



GARANTIE NORD-AMÉRICAINNE
12 mois / 20 000 km
« TRANQUILLITÉ D'ESPRIT » DE NAPA

MANUEL DES POLITIQUES ET DES PROCÉDURES

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
Repères pour la mise en œuvre du programme	4
Partie offrant la garantie	5
Indemnités supplémentaires	5
Marche à suivre pour obtenir l'autorisation d'effectuer les réparations	
Clients qui reviennent à votre atelier	5
Client qui vous est envoyé par un autre atelier ou par l'administrateur de la garantie	6
Présenter la demande de remboursement	7
Exemples	
Feuille de couverture	8
Exemple de lettre – atelier ayant effectué la réparation	9
Exemple de lettre de suivi - client	10
Services couverts et procédures d'essai	11
Survol des questions sur les essais d'analyse	11
Alternateur	12
Pompe à eau	13
Freins	14
Direction à crémaillère	15
Transmission	16
Garantie « Tranquillité d'esprit » de NAPA – Survol général	17
Foire aux questions	18

INTRODUCTION

Nous sommes heureux de vous présenter les **Politiques et procédures de la garantie « TRANQUILLITÉ D'ESPRIT » de NAPA.**

Nous espérons que ce manuel saura répondre à toutes vos questions. Si toutefois vous avez besoin de plus amples informations, veuillez communiquer avec le magasin NAPA le plus près ou encore avec votre représentant NAPA. Vous pouvez également communiquer avec l'administrateur de la garantie « Tranquillité d'esprit » de NAPA, Matthew.Scott Data Marketing Solutions Inc., pendant les heures ouvrables au numéro suivant :

1-866-438-6272

Tous les membres autorisés des programmes NAPA AUTOPRO et NAPA AutoCare (détaillants NAPA) peuvent offrir la garantie « Tranquillité d'esprit » de NAPA à leur clientèle. Cette garantie peut être offerte lorsqu'une pièce de qualité NAPA est utilisée lors d'une réparation, d'un remplacement ou d'un entretien préventif.

Ce programme de garantie de NAPA a été conçu pour vous aider à accroître votre clientèle en procurant une assistance à vos clients lorsqu'il ne leur est pas possible de faire appel à vous. En vertu du présent document, la garantie « Tranquillité d'esprit » de NAPA couvre toute réparation admissible effectuée dans un atelier participant et entre en vigueur lorsqu'une distance supérieure à 40 kilomètres sépare le client de l'atelier où la réparation originale a été effectuée. Cette garantie s'avérera particulièrement utile pour les clients qui voyagent ou qui déménagent dans une autre ville ou une autre province.

L'importance d'une couverture nationale est incontestable!

Les divers sondages menés auprès de la clientèle par NAPA et d'autres importants groupes du secteur des pièces de rechange indiquent sans équivoque que les clients opteraient pour un atelier offrant une garantie écrite reconnue à l'échelle nationale plutôt qu'un concurrent ne l'offrant pas. La garantie « Tranquillité d'esprit » de NAPA saura inspirer la confiance et la sécurité que vos clients recherchent lorsqu'ils choisissent un atelier de réparation.

REPÈRES POUR LA MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME

CONSEILS PRATIQUES POUR UNE MISE EN ŒUVRE RÉUSSIE DU PROGRAMME DE GARANTIE :

1. **Veillez à ce que la clientèle soit mise au courant de votre nouveau programme de garantie.** Votre trousse de démarrage comporte d'élégants articles publicitaires pour faire savoir à vos clients qu'ils sont **« Couverts sur toute la ligne! »**. Assurez-vous d'afficher ces articles bien en évidence dans votre atelier et de remettre à tous les clients admissibles un dépliant de boîte à gants. Cet outil de référence permettra aux clients de conserver à portée de la main leurs bons de réparation originaux, ainsi que le numéro de téléphone à composer (1 866 438-6272), si jamais ils avaient besoin d'assistance. Des dépliants supplémentaires peuvent être commandés à la Boutique NAPA au moyen du lien que vous trouverez dans la section du site Web destinée aux membres. Le présent énoncé de garantie peut être téléchargé depuis le Web; vous pouvez aussi choisir d'imprimer cet énoncé de garantie au verso de vos factures.
2. Faites valoir la garantie dans votre stratégie de vente. L'idée que vous êtes disposé à répondre de votre travail par une garantie écrite peut s'avérer le facteur déterminant pour un client. Cette garantie lui offre une « Tranquillité d'esprit » car il sait qu'il pourra compter sur une réparation ou un entretien de qualité, où qu'il se trouve en Amérique du Nord.
3. Assurez-vous que l'ensemble de votre personnel connaît adéquatement la garantie et ses paramètres. Tous vos employés doivent lire attentivement l'énoncé de la garantie. Une brève séance de formation pourrait s'avérer la méthode la plus efficace pour familiariser tout le personnel avec le processus.

PARTIE OFFRANT LA GARANTIE

Garantie nationale limitée « Tranquillité d'esprit » de NAPA

Le détaillant NAPA dont le nom apparaît sur le bon de réparation original et qui a effectué les travaux d'entretien/de réparation sur le véhicule est celui qui fournit les services de la garantie. Celle-ci sera honorée par tout détaillant NAPA participant ou par tout autre atelier de réparation autorisé au Canada ou aux États-Unis continentaux. La présente garantie n'est pas offerte par la National Automotive Parts Association (NAPA), United Auto Parts Inc. (U.A.P.), leurs employés, grossistes, sociétés membres ni par l'administrateur, Matthew.Scott Data Marketing Solutions Inc. (Matthew.Scott), ses sociétés affiliées, ses filiales, ni ses employés ou sociétés membres. En outre, Matthew.Scott Data Marketing Solutions Inc. n'est que l'administrateur.

Par conséquent, le détaillant NAPA qui effectue les réparations est le garant des travaux et, à ce titre, est responsable d'honorer la garantie et de veiller au respect des modalités et conditions prévues par celle-ci à l'égard de tous les travaux qu'il aura réalisés ou qu'il pourrait devoir réaliser. Matthew Scott assurera le rôle d'administrateur au nom de l'atelier où les travaux originaux ont été effectués si le véhicule du client subit une défaillance découlant de ces travaux alors qu'une distance supérieure à celle prévue par la garantie le sépare de l'atelier original.

INDEMNITÉS SUPPLÉMENTAIRES

Remorquage et location de véhicule

Les frais de remorquage et de location de véhicule sont considérés comme des frais accessoires et ne sont pas couverts par la garantie écrite. Toutefois, si le véhicule d'un client subit une défaillance au-delà du rayon de 40 kilomètres de l'atelier original et qu'il est nécessaire de le remorquer, les frais de remorquage seront couverts jusqu'à concurrence de 100 \$.

Si les réparations se prolongent parce qu'il est nécessaire de commander des pièces ou encore simplement parce qu'il s'agit d'une réparation qui exige beaucoup de temps, nous couvrirons les frais de location d'un véhicule pour un maximum de trois jours, à un coût maximal de 60 \$ par jour. La location doit être approuvée par l'administrateur de la garantie AVANT que le client ne contracte le véhicule. Il incombe au client de payer les frais de location du véhicule et de se conformer aux modalités de location pour pouvoir obtenir un remboursement jusqu'à concurrence du montant maximal permis. La décision définitive quant à la pertinence du remorquage ou de la location d'un véhicule relève de l'administrateur de la garantie et/ou de NAPA.

Ces indemnités ne peuvent être accordées lorsque la garantie est honorée par l'atelier ayant effectué les réparations originales au véhicule.

MARCHE À SUIVRE POUR OBTENIR L'AUTORISATION D'EFFECTUER LES RÉPARATIONS

PROCÉDURES POUR LES CLIENTS QUI REVIENNENT À VOTRE ATELIER POUR FAIRE HONORER LA GARANTIE :

À titre de détaillant NAPA participant, il vous incombe d'honorer les conditions de la garantie nationale limitée et d'en répondre auprès de tout client qui revient vous voir pour effectuer des travaux en vertu de cette garantie.

En cas d'incertitude quant à l'application de la garantie, veuillez communiquer avec l'administrateur Matthew Scott Marketing au **1 866 438-6272**.

1. Réclamez la copie de la facture originale du client.
2. Vérifiez si le laps de temps écoulé et le nombre de kilomètres parcourus depuis la réparation originale sont conformes aux critères prévus en vous fondant sur les données indiquées sur la facture originale. Si l'un ou l'autre de ces paramètres est échu, la garantie n'est plus valide.
3. Procédez aux analyses appropriées pour confirmer l'existence d'une défaillance de la réparation originale ou des pièces de rechange utilisées.
4. Effectuez les réparations requises et produisez un bon de réparation écrit détaillant les travaux effectués pour honorer la garantie du client.

Classez dans le dossier de votre client une copie de la facture de la nouvelle réparation avec une copie de la facture de la réparation originale en cause. Vous pouvez informer votre client que ces nouvelles réparations sont également couvertes pour une période de 12 mois ou 20 000 kilomètres, selon la première éventualité.

5. Si la réparation effectuée en vertu de la garantie comprend le remplacement d'une pièce défectueuse, retournez la pièce en question à votre magasin NAPA. Si cette pièce est couverte par une garantie du fabricant, un crédit sera accordé pour son remplacement, conformément aux conditions de la garantie du fabricant.
6. Si le client revient pour faire honorer une garantie et que le laps de temps écoulé depuis la réparation originale respecte les critères de votre programme de remboursement des frais de main-d'œuvre pour les travaux de correction liés à une pièce défaillante admissible, vous pourriez être admissible à un remboursement en vertu du programme de Garantie sur la main-d'œuvre. Vous trouverez tous les détails dans la section des membres du site Web.

MARCHE À SUIVRE POUR OBTENIR L'AUTORISATION D'EFFECTUER LES RÉPARATIONS

PROCÉDURES À SUIVRE LORSQUE LE CLIENT VOUS EST ENVOYÉ PAR UN AUTRE ATELIER OU PAR L'ADMINISTRATEUR POUR DES RÉPARATIONS EN VERTU DE LA GARANTIE

1. Réclamez du client une copie de la facture originale. Le client doit être en possession d'une copie de la facture originale pour faire honorer la garantie. Le Centre de la garantie pourrait être en mesure d'obtenir la facture originale de l'atelier qui a fait la réparation si le client n'est pas en mesure de la lui fournir.
 - a. Assurez-vous que le véhicule présenté pour faire honorer la garantie est bien celui sur lequel les travaux couverts en cause ont été réalisés.
 - b. Vérifiez si le laps de temps écoulé et le nombre de kilomètres parcourus depuis la réparation originale sont conformes aux critères prévus en vous fondant sur les données indiquées sur la facture originale et vérifiez que ces travaux sont bel et bien couverts par la garantie. (Si l'un ou l'autre de ces paramètres est échu, la garantie n'est plus valide.)
 - c. Vérifiez si l'atelier de réparation original est à une distance supérieure de votre atelier que la distance prévue par la garantie. L'administrateur de la garantie peut avoir établi ce paramètre à l'avance.
 - d. Si la demande de réparation répond à toutes les conditions énumérées ci-dessus, vous pouvez poursuivre le traitement d'une éventuelle réparation en vertu de la garantie.
 - e. Si la demande du client ne répond pas à l'une ou l'autre des conditions ci-dessus, vous devez indiquer au client que sa demande de réparation n'est pas admissible au programme national de garantie et lui en expliquer les raisons.
2. Lorsque vous avez établi que la demande répond aux conditions énumérées ci-dessus, procédez à une analyse de la défaillance pour déterminer si elle découle des pièces utilisées lors de la réparation originale ou de l'exécution même de cette réparation. Vous devez alors préparer un devis des coûts liés aux travaux effectués pour corriger la défaillance de la réparation originale couverte par la garantie.
3. Avant d'entreprendre quelques travaux que ce soit, communiquez avec l'administrateur de la garantie au numéro sans frais de ce programme (**1 866 438-6272**) pour lui exposer la situation en lui fournissant des informations techniques suffisamment détaillées pour permettre à l'administrateur de prendre une décision éclairée quant à la pertinence de la demande. Vous devriez également fournir à l'administrateur une évaluation des coûts liés aux réparations.
4. L'administrateur vous indiquera alors si la demande du client est admissible. Si l'administrateur détermine que tel est le cas et que, par conséquent, la réparation peut être effectuée dans le cadre du programme de garantie nationale, l'administrateur doit vous en aviser. Par ailleurs, si l'administrateur détermine que la demande n'est pas admissible, il doit vous en aviser et vous donner la raison pour laquelle la demande est rejetée.
5. Une fois la validité de la demande confirmée, vous pouvez procéder aux travaux de correction. Si, pendant l'exécution de ces travaux, vous constatez que les coûts (pièces et main-d'œuvre) requis pour corriger la défaillance de la réparation originale sont plus importants que ceux indiqués dans le devis approuvé par l'administrateur, communiquez avec ce dernier pour l'en informer.
6. Vous devez remplir un nouveau bon de réparation indiquant la nature des travaux réalisés et les frais qui y sont liés (pièces et main-d'œuvre). Sur le recto de la facture, écrivez lisiblement « Garantie nationale – Sans frais. » Ne facturez au client aucun des travaux autorisés en vertu de la garantie. Le client **doit signer la facture des travaux de correction autorisés en vertu de la garantie.**
7. La copie de la facture de la réparation originale et la facture « Sans frais » concernant les travaux de correction doivent être envoyées à l'administrateur pour examen. N'oubliez pas de confirmer auprès du client que l'adresse indiquée sur la facture est bien son adresse actuelle.

PRÉSENTER LA DEMANDE DE REMBOURSEMENT

1. Pour présenter la demande de remboursement, faites parvenir la feuille de couverture ci-jointe accompagnée d'une copie de la facture originale du client et d'une copie signée de votre facture des travaux de correction autorisés en vertu de la garantie.

Par télécopieur : 1 866 551-5537

Par courriel : napaservice@matthewscott.com

ou par la poste :

Siège social des garanties NAPA

B.P. 1130, Station B

MISSISSAUGA (Ontario) L4Y 3W4

2. L'absence d'un ou de l'ensemble des documents requis peut entraîner un retard dans le versement du remboursement ou encore son non-paiement.
3. TOUTE DEMANDE DE REMBOURSEMENT DOIT ÊTRE PRÉSENTÉE DANS LES 90 JOURS SUIVANT LA DATE À LAQUELLE LA RÉPARATION A ÉTÉ AUTORISÉE. Si elle n'est pas présentée dans les 90 jours, la demande de remboursement sera annulée. Aucun remboursement ne sera versé pour les demandes présentées après ce délai.
4. À partir de la date où l'administrateur de la garantie reçoit la facture, il faut généralement compter dix jours ouvrables pour le traitement de la demande et l'émission du paiement.
5. Les coûts pour une deuxième réparation sont établis par le Mitchell Labour Guide et peuvent comprendre jusqu'à une (1) heure pour le temps du diagnostic (si plus de temps est nécessaire, il faut appeler le Centre de la garantie pour obtenir une autorisation), une marge brute de 40 % sur les pièces de rechange autorisées et un montant raisonnable pour les fournitures d'atelier nécessaires à la réparation.

EXEMPLES

Les trois pages qui suivent sont des exemples de la feuille de couverture ainsi que des lettres expédiées au client et à l'atelier ayant effectué la réparation originale.

Une lettre est envoyée au client pour effectuer un suivi et lui offrir l'occasion de communiquer avec l'administrateur de la garantie s'il éprouve d'autres problèmes ou s'il a besoin d'assistance supplémentaire.

Une lettre est également expédiée à l'atelier ayant effectué la réparation originale pour lui faire savoir que son client a présenté une demande de réparation relative à des travaux effectués dans son atelier et honorée dans le cadre du programme de garantie nationale. Il vous est fortement recommandé de communiquer avec votre client pour vous assurer qu'il est satisfait du traitement reçu. En prenant quelques instants pour faire preuve de sollicitude envers votre client, vous mettez toutes les chances de votre côté pour que celui-ci revienne vous voir à l'avenir.



GARANTIE « TRANQUILLITÉ D'ESPRIT » DE NAPA FEUILLE DE COUVERTURE

Destinataire : Centre de garantie NAPA

Télec. : 1-866-551-5537

Courriel : napaservice@matthewscott.com

De : _____

N^{bre} pages : _____

Date : _____

N^o tél. : _____

Urgent Pour examen

Les documents suivants sont requis pour le traitement de votre demande :

- Une copie de la facture émise par l'atelier de réparation original
- Une copie de votre facture « Sans frais » indiquant les travaux de correction

VEUILLEZ VOUS ASSURER QUE LE NOM DU CLIENT, SON ADRESSE ET LES DONNÉES SUR LE VÉHICULE SONT LISIBLES.

Commentaires :



Exemple de lettre - atelier ayant effectué la réparation originale

Date

Atelier NAPA adhérent
123, rue ABC
Quelque part
Canada

Objet : 2140905555

Madame, Monsieur,

Une de vos clientes, Mme Stéphanie Smith, a récemment dû avoir recours à la garantie « Tranquillité d'esprit » de NAPA. Étant donné que, à l'origine, vous avez pris le temps d'informer votre cliente des avantages de cette garantie et que vous lui avez donné le numéro 1 866 438-NAPA (1 866 438-6272), nous avons été en mesure de remédier à la situation grâce au soutien d'un autre membre autorisé. Nous avons cru bon vous informer de ce fait. Vous trouverez ci-dessous toutes les coordonnées requises si vous désirez communiquer directement avec votre cliente.

Coordonnées - cliente :
M^{me} Stéphanie Smith
123, rue ABC
Quelque part, Canada
(705) 555-1212

Membre autorisé ayant effectué les travaux :
Joe Réparation automobile
456, rue XYZ
Quelque part, Canada
403 555-1212

Le programme « Tranquillité d'esprit » vise à limiter les inconvénients qu'entraîne une telle situation lorsqu'elle se présente, ce qui contribue à accroître la fidélité de votre clientèle. Nous vous recommandons, comme toujours, de fournir une copie des modalités et conditions de la garantie « Tranquillité d'esprit » à tous vos clients admissibles ainsi qu'un bon de réparation complet. N'oubliez pas d'attirer leur attention sur le numéro sans frais indiqué.

Si vous avez des questions ou si nous pouvons vous être utiles, n'hésitez pas à communiquer avec nous, du lundi au vendredi de 8 h à 20 h HE au 1 866 438-6272.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées,

Administrateur de la garantie « Tranquillité d'esprit » de NAPA
Matthew.Scott Data Marketing Solutions Inc



Date

M^{me} Stéphanie Smith
123, rue ABC
Quelque part, Canada

Madame,

Nous avons été informés de vos récents problèmes mécaniques et regrettons les inconvénients et les frustrations que cet événement a pu vous causer. Nous espérons qu'il nous a été possible de réparer votre véhicule et de le remettre en bon état rapidement. À titre de cliente de l'un de nos ateliers de réparation autorisés NAPA, vous êtes très importante pour nous. Nous désirons donc nous assurer que la situation a été réglée de manière satisfaisante et que les services qui vous ont été fournis dans le cadre de la garantie « Tranquillité d'esprit » de NAPA ont répondu à vos attentes.

Si vous avez des questions ou avez besoin d'assistance, nous vous invitons à vous rendre à l'atelier NAPA ayant effectué la réparation originale. Vous pouvez également communiquer avec le Centre corporatif de la garantie au numéro 1 866 438-NAPA (1 866 438-6272), du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h HE. Soyez assurée que tous vos commentaires sont les bienvenus.

Veuillez agréer, Madame, nos salutations distinguées,

Centre corporatif de la garantie « Tranquillité d'esprit » de NAPA

SERVICES COUVERTS ET PROCÉDURES D'ESSAI

La liste qui suit présente certains des composants admissibles à un remboursement en cas de défaillance. Elle décrit également certains essais à réaliser **avant** de communiquer avec l'administrateur de la garantie. La réalisation de ces essais et la transmission des résultats nous permettront de traiter promptement votre demande.

1. **COMPOSANTS ÉLECTRIQUES** : Si vous remplacez des composants électriques, il est possible que nous vous demandions les résultats obtenus par certains essais. Parmi ces essais, on compte la mesure de la perte de tension des circuits positif et négatif et la mesure de la tension à la borne positive du composant défectueux.
 - a. **DÉMARREURS** : Vous devriez avoir sous la main la mesure de la perte de tension des circuits positif et négatif et la mesure de la tension à la borne positive, le débit en ampères, la mesure de la tension de la batterie lors du lancement du moteur et les résultats d'un test de charge de la batterie. Certains ou l'ensemble de ces essais pourraient être exigés avant qu'un numéro d'autorisation ne vous soit communiqué. D'autres essais pourraient être exigés au besoin.
 - b. **ALTERNATEURS** : Vous devriez avoir sous la main la mesure de la perte de tension des circuits positif et négatif et la puissance de sortie mesurée avec le moteur au ralenti et en ralenti accéléré (débit en ampères et tension). La puissance de sortie doit être mesurée à la borne positive, située à l'arrière de l'alternateur, et non à la batterie. Dans le cas des alternateurs à régulateur externe, les mesures doivent être prises lorsque l'alternateur se trouve à excitation maximale. D'autres essais pourraient être exigés au besoin.
2. **COMPOSANTS DU SYSTÈME DE CLIMATISATION** : Les lectures des circuits haute pression et basse pression, les résultats d'essais d'étanchéité ou d'autres essais au besoin. L'administrateur de la garantie déterminera si d'autres essais sont pertinents ou nécessaires. Veuillez noter que dans le cas où le système de climatisation a été ouvert, un entretien complet doit avoir été réalisé au moment de la réparation initiale pour que la garantie soit valide; ceci inclut le remplacement de la bouteille accumulatrice et du tube à orifices ainsi qu'une purge du système.
3. **COMPOSANTS DU SYSTÈME DE FREINAGE** : Vous devriez pouvoir faire une description détaillée et exacte de l'état de la pièce défectueuse et dans quelle mesure il est nécessaire de la remplacer.
4. **COMPOSANTS ET/OU ENSEMBLE D'EMBRAYAGE** : Vous devriez pouvoir faire une description détaillée et exacte de l'état de la pièce défectueuse et dans quelle mesure il est nécessaire de la remplacer.
5. **SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT** : Vous devriez pouvoir faire une description détaillée et exacte de l'état de la pièce défectueuse et dans quelle mesure il est nécessaire de la remplacer.
6. **DIRECTION ET SUSPENSION** : Vous devriez pouvoir faire une description détaillée et exacte de l'état de la pièce défectueuse et dans quelle mesure il est nécessaire de la remplacer.
7. **SERVICES LIÉS AU RENDEMENT DU MOTEUR** : Une analyse adéquate doit être réalisée en vue d'isoler le composant défectueux. Les essais peuvent comprendre : vérification par station diagnostic, mesure de la pression de la pompe d'injection, analyse des gaz d'échappement, mesure de la tension d'entrée et de sortie, au besoin. Selon le type de défaillance, une partie du temps consacré aux analyses pourrait être remboursable. La décision à savoir si du temps doit être consacré ou non aux analyses, et quelle durée de temps doit être consacrée, relève de l'administrateur de la garantie.
8. **COMPOSANTS DE GESTION ÉLECTRONIQUE** : Une analyse adéquate doit être réalisée en vue d'identifier le composant défectueux. Les essais peuvent comprendre les mesures de la tension et de la résistance, au besoin. D'autres essais peuvent être requis. Une partie du temps consacré aux analyses pourrait être remboursable. La décision à savoir si du temps doit être consacré ou non aux analyses, et quelle durée de temps doit être consacrée, relève de l'administrateur de la garantie.
9. **TOUT AUTRE SERVICE DE LA LISTE** : Description détaillée et exacte de l'état de la pièce défectueuse et dans quelle mesure il est nécessaire de la remplacer.

SURVOL DES QUESTIONS SUR LES ESSAIS D'ANALYSE

Les pages qui suivent comprennent les questions sur les essais d'analyse qui pourraient être posées lorsque vous téléphonez pour obtenir l'autorisation de procéder à une réparation. Il pourrait s'avérer utile de faire une copie du/des formulaire(s) et la faire remplir par le technicien avant de communiquer avec l'administrateur de la garantie. Ainsi, vous vous assurez de disposer des données précises dont l'administrateur aura besoin pour autoriser la réparation. En vous préparant avant d'effectuer l'appel, vous vous assurez que le tout se déroulera de manière rapide et satisfaisante.

ALTERNATEUR

VEUILLEZ DÉCRIRE BRIÈVEMENT LA NATURE DU PROBLÈME

Avez-vous, vous-même, constaté le problème? Oui Non

La batterie est-elle chargée à fond et passe-t-elle l'essai de charge? Oui Non

Le problème est-il intermittent ou continu? Intermittent Continu

Quel est le débit en ampères du démarreur? _____

Les bornes et les câbles de la batterie sont-ils propres? Oui Non

Quelle est la tension à la borne positive du démarreur? _____

Essai de perte de tension : B+ au démarreur _____

Essai de perte de tension : circuit à la masse _____

Sortie du système de charge _____

POMPE À EAU

VEUILLEZ DÉCRIRE BRIÈVEMENT LA NATURE DU PROBLÈME

Avez-vous, vous-même, constaté le problème?

Oui Non

La pompe à eau présente-t-elle une fuite?

Oui Non

À quel endroit la fuite se trouve-t-elle? _____

La pompe est-elle bruyante (roulement défectueux)?

Oui Non

Quelles mesures ont été prises pour identifier le bruit provenant de la pompe à eau?

FREINS

VEUILLEZ DÉCRIRE BRIÈVEMENT LA NATURE DU PROBLÈME

Avez-vous, vous-même, constaté le problème?

Oui Non

FREINS À DISQUE

État des plaquettes de frein :

Bon Passable Mauvais

État des disques de frein :

Bon Passable Mauvais

Épaisseur des plaquettes de frein :

AvD____ AvG____ ArD____ ArG____

Si le problème est un grincement des freins, est-ce que les plaquettes présentent tous les mécanismes antibruit indiqués pour le véhicule : cales, ressorts de maintien, plaques antibruit

Oui Non

Avez-vous vérifié la présence d'une pression résiduelle?

Oui Non

Le cas échéant, quelles mesures ont été prises? _____

Les plaquettes des étriers sont-elles propres et dégagées?

Oui Non

Les pistons des étriers bougent-ils librement?

Oui Non

Les boyaux de frein sont-ils endommagés ou déformés?

Oui Non

FREINS À TAMBOUR

État des sabots de frein :

Bon Passable Mauvais

État des tambours de frein :

Bon Passable Mauvais

Épaisseur des segments de frein :

AvD____ AvG____ ArD____ ArG____

Les freins sont-ils adéquatement réglés?

Oui Non

Les cylindres de roue coulent-ils?

Oui Non

État des ressorts et des fixations des freins :

Bon Passable Mauvais

Les câbles du frein de stationnement sont-ils dégagés?

Oui Non

Les joints des essieux présentent-ils une fuite?

Oui Non

État des plateaux de frein?

Bon Passable Mauvais

MAÎTRE-CYLINDRE

Présente-t-il une fuite?

Oui Non

Avez-vous purgé le système?

Oui Non

Le maître-cylindre présente-t-il une fuite interne?

Oui Non

DIRECTION À CRÉMAILLÈRE

VEUILLEZ DÉCRIRE BRIÈVEMENT LA NATURE DU PROBLÈME

Avez-vous, vous-même, constaté le problème?

Oui Non

État de la courroie de la servodirection :

Bon Passable Mauvais

Quel est le niveau de liquide et l'état du liquide?

Bon Passable Mauvais

Tout l'air a-t-il été purgé du système?

Oui Non

La crémaillère présente-t-elle une fuite quelque part?

Oui Non

Tous les supports sont-ils adéquatement fixés?

Oui Non

La crémaillère fige-t-elle?

À chaud À froid Non

Le véhicule a-t-il été modifié?

Oui Non

(par exemple, véhicule surélevé ou pneus surdimensionnés)

TRANSMISSION

VEUILLEZ DÉCRIRE BRIÈVEMENT LA NATURE DU PROBLÈME

Avez-vous, vous-même, constaté le problème?

Oui Non

Produit-elle une vibration ou un bruit à l'accélération?

Oui Non

Produit-elle un bruit lors des virages serrés?

Oui Non

Dans quelle direction?

Gauche Droite Les deux

Avez-vous vérifié si les supports de la transmission et du moteur sont usés ou desserrés?

Oui Non

Les gaines de protection sont-elles déchirées?

Oui Non

Les joints homocinétiques ont-ils été contaminés par des particules de saleté en raison d'une fissure dans une gaine de protection?

Oui Non

Le véhicule a-t-il été modifié?

Oui Non

(par exemple, véhicule surélevé ou pneus surdimensionnés)

GARANTIE « TRANQUILLITÉ D'ESPRIT » DE NAPA – SURVOL GÉNÉRAL

La garantie nationale limitée « Tranquillité d'esprit » de NAPA couvre les pièces et la main-d'œuvre ayant trait aux réparations automobiles admissibles pour une durée de 12 mois ou 20 000 kilomètres, selon la première éventualité.

SERVICES COUVERTS :

- A. Systèmes de climatisation, de chauffage et de conditionnement de l'air
- B. Système de freinage
- C. Embrayages – réparation et remplacement de composants d'embrayage ou de l'ensemble d'embrayage
- D. Système de refroidissement du moteur
- E. Services et réparations liés au rendement du moteur et à la motricité
- F. Système de gestion électronique du moteur et autres systèmes électroniques embarqués (ordinateurs de commande du moteur, de la carrosserie, des freins et de la suspension), systèmes de régulation de vitesse automatique
- G. Système antipollution
- H. Systèmes de démarrage et de charge
- I. Système électrique
- J. Système d'échappement
- K. Système d'allumage
- L. Système d'alimentation en carburant
- M. Direction/suspension, roulements de roue, joints homocinétiques/universels, arbres de roue motrice et de transmission
- N. Autres réparations mineures

SERVICES ET VÉHICULES NON COUVERTS PAR LA PRÉSENTE GARANTIE

I MOTEUR (les joints et garnitures d'étanchéité externes sont couverts)

- A. Toute réparation interne ou tout remplacement de pièces internes ou le remplacement de l'ensemble moteur, y compris la culasse, les joints de culasse et les joints d'étanchéité du collecteur d'admission

II BOÎTE DE VITESSES, BOÎTE-PONT, DIFFÉRENTIEL (les joints et garnitures d'étanchéité externes sont couverts)

- A. Automatique – toute réparation interne ou tout remplacement d'une pièce
- B. Manuelle – toute réparation interne ou tout remplacement d'un composant interne
- C. Différentielle – toute réparation interne ou tout remplacement d'un composant interne

III ASSEMBLAGES DE MOYEUX

- A. Moyeux et moyeux montés sur des extrémités d'arbres usés

IV TRAVAUX DE CARROSSERIE, DE PEINTURE, DE MOULURES OU TRAVAUX SUR UNE REMORQUE

- A. Toute réparation ou tout matériel lié à des travaux de réparation de la carrosserie
- B. Réparations liées aux glaces
- C. Réparations réalisées sur une remorque

V RÉPARATIONS RÉALISÉES SUR DES VÉHICULES COMMERCIAUX d'une charge utile supérieure à 1 1/2 tonne

VI RÉPARATIONS RÉALISÉES SUR DES VÉHICULES TOUT-TERRAIN (véhicules de chantier, applications minières et agricoles), **VOITURES DE COURSE ET VÉHICULES RÉCRÉATIFS** (les réparations mécaniques réalisées sur les autocaravanes de classe B et C dont le diamètre des roues ne dépasse pas 19,5 po sont couvertes)

VII PNEUS

VIII PIÈCES USAGÉES OU RÉCUPÉRÉES

IX SERVICES D'ENTRETIEN PRÉVENTIF (les remplacements de courroies et de tuyaux sont couverts)

- A. **Vidange d'huile, purge et remplacement de fluides, lames d'essuie-glaces, filtres**

FOIRE AUX QUESTIONS

1. Quels sont les avantages pour moi?

À titre de détaillant NAPA participant, vous pourrez profiter des avantages suivants :

- a. Le Centre de la garantie couvrira les frais pour la réparation du véhicule du client lorsqu'une défaillance liée à la garantie survient et que ce client se trouve à une distance supérieure de votre atelier que la distance prévue par la garantie, pendant la période de garantie.
- b. À titre de membre de ce réseau national de garantie, des clients d'autres ateliers seront dirigés chez vous si une défaillance liée à la garantie survient et que leur véhicule doit être réparé alors qu'ils se trouvent à proximité de votre atelier de réparation.

2. Pourquoi la garantie ne s'applique-t-elle à mes clients que s'ils se trouvent à une certaine distance de mon atelier?

En demandant au client de revenir à votre atelier, nous vous donnons la chance de voir personnellement à la résolution de son problème et, ce faisant, de conserver votre clientèle. Si le client devait se présenter à un autre atelier pour les travaux de correction, il serait par la suite plus susceptible de retourner à cet endroit si le problème était résolu adéquatement.

La majorité des clients tendent à accorder leur confiance à l'atelier qui a « visé juste ». La valeur d'un client fidèle est largement supérieure au coût des travaux de correction. Vous avez tout avantage à ce que les clients reviennent à votre atelier.

3. Si mon client voit la garantie honorée par un autre atelier, est-ce que le Centre de la garantie me facturera le coût de la nouvelle réparation?

Non. Le coût de la nouvelle réparation est pris en charge par le Centre de la garantie. De telles réparations ne vous coûteront absolument rien.

4. Comment puis-je savoir si un de mes clients a fait appel à la garantie alors qu'il se trouvait loin de mon atelier?

Le Centre de la garantie vous fera parvenir une lettre ou un courriel pour vous communiquer le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du client, ainsi que vous informer de la nature de la réparation et la date où les événements se sont produits. Vous aurez ainsi la chance de communiquer avec votre client et de vous assurer qu'il/elle est satisfait(e) des services obtenus.

5. Quand mes clients peuvent-ils communiquer avec le Centre de la garantie?

Le Centre de la garantie est ouvert du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h HE, et le samedi, de 8 h à 17 h 00 HE, à l'exception des six principaux jours fériés (Jour de l'An, Fête de Dollar ou de la Reine, 1er juillet, Fête du travail, Action de Grâce et Noël).

6. Si mon client se trouve hors des frontières du Canada (États-Unis), est-il toujours couvert par la garantie?

Oui. Le client est couvert en tout temps et en tout lieu, dans les limites stipulées par la garantie. Il est possible que le client ait à payer les travaux effectués à l'étranger, pour ensuite se faire rembourser, selon l'endroit où il se trouve. Il y a plus de 17 000 centres de service NAPA autorisés aux États-Unis et plus de 2 000 au Canada.

7. Comment mon client doit-il procéder pour trouver un autre atelier NAPA participant s'il se trouve à plus de 40 kilomètres de mon atelier?

Lorsque vous passez en revue la facture avec votre client, vous devriez prendre un moment pour lui expliquer la garantie et souligner le numéro sans frais, indiqué sur le dépliant de boîte à gants ou sur le relevé de compte. Les clients doivent communiquer au numéro 1 866 438-6272 pour être dirigés vers un autre atelier de réparation NAPA ou ils peuvent consulter les sites Web napaautopro.com ou napaautocare.ca (au Canada) pour trouver l'établissement NAPA le plus proche ou le site Web napaautocare.com s'ils sont aux États-Unis.

8. Si un client fait réaliser les travaux dans un autre établissement puis se présente à l'atelier d'origine pour se faire rembourser, que doit faire l'atelier d'origine?

Si sa demande de remboursement répond aux critères de la garantie, communiquez avec l'administrateur de la garantie. Celui-ci ouvrira un dossier et traitera la réclamation. Dans ces cas, les frais de main-d'œuvre nécessaires à la réalisation des travaux de correction peuvent être remboursés au client. Le client ne recevra aucun remboursement pour des pièces installées qui n'ont pas été fournies par NAPA. Tout remboursement sera versé directement au client. Si le client ne s'est pas adressé à un atelier autorisé NAPA pour la nouvelle réparation, il ne pourra pas profiter d'une nouvelle garantie « Tranquillité d'esprit » de NAPA pour 12 mois ou 20 000 kilomètres. S'il y a lieu, il aura droit à la garantie offerte par l'atelier ayant effectué la nouvelle réparation ou prévue par la loi.

9. Si un client fait réaliser des travaux en vertu de la garantie, a-t-il droit à une nouvelle garantie ou la garantie remonte-t-elle à la date de la réparation originale?

Une nouvelle garantie sera accordée, à condition que les travaux aient été réalisés par un détaillant NAPA participant.

10. Que se passe-t-il si un client a perdu le bon de réparation original?

Si le client ne retrouve plus le bon de réparation original, il devrait communiquer avec l'atelier ayant réalisé la réparation originale pour essayer d'obtenir une copie de la facture. Dans un tel cas, le Centre de la garantie peut venir en aide au client en demandant à l'atelier ayant réalisé la réparation originale de transmettre la facture par télécopieur ou par courriel. Dans le pire des cas, il pourrait être demandé au client de payer toutes les réparations requises et de réclamer un remboursement par la suite, en présentant une copie des documents requis (une fois le bon manquant retrouvé) au Centre de la garantie.

GARANTIE NATIONALE LIMITÉE

« TRANQUILLITÉ D'ESPRIT » DE NAPA 12 MOIS/20 000 KILOMÈTRES

PARTIE OFFRANT CETTE GARANTIE LIMITÉE

La présente garantie limitée n'est valide que pour l'acheteur original. Elle ne peut être transférée à un acheteur éventuel du véhicule durant la période de validité de la garantie. La présente garantie limitée est offerte par l'atelier de réparation indépendant (« détaillant NAPA ») dont le nom apparaît sur le bon de réparation original et qui a effectué les travaux d'entretien/de réparation sur votre véhicule. Elle sera honorée par tout installateur NAPA AutoCare ou NAPA AUTOPRO (« détaillant NAPA ») participant au programme ou par tout autre atelier de réparation autorisé au Canada ou aux États-Unis. La présente garantie n'est pas offerte par la National Automotive Parts Association (NAPA), UAP inc. (UAP), leurs employés, grossistes, sociétés membres ni par l'administrateur, Matthew Scott Data Marketing Solutions Inc. (« administrateur de la garantie »), ses sociétés affiliées et ses membres ni ses employés ou sociétés membres. En outre, Matthew Scott Data Marketing Solutions Inc. n'est que l'administrateur de la garantie.

ÉLÉMENTS COUVERTS PAR LA PRÉSENTE GARANTIE

- | | |
|---|--|
| A. Systèmes de climatisation, de chauffage et de conditionnement de l'air | G. Système antipollution |
| B. Système de freinage | H. Systèmes de démarrage et de charge |
| C. Embrayages – réparation et remplacement de composants d'embrayage ou de l'ensemble d'embrayage | I. Système électrique |
| D. Système de refroidissement du moteur | J. Système d'échappement |
| E. Services et réparations liés au rendement du moteur et à la motricité | K. Système d'allumage |
| F. Système de gestion électronique du moteur et autres systèmes électroniques embarqués (ordinateurs de commande du moteur, de la carrosserie, des freins et de la suspension), systèmes de régulation de vitesse automatique | L. Système d'alimentation en carburant |
| | M. Direction/suspension, roulements de roue, joints homocinétiques/universels, arbres de roue motrice et de transmission |
| | N. Autres réparations mineures |

Le détaillant NAPA garantit que les travaux de réparation et d'entretien mentionnés ci-dessus et effectués dans son atelier seront exempts de défauts de matériau et de fabrication pour 12 mois ou 20 000 kilomètres, selon la première éventualité, à partir de la date de la première réparation et en fonction du kilométrage indiqué à l'odomètre et inscrit sur le bon de réparation original. **La présente garantie demeure en vigueur dans la mesure où le véhicule est utilisé dans des conditions normales et est entretenu de manière raisonnable et appropriée durant la période de la garantie. Le coût des réparations couvertes par la garantie ne doit en aucun cas excéder le coût des travaux de réparation ou d'entretien originaux.** Dans l'éventualité où un défaut de matériau ou de fabrication est constaté durant la période de garantie, le détaillant NAPA aura le choix d'effectuer des travaux correctifs sans frais, de remplacer sans frais la ou les pièces défectueuses couvertes par la garantie ou, encore, de vous rembourser la totalité des frais pour des réparations couvertes par la garantie, moins tout remboursement ou crédit remis préalablement.

PARTIES HONORANT CETTE GARANTIE

Si vous vous trouvez à moins de 40 kilomètres du détaillant NAPA ayant effectué les travaux originaux couverts par la garantie, vous devez rapporter votre véhicule à cet endroit et présenter votre copie du bon de réparation. Si votre véhicule n'est pas en état de rouler et que vous vous trouvez à plus de 40 kilomètres de l'atelier ayant effectué les travaux originaux, il se peut que vous ayez droit à certaines indemnités de remorquage et/ou de location de voiture, telles que déterminées par l'administrateur de la garantie. **Si vous ne savez pas où se trouve le détaillant NAPA le plus près, vous devez communiquer avec l'administrateur de la garantie au 1 866 438-6272**, entre 8 h et 20 h (heure de l'Est), du lundi au vendredi, ou entre 8 h et 17 h (heure de l'Est), le samedi, à l'exception des jours fériés. L'administrateur de la garantie vous indiquera où se trouve le détaillant NAPA participant le plus près. S'il n'y a pas de détaillant NAPA dans votre région, l'administrateur de la garantie vous dirigera vers un atelier de réparation n'arborant pas la bannière NAPA.

DÉMARCHE À SUIVRE POUR FAIRE HONORER LA PRÉSENTE GARANTIE

Vous devez conserver votre copie du bon de réparation original et la présenter au moment de réclamer des travaux de réparation couverts par la garantie. Si de tels travaux sont effectués, vous devrez remettre temporairement le bon de réparation original au détaillant. **S'il n'y a aucun détaillant NAPA participant dans votre région, vous devez obtenir une autorisation de l'administrateur de la garantie avant que les travaux de réparation couverts par la garantie ne soient entrepris en appelant au 1 866 438 6272.** Si l'atelier de réparation ne participant pas au programme de garantie (« atelier non participant ») n'accepte pas que les travaux soient payés par l'administrateur de la garantie, vous devez vous-même payer les travaux et soumettre votre bon de réparation original et votre bon de réparation pour des travaux couverts par la garantie à l'administrateur de la garantie aux fins d'examen.

ÉLÉMENTS NON COUVERTS PAR LA PRÉSENTE GARANTIE

Vous devez payer tout travail non couvert par la garantie, même s'il est effectué en même temps que des travaux couverts par la garantie. **Si un client refuse les réparations ou les services requis lorsque ceux-ci sont recommandés par écrit par l'atelier de réparation et qu'ils sont jugés nécessaires par le fabricant dans le cadre de la finalisation adéquate du travail entrepris, aucune garantie ne s'applique.** La présente garantie ne pourra s'appliquer si votre véhicule a été endommagé en raison d'un usage inhabituel, d'un mauvais usage, d'une négligence, d'un accident, de modifications ou de tentatives de modification (par une partie autre que le détaillant NAPA ou l'atelier ou un de leurs employés). Les employés et/ou agents du détaillant NAPA ou de l'atelier n'ont pas l'autorité requise pour modifier les modalités de la présente garantie ni pour promettre quoi que ce soit hors des limites de la présente garantie. **La présente garantie ne couvre d'aucune façon LES DOMMAGES CONSÉCUTIFS OU INDIRECTS** (dépenses supplémentaires occasionnées par une réparation ou un entretien défaillant). Vous disposez, en vertu de la présente garantie, de certains droits. Vous disposez peut-être d'autres droits selon le territoire ou la province où vous habitez.

RÉPARATIONS AUTOMOBILES EXCLUES DE CETTE GARANTIE

La présente garantie ne couvre aucune réparation ni aucun remplacement autre que ceux mentionnés dans la section « Éléments couverts par la présente garantie », et ce, même si le détaillant NAPA ou l'atelier non participant vous offre d'autres services. Les réparations expressément exclues comprennent le remplacement ou le retrait de toute pièce interne lubrifiée et autres réparations du genre, mentionnées ci-dessous. Voici quelques-unes des réparations automobiles exclues de la garantie nationale limitée :

I MOTEUR (les joints et garnitures d'étanchéité externes sont couverts)

A. Toute réparation interne ou tout remplacement de pièces internes ou le remplacement de l'ensemble moteur, y compris la culasse, les joints de culasse et les joints d'étanchéité du collecteur d'admission.

II BOÎTE DE VITESSES, BOÎTE-PONT, DIFFÉRENTIEL (les joints et garnitures d'étanchéité externes sont couverts)

- A. Automatique – toute réparation interne ou tout remplacement d'une pièce
- B. Manuelle – toute réparation interne ou tout remplacement d'un composant interne
- C. Différentielle – toute réparation interne ou tout remplacement d'un composant interne

III ASSEMBLAGES DE MOYEUX

A. Moyeux et moyeux montés sur des extrémités d'arbres usés

IV TRAVAUX DE CARROSSERIE, DE PEINTURE, DE MOULURES OU TRAVAUX SUR UNE REMORQUE

- A. Toute réparation ou tout matériel lié à des travaux de réparation de la carrosserie
- B. Réparations liées aux glaces
- C. Réparations réalisées sur une remorque

V RÉPARATIONS RÉALISÉES SUR DES VÉHICULES COMMERCIAUX d'une charge utile supérieure à 1 1/2 tonne

VI RÉPARATIONS RÉALISÉES SUR DES VÉHICULES TOUT-TERRAIN (véhicules de chantier, applications minières et agricoles), **VOITURES DE COURSE ET VÉHICULES RÉCRÉATIFS** (les réparations mécaniques réalisées sur les autocaravanes de classe B et C dont le diamètre des roues ne dépasse pas 19,5 po sont couvertes)

VII PNEUS

VIII PIÈCES USAGÉES OU RÉCUPÉRÉES

IX SERVICES D'ENTRETIEN PRÉVENTIF (les remplacements de courroies et de tuyaux sont couverts)

A. Vidange d'huile, purge et remplacement de fluides, lames d'essuie-glaces, filtres

Veillez communiquer avec l'administrateur de la garantie au numéro indiqué ci-dessous pour connaître l'éligibilité à la garantie.

Siège social de la garantie « Tranquillité d'esprit » de NAPA

B.P. 1130, Station B, MISSISSAUGA (ONTARIO) L4Y 3W4

1-866-438-6272

