantie de 10 ans/200 000 km sur la boîte CVT)
- Le remplacement de la batterie d'une LEAF qui n'est plus couverte par la garantie en raison d'une perte graduelle de sa capacité n'est pas admissible aux gestes de bonne foi.
- TOUTES les demandes de remboursement à titre de geste de bonne foi doivent respecter les politiques et procédures de NCI en matière de garantie, telles qu'elles sont décrites dans le Manuel d'administration de la garantie et dans les bulletins de garantie connexes.
- TOUTES les demandes de remboursement à titre de geste de bonne foi sont assujetties à un examen ou à une vérification par NCI en tout temps.
- Les réparations associées à des dommages ou à de l'usure ne sont pas admissibles au soutien à titre de geste de bonne foi.
- L'admissibilité aux réparations à titre de geste de bonne foi devrait être établie de la même manière que celle des réparations couvertes par la garantie d'usine. Cette réparation aurait elle été couverte par la garantie si celle-ci avait toujours été en vigueur?

Structure d'une demande de remboursement de réparation à titre de geste de bonne foi :

Les montants de la participation du concessionnaire et du client doivent être appliqués à la demande de remboursement au moyen de la fonction de demandes de remboursement à couverture partagée.

Sur la ligne de la demande de remboursement dans la section de demande de remboursement de pièces, de main-d'œuvre ou de dépenses, indiquez la couverture partagée pour chaque section en établissant :

- Le montant du geste de bonne foi de l'usine (FG)
- Le montant payé par le client (CP)
- Le montant du concessionnaire à l'interne (DI)

Veuillez noter qu'actuellement, toutes les demandes de remboursement à titre de geste de bonne foi sont suspendues (y compris les demandes de remboursement qui respectent la

DSAL). Les erreurs de suspension relatives aux gestes de bonne foi devront être examinées aux fins d'approbation de la garantie.

NCI se réserve le droit d'ajuster ses lignes directrices liées aux gestes de bonne foi à tout moment. NCI se réserve également le droit de modifier les montants de la DSAL, sur une base individuelle, pour quelle que une raison que ce soit et en tout temps.

À compter du 6 août 2019, Les limite d'auto-autorisation des concessionnaires (DSAL) sur les gestes de bonne foi qui s'appliquera au transport de remplacement assistance

DSAL sur les gestes de bonne foi relatifs à l'assistance pour moyen de transport de remplacement

Détails du programme...

Le montant de la DSAL sur les gestes de bonne foi relatifs à l'assistance pour moyen de transport de remplacement (location), qui reste de 250 \$, est uniquement admissible dans les conditions suivantes.

Geste de bonne foi à l'intention du client	Limites d'auto-autorisation des concessionnaires
Assistance pour moyen de transport de remplacement	<p>DSAL de 250\$ disponible pour véhicule hors route (VHR) dans les trois jours suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Date de commande de pièce(s) pour VHR en souffrance avec formulaire de commande• Date de création d'un dossier électronique par la ligne d'assistance technique (TEC) résolues appuyés par un spécialiste technique de Nissan <p>L'approbation préalable du DOF de NCI est requise pour une assistance pour location.</p>

- Les gestes de bonne foi relatifs à l'assistance pour moyen de transport de remplacement s'applique aux réparations couvertes par la garantie.
- Un VHR est un véhicule inutilisable, dont la conduite est dangereuse ou dont fonctionnement continu entraînerait des dommages permanents avant la fin des réparations.
- Les taux de remboursement pour les gestes de bonne foi relatifs à l'assistance pour moyen de transport de remplacement dépendent de la nature de la réparation et de la cause de la réparation, comme indiqué ci-dessous. Les taux ci-dessous sont les taux plus élevés. Si un véhicule fourni au client correspond à plusieurs catégories, le taux le plus élevé sera remboursé.
 - 45 \$ par jour pour les clients propriétaires d'un véhicules Nissan standard (p.ex., Micra/Versa/Sentra/Kicks/Altima).
 - 55 \$ par jour pour les clients propriétaires d'un véhicules Nissan haut de gamme (p.ex., Maxima/véhicules utilitaire multisegment).
 - 75 par jour pour les clients propriétaires d'un véhicules Nissan haute de gamme pleine grandeur (p.ex., Armada/Titan).
- Tous les documents d'appui relative au moyen de transport de remplacement, telle que le "formulaire de remboursement" du véhicule commercial/de location, doit être joints à la demande de remboursement en vertu de la garantie.

Points importants à retenir :

- Pour toute circonstance particulière n'entrant pas dans les lignes directrices sur les gestes de bonne foi relatifs à l'assistance pour moyen de transport de remplacement, une approbation préalable par le DOF sera requise. Exemples de circonstances particulières : véhicules commerciaux, besoins uniques du véhicule de votre client.
- Les détails suivants doivent figurer sur le bon de réparation à titre de justificatif pour les gestes de bonne foi relatifs à l'assistance pour moyen de transport de remplacement concernant les pièces en rupture de stock (et être fournis au DOF lorsque la DSAL est dépassée) ~ numéros des pièces en rupture de stock, date des commandes VHR, copie du formulaire « Arrêtez les presses » (STP) et date de réception de la pièce.
- Vous ne devriez demander la ligne d'assistance technique (TECH LINE) qu'après avoir effectué les étapes de diagnostic appropriées sans être parvenu à résoudre la préoccupation du client.
- Pour que les gestes de bonne foi relatifs à l'assistance pour moyen de transport de remplacement soient admissibles à un remboursement, le dossier électronique créé par la ligne d'assistance technique (TECH LINE) doit être fermé et les détails de la résolution doivent être mentionnés.

Structure d'une demande de remboursement de réparation à titre de geste de bonne foi :

- Le code de dépense 528 « Location de NCI pour une pièce en rupture de stock » doit être utilisé lorsque vous avez dû recourir à l'assistance pour moyen de transport de remplacement en raison d'une pièce en rupture de stock.
- Le code de dépense 502 « Voiture de location » doit être utilisé lorsque vous avez dû recourir à l'assistance pour moyen de transport de remplacement dans tous les autres cas.

NCI se réserve le droit d'ajuster ses lignes directrices liées aux gestes de bonne foi à tout moment. NCI se réserve également le droit de modifier les montants de la DSAL, sur une base individuelle, pour quelle que une raison que ce soit et en tout temps.

Toute question ou préoccupation concernant le présent bulletin peut être transmise au Centre des demandes de remboursement Nissan en composant le 1-866-297-1734, option 2, ou en écrivant à warranty.claims@nissancanada.com.

©2018 NISSAN CANADA INC.

Aucune partie de ce bulletin ne doit être reproduite, stockée dans un système d'extraction de données ou transmise sous quelque forme que ce soit, y compris par photographie, photocopie, microfilm, bande magnétique, disque ou autre, sans la permission préalable de Nissan Canada inc. Imprimé au Canada.

CENTRE NATIONAL DES DEMANDES DE REMBOURSEMENT
NISSAN CANADA INC.

AMENDMENT HISTORY

DATE DE PUBLICATION	RÉFÉRENCE	DESCRIPTION
---------------------	-----------	-------------

13 novembre 2019	WA18-N04	Publication du bulletin initial
6 août 2019	WA18-N04a	Mise à jour du remboursement de l'aide au remplacement du transport
26 janvier 2022	WA18-N04b	Montants de location quotidiens mis à jour

Kilomètres hors garantie (Garantie limitée de véhicule neuf)				
Nissan	0 à 5 000 kms	5 001 à 10 000 kms	10 001 à 15 000 kms	15 001 à 20 000 kms
0 à 3 mois	NCI 100% CP 0% DI 0%			> 12 mois ou 20 000 kms La limite d'auto-autorisation de bonne volonté du concessionnaire ne s'applique pas. Préapprobation DOF requise
4 à 6 mois		NCI 65% CP 20% DI 15%		
7 à 9 mois			NCI 55% CP 30% DI 15%	
10 à 12 mois				NCI 45% CP 40% DI 15%
> 12 mois ou 20 000 kms <u>La limite d'auto-autorisation de bonne volonté du concessionnaire ne s'applique pas.</u> <u>Préapprobation DOF requise</u>				
Mois hors garantie (Garantie limitée de véhicule neuf)				
		NCI 25% CP 60% DI 15%		

Limité d'auto-autorisation des concessionnaires (DSAL) sur les gestes de bonne foi ~ total des frais de la demande de remboursement au titre de la garantie pouvant atteindre 1 000 \$; 12 mois/20 000 km après la fin de la garantie pour les composants couverts par la garantie limitée des véhicules neufs suivants ~ composants de base, groupe motopropulseur, système de retenue supplémentaire, corrosion superficielle, perforations causées par la corrosion, dispositif antipollution de base, dispositif antipollution, composants du système de diagnostic embarqué du dispositif antipollution, batterie (équipement d'origine seulement) et ceintures de sécurité.

Tout montant du total de la demande de remboursement dépassant la DSAL doit être approuvé au préalable par le DOF.

Important, pour usage interne EXCLUSIVEMENT