



POLITIQUE ET PROCÉDURES RELATIVES À LA GARANTIE DE 180 JOURS SUR LA MAIN-D'ŒUVRE

POLITIQUE :

NAPA vous accordera un remboursement des frais de main-d'œuvre conformément aux modalités ci-dessous pour les travaux de réparation de toute pièce NAPA admissible qui présente un défaut de matériau ou de fabrication au cours de la période de 180 jours suivant la date de la réparation originale. La réparation initiale et les réparations subséquentes doivent être réalisées dans le même atelier.

Pour toutes les réclamations admissibles, votre magasin NAPA Pièces d'auto approvisionneur remplacera gratuitement le produit défectueux par un autre produit NAPA de type et de qualité semblables. Consultez votre magasin NAPA Pièces d'auto approvisionneur au sujet des garanties du fabricant pour toute réclamation concernant un produit s'avérant défectueux plus de 180 jours* après la date d'installation.

1. Pour être admissible à un remboursement, votre compte ou vos comptes doivent être en règle.
2. Aucun remboursement ne sera effectué pour des produits incorrectement installés ou installés initialement à la suite d'un mauvais diagnostic.
3. Le montant du remboursement sera établi en fonction du guide Mitchell le plus récent et des taux horaires du programme alors en vigueur. Pour connaître les taux horaires de votre région, veuillez communiquer avec votre magasin NAPA Pièces d'auto approvisionneur.
4. Les réclamations doivent être soumises au Centre de garantie au cours des six (6) mois suivant la date de réparation.
5. Si, au moment de la deuxième réparation, l'odomètre indique 20 000 km de plus qu'au moment de la réparation initiale ou que la pièce à remplacer n'est plus couverte par la garantie du fabricant, le remboursement des frais de main-d'œuvre pourrait être refusé.

*PRODUITS COUVERTS :

La plupart des produits NAPA offerts dans les catégories suivantes de systèmes sont admissibles pour des remboursements lorsqu'ils sont installés correctement dans des véhicules de tourisme et des camions légers. La présente garantie ne couvre pas le remorquage, ni le temps de diagnostic, ni les dommages indirects ou consécutifs. Cette garantie ne s'applique pas aux véhicules lourds (d'une charge utile supérieure à 1 1/2 tonne), récréatifs, de course et tout-terrain, ni aux applications agricoles et minières. Le remboursement des frais de main-d'œuvre liés aux travaux de correction de pièces installées sur des véhicules commerciaux peut être limité à la période de garantie du fabricant des pièces.

- Système d'échappement (sauf les produits des lignes à prix avantageux, les systèmes de performance, collecteurs d'admission/d'échappement et les tuyaux flexibles)
- Système de freinage
- Direction, suspension, roulements de roue, joints homocinétiques / joints universels, demi-arbres et arbres de transmission
- Embrayage – composants d'embrayage ou réparation/remplacement de l'assemblage de l'embrayage
- Système de gestion électronique du moteur et autres systèmes électroniques embarqués (ordinateurs de commande du moteur, des freins et de la suspension, modules montés sur carrosserie, système de régulation de vitesse automatique)
- Rendement du moteur et manœuvrabilité
- Système d'allumage (sauf les bougies)
- Systèmes de démarrage et de charge
- Système d'alimentation
- Systèmes de climatisation, de chauffage et de conditionnement de l'air (le remplacement du compresseur du climatiseur doit comprendre l'installation d'un déshydrateur/accumulateur et d'un tube à orifice neufs, s'il y a lieu, lors de l'installation d'origine)
- Systèmes de refroidissement du moteur
- Joints d'essieu (sauf si montés sur des essieux usés)

Dans certains cas, des taux de main-d'œuvre combinés seront applicables en fonction du guide Mitchell; par exemple, le remplacement des disques avant droit et gauche avec un temps de réparation « combiné » de 1,2 heure. De plus, une indemnité pour des frais liés au réglage de la géométrie peut être accordée lors de certaines réparations liées au châssis et à la suspension.

*PRODUITS NON COUVERTS :

En règle générale, les pièces non couvertes en vertu de la garantie de remboursement de la main-d'œuvre font partie de systèmes à lubrification interne ou du bloc-moteur, ou encore sont des pièces qui y sont reliées. Si une pièce n'est pas admissible, veuillez communiquer avec votre magasin NAPA approvisionneur pour de l'information supplémentaire sur les garanties offertes par le fabricant qui pourraient s'appliquer.

Les pièces et les systèmes non couverts sont (liste non exhaustive) :

- Pièces des « lignes de produits à prix avantageux » de NAPA, incluant, mais sans s'y limiter, les freins, les disques et les roulements.
- Joints d'étanchéité et garnitures, y compris, mais sans s'y limiter les joints des composants/systèmes suivants : carters d'huile et de transmission, vilebrequin, culasse, distribution, couvercle de culasse, soupapes, admission et joints d'étanchéité principaux arrière.
- Composants internes du moteur
 - Par exemple : pistons, segments, culasses, arbres à cames et vilebrequin, soupapes, guides, poussoirs, collecteurs d'admission, déphaseurs d'arbres à cames et autres
- Assemblage du moteur
- Transmissions et arbres de transmission
 - Toute réparation interne ou tout remplacement d'une pièce nécessitant la dépose de la transmission ou de la boîte-pont ou leur démontage
- Engrenages. Par exemple : couronne, axe et pignons associés

- Carrosserie, produits pour remorque, peinture, enjoliveurs de carrosserie, glaces (vitres)
- Bougies
- Balais d'essuie-glace, filtres, fusibles, ampoules
- Accessoires et pièces de fixation
- Huiles et produits chimiques
- Outils et équipement
- Toute pièce non approuvée[†]
- Pour toute troisième (3^e) réparation de la même pièce, le magasin NAPA devrait en être informé; aussi, un représentant du fabricant devrait être impliqué afin d'enquêter sur le problème non résolu après deux réparations.

*PROCÉDURES :

Lorsqu'un client revient à votre atelier (selement) avec un produit présentant un vice de matériau ou un défaut de fabrication, vous devez suivre la procédure suivante afin de recevoir un remboursement en vertu de la garantie NAPA :

1. Téléphoner au 1 866 644-0090 pour obtenir un numéro de référence et connaître le montant autorisé de la réclamation. Vous devrez fournir le numéro de la pièce NAPA ainsi que des informations spécifiques sur le véhicule, c.-à-d. la marque, le modèle, l'année, etc. L'administrateur de la garantie peut demander des informations sur certains tests de diagnostic effectués avant d'approuver une réclamation. †La pièce défectueuse doit être remplacée par une pièce NAPA approuvée.
2. Remplir le formulaire de réclamation relatif à la Garantie sur la main-d'œuvre NAPA.
3. Poster ou télécopier les documents suivants au Centre de garantie NAPA (coordonnées ci-dessous) ou en envoyer une copie numérisée par courriel :
 - La copie BLANCHE (du dessus) du formulaire de réclamation
 - Une copie de la facture originale du client
 - Une copie de la facture des travaux de remplacement **SANS FRAIS**
 - Les factures de l'installation originale et du remplacement doivent toutes deux indiquer les mêmes informations concernant le client (nom complet, numéro de téléphone ou adresse complète) et le véhicule que celles fournies lors de la demande d'autorisation des travaux, ainsi que des numéros de facture, la date d'installation originale et la date du remplacement. Vos copies de factures doivent indiquer le numéro des pièces NAPA utilisées lors de l'installation originale, le numéro des pièces de rechange NAPA et le relevé de l'odomètre. Au besoin, veuillez écrire à la main sur les copies de factures le ou les numéros de pièces NAPA. Si un numéro de pièce est écrit à la main, la facture du magasin correspondante est requise. Les estimations, devis, autorisations, bons de commande et factures *pro forma* peuvent ne pas être acceptés.
4. Tous les documents doivent être reçus au Centre de garantie dans un délai de six (6) mois de la date de la réparation.

*Défectuosité en atelier

Si une pièce s'avère défectueuse alors que le véhicule du consommateur se trouve toujours dans l'atelier, veuillez en aviser l'administrateur de la garantie au moment de votre appel de demande d'autorisation. Pour le remboursement de pièces défectueuses en atelier, les documents suivants doivent accompagner la copie blanche du formulaire de réclamation dûment rempli :

- Une copie de la facture remplie du consommateur
- Une copie de la facture originale du magasin NAPA
- Une copie de la facture du magasin NAPA pour la pièce de remplacement

Les dates des factures de l'installation originale et du remplacement du magasin NAPA ne doivent pas présenter un intervalle supérieur à 48 heures.

Pour toute question, n'hésitez pas à communiquer avec votre magasin NAPA Pièces d'auto approvisionneur ou encore avec l'administrateur de la garantie NAPA indiqué ci-dessous.

* L'administrateur de la garantie NAPA peut exiger des copies des factures de magasin lors de toute demande de réclamation. L'administrateur vous informera si le produit ou le numéro de pièce NAPA pour lequel vous faites une réclamation n'est pas dans la liste des produits approuvés. Il se peut que vous deviez fournir, avant que votre réclamation ne soit autorisée, des informations sur certains tests de diagnostic effectués. NAPA se réserve le droit de vérifier toutes les réclamations. Soumettre une réclamation frauduleuse est illégal et peut donner lieu à une poursuite judiciaire. Dans le cas d'une réclamation soumise qui ne satisfait pas aux critères établis ci-dessus, le membre du programme recevra une lettre indiquant les raisons pour lesquelles la réclamation n'a pas été traitée. Dans certains cas de refus, l'administrateur de la garantie peut reconsidérer la validité de la réclamation à la lumière d'information supplémentaire. Généralement, un appel à l'administrateur de la garantie peut rapidement aider à clarifier la situation et conduire à l'approbation de la réclamation et au remboursement subséquent.

† Veuillez informer l'administrateur de la garantie au moment de l'appel de demande d'autorisation si la pièce faisant l'objet de la réclamation de frais de main-d'œuvre n'est pas une pièce NAPA ni une pièce fournie par le magasin NAPA de votre région. Dans l'éventualité où votre magasin NAPA se trouve dans l'impossibilité de vous fournir la pièce originale ou une pièce de rechange de marque NAPA (de type et de qualité semblables ou de qualité supérieure), dans un délai raisonnable, en raison d'une situation de pénurie de stock ou d'une autre raison valable, et à condition que votre magasin NAPA vous ait fourni et facturé une pièce provenant d'un concurrent, vous pouvez avoir droit au remboursement des frais de main-d'œuvre selon les modalités de ce programme. L'administrateur de la garantie s'assurera de l'admissibilité, et peut exiger l'apport d'information supplémentaire avant d'accorder le remboursement.

CENTRE DE GARANTIE NAPA

Heures : 8 h à 20 h, heure de l'Est, du lundi au vendredi
Le samedi, de 8 h à 17 h

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

TÉLÉPHONE : 1 866 644-0090

TÉLÉCOPIEUR : 1 866 551-5537

COURRIEL : napaservice@matthewscott.com