



## **Obligation de téléverser les renseignements relatifs à la demande de remboursement pour le remplacement du moteur dans le système de communication des concessionnaires**

À l'attention de : Directeurs généraux, directeurs du service technique et administrateurs des demandes de remboursement

À partir **14 août, 2019** les détails suivants sur les réparations et les demandes de remboursement devront être téléversés dans le système de communication des concessionnaires pour tous les moteurs remplacés au titre de la garantie (moteurs complets et emballés).

L'équipe d'approbation de la garantie NCI utilisera le téléversement des demandes de remboursement du système de communication des concessionnaires à des fins de vérification de l'approbation, afin de s'assurer de la bonne utilisation des processus de diagnostic et de réparation décrits dans les Bulletins techniques électroniques NCI et dans le manuel de réparation, et de l'adhésion aux procédures et à la politique de garantie. L'équipe de Satisfaction de tous les besoins de la clientèle NCI utilisera aussi les détails des demandes de remboursement téléversées dans le système de communication des concessionnaires afin de surveiller et d'améliorer la qualité, la fiabilité et la durabilité des produits destinés à nos clients.

Les détails de réparation suivants devront être téléversés dans le système de communication des concessionnaires avant la soumission de toutes les demandes de remboursement au titre de la garantie relatives aux moteurs.

**Remarque importante :** Il faut téléverser les renseignements relatifs à la demande de remboursement dans le DCS, c'est possible seulement avant que la demande de remboursement soit soumise par le DCS. Le DCS bloquera le traitement de toutes demandes de remboursement si les renseignements demandés n'ont pas été téléversés. S'ils ne sont pas classés en fonction des symptômes, la demande concernée fera l'objet d'une rétrofacturation.

Exigences concernant les pièces jointes dans le cadre des demandes de remboursement au titre de la garantie pour le remplacement du moteur (complet et emballé)...

Les demandes de remboursement au titre de la garantie doivent comprendre des copies lisibles des documents suivants et des fichiers (vidéos et images) indiqués dans le tableau (page 2) :

- Le bon de réparation (BR) comprenant les détails de diagnostic/réparation du technicien et les remarques du client.
- Toute autre documentation à l'appui du diagnostic ou des réparations, y compris sans toutefois s'y limiter :
  - Les résultats du diagnostic du manuel de réparation électronique
  - Le diagnostic de symptômes mécaniques du moteur
  - Les résultats de la feuille de travail du manuel de réparation électronique pour le dépannage concernant des bruits, des vibrations et des secousses
  - La « feuille de vérification » relative au bulletin technique

- Une copie des heures entrées par le technicien.
- Une copie des codes d'anomalie C3+ et des images figées (version imprimée et résultats).

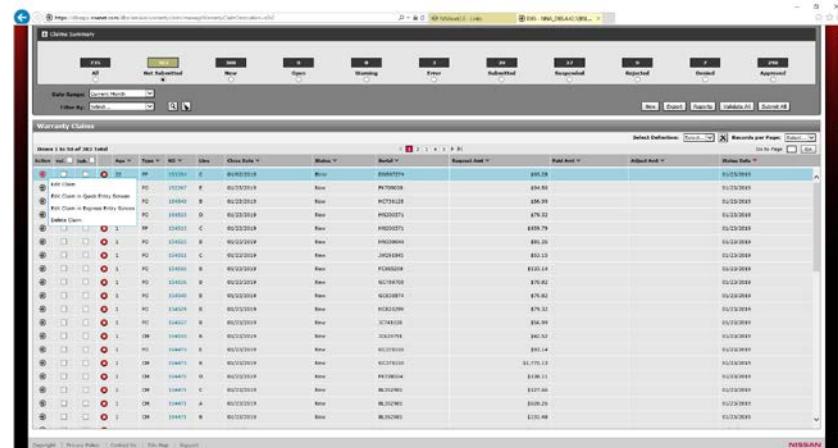
Constatations du concessionnaire (après avoir suivi le bulletin technique électronique/guide de réparation approprié)	Vidéo de l'incident	Fichier du moniteur de données	Images de l'incident	Remarques
Défaillance mécanique du moteur/composants endommagés, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• alésage des cylindres;</li> <li>• organe de distribution;</li> <li>• chaîne de distribution;</li> <li>• panne mécanique.</li> </ul>	X			Joindre une vidéo d'inspection prise à l'aide de l'endoscope J-51951 ou une autre vidéo appropriée montrant le dispositif.  Exigences d'enregistrement vidéo : un fichier continu de 15 secondes ou moins montrant l'incident ainsi que le numéro d'identification du véhicule (NIV) de l'étiquette de certification.
Bruit du moteur	X			
Manque de puissance		X		Joindre le fichier de l'incident lié au manque de puissance.
Régime erratique		X		Joindre le fichier de l'incident lié au régime erratique (Enregistrement du moniteur de données)
Aucun mouvement		X		Joindre le fichier du véhicule immobile. (Enregistrement du moniteur de données)
Autre problème	*	*	*	* Joindre les documents appropriés et pertinents liés aux autres problèmes
Toutes les vidéos, les images et les copies des renseignements demandés doivent être lisibles et clairs/nets.				

Remarques importantes au sujet des téléversements dans le DCS...

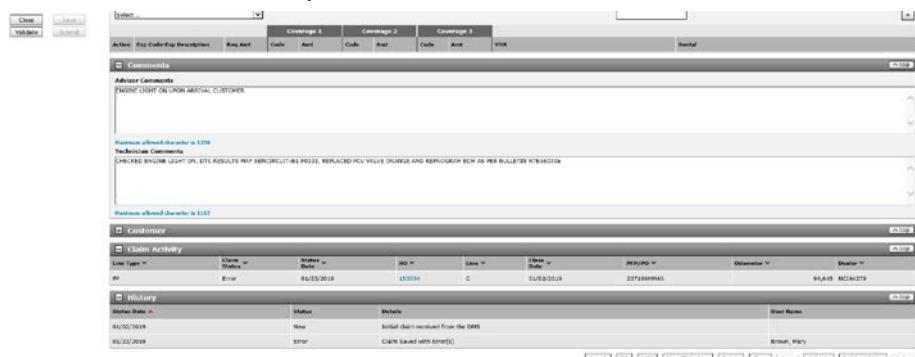
- Veuillez vous reporter à l'Annexe A pour obtenir des directives sur la façon de téléverser des pièces jointes dans le DCS.
- Il est nécessaire d'avoir les pièces jointes afin de soumettre une demande de remboursement au titre de garantie pour le moteur (complet et emballé). Vous devez téléverser toutes les pièces jointes AVANT de soumettre la demande de remboursement au moyen du système de communication des concessionnaires (DCS). Il est impossible d'ajouter, de supprimer ou de modifier des pièces jointes après la soumission de la demande de remboursement.
- La taille totale des pièces jointes ne devrait pas dépasser 50 Mo.

## ANNEXE A

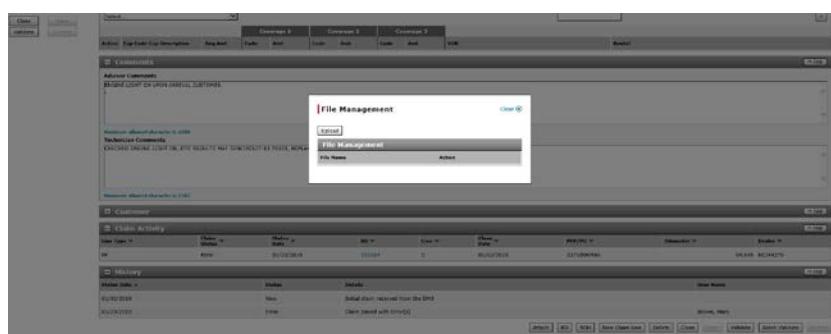
- Allez à l'écran « Gérer la garantie » et sélectionnez « Modifier la réclamation ».



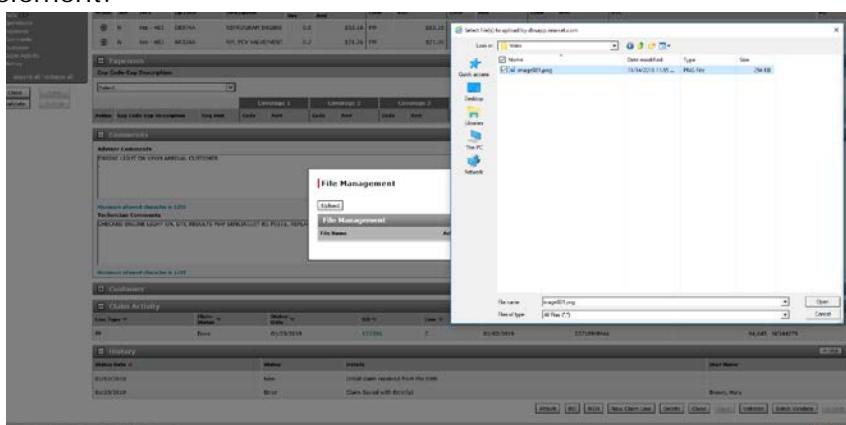
- Sélectionnez ensuite « Joindre », qui se trouve au bas de l'écran.



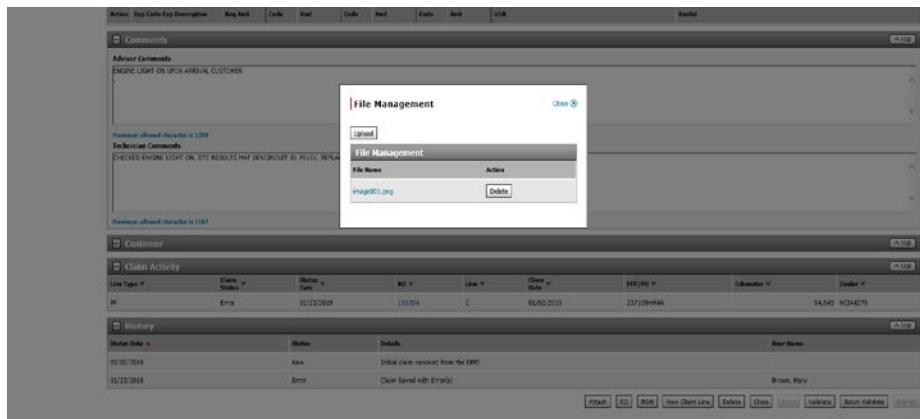
- Une fois la fenêtre contextuelle ouverte, sélectionnez « Télécharger ».



- Rendez-vous jusqu'au dossier qui contient l'image, la vidéo ou une autre pièce jointe et sélectionnez l'élément.

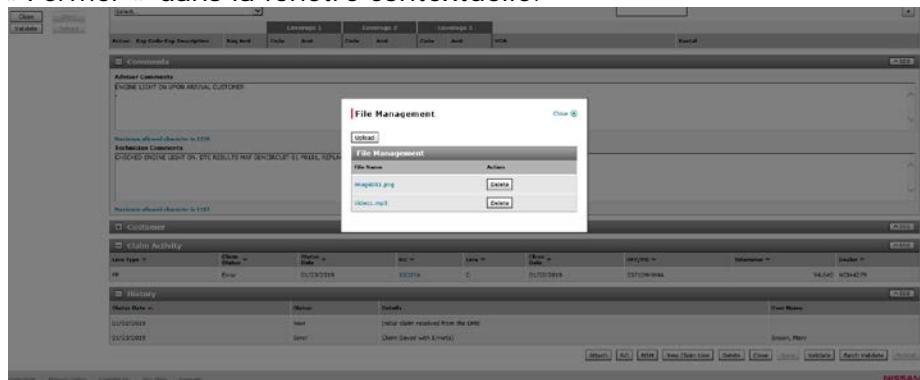


5. Une fois l'élément joint, il apparaîtra dans la fenêtre contextuelle.

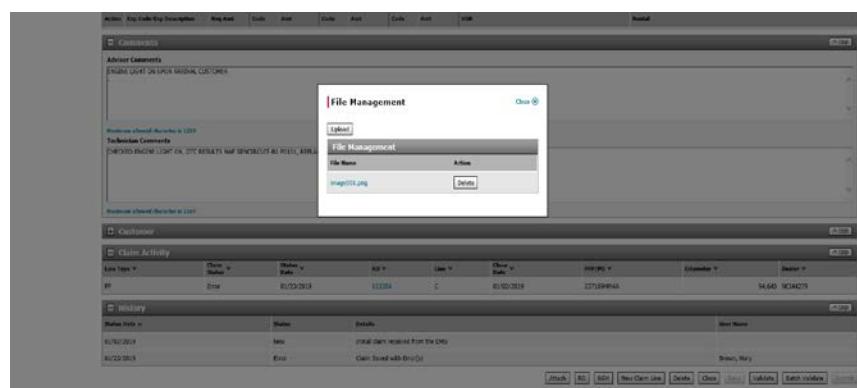


6. Au besoin, suivez la même procédure pour joindre d'autres documents.

7. Cliquez sur « Fermer » dans la fenêtre contextuelle.



8. Pour supprimer une pièce jointe, sélectionnez « Supprimer ».



## HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

DATE DE PUBLICATION	RÉFÉRENCE	DESCRIPTION
31 juillet 2019	WA19-N05	Publication du bulletin initial.

Vous pouvez transmettre toute question ou préoccupation concernant le présent bulletin au Centre des demandes de remboursement en composant le 1-866-297-1734, option (2), ou par courriel à [warranty.claims@nissancanada.com](mailto:warranty.claims@nissancanada.com).

©2019 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.**

---