



**Véhicules d'occasion certifiés<sup>MC</sup>**

**Manuel du programme**

Table des matières

Table des matières .....	2
Aperçu .....	3
Avantages du programme .....	3
Caractéristiques du programme .....	4
Tarification du programme .....	8
Paiement de factures .....	9
Normes de qualité .....	10
Admissibilité des véhicules .....	11
Admissibilité du concessionnaire .....	12
Admissibilité du consommateur.....	12
Vérification du programme .....	12
Exigences d'entretien du véhicule en vertu de la PBM pour véhicules d'occasion certifiés .....	12
Conditions préexistantes.....	13
Conditions générales .....	14
Inspection et reconditionnement .....	16
Procédures d'inspection.....	17
Rapport historique de véhicules de CarProof <sup>MD</sup> .....	17
Identifiant d'admissibilité de CarProof <sup>MD</sup> pour véhicules d'occasion certifiés .....	17
Identifiant Parfait état de CarProof <sup>fMD</sup> .....	17
Processus en ligne.....	19
Recertification .....	19
Annulation de la certification/de l'enregistrement .....	19
Couverture optionnelle de PBM pour véhicules d'occasion certifiés - Aide à la réclamation.....	19
<i>Pièces au détail et tarif de la PBM de Kia Protect.....</i>	21
<i>Soumission du paiement .....</i>	21
<i>Traitement de paiements par carte de crédit virtuelle .....</i>	22
<i>Réparation et service en sous-traitance pour la PBM de Kia Protect.....</i>	22
Documentation de point de vente.....	23
Valorisation et présentation des véhicules .....	23
Publicité .....	23

## Aperçu

Un véhicule d'occasion certifié de Kia est un véhicule qui a été inspecté et reconditionné selon les normes approuvées par Kia Canada, et qui est prêt à être vendu au prochain propriétaire. Les véhicules possédant cette certification offrent aux clients une tranquillité d'esprit, car ils ont la certitude que leur véhicule est sécuritaire et fiable, et qu'il est muni de plusieurs avantages endossés par Kia Canada.

En répondant à des normes spécifiques de certification, les véhicules d'occasion de Kia se mériteront la mention « véhicule d'occasion certifié de Kia », et les concessionnaires bénéficieront d'un avantage important de commercialisation sur le marché des véhicules d'occasion.

En tant que concessionnaire-vendeur autorisé de véhicules d'occasion certifiés de Kia, vous attirerez davantage de clients dans votre concession. De plus, le programme contribuera à rehausser la valeur de revente, à améliorer le taux de rotation des véhicules et à augmenter votre profit.

## Avantages du programme

Le Programme pour véhicules d'occasion certifiés de Kia a été conçu pour assurer le succès de la remise en marché des véhicules d'occasion de Kia. En certifiant vos véhicules d'occasion, vous bénéficierez de plusieurs avantages, notamment :

1. Contribuer à préserver une plus grande valeur résiduelle pour les véhicules d'occasion de Kia. Lorsque cette dernière est plus élevée, les consommateurs font davantage confiance au produit, les frais d'emprunt sont moins importants et le concessionnaire-vendeur augmente son profit.
2. La publicité des véhicules d'occasion certifiés génère davantage d'achalandage. Plusieurs clients veulent acheter un véhicule d'occasion qui a été soumis à un processus de certification crédible. Conséquemment, ils désireront se procurer un véhicule qui est certifié.
3. Le concessionnaire bénéficiera d'une crédibilité accrue en offrant des véhicules d'occasion certifiés. D'ailleurs, un Programme pour véhicules d'occasion certifiés assure l'augmentation des ventes.
4. Les concessionnaires bénéficient de la publicité nationale et du soutien de Kia Canada afin de promouvoir le Programme.
5. Occasion de vendre la gamme de produits de Kia Protect dans le bureau commercial; ce qui aide les ventes de véhicules d'occasion certifiés.
6. Accélérer la rotation de l'inventaire des véhicules d'occasion. Lorsque la publicité est efficace, un véhicule d'occasion certifié se vend habituellement plus rapidement (en moyenne) qu'un véhicule d'occasion non certifié.

## Caractéristiques du programme

Les véhicules d'occasion certifiés de Kia sont munis des caractéristiques suivantes :

1. Rapport d'inspection en 135 points
2. Trois (3) vidanges d'huile gratuites
3. Privilège d'échange de 15 jours/1 000 km, chez le concessionnaire-vendeur
4. Rapport historique de véhicules de CarProof<sup>MD</sup>
5. Rabais pour diplômés (pour les clients admissibles)
6. Période d'essai de 90 jours de la radio par satellite SiriusXM (pour les véhicules applicables)
7. Financement subventionné
8. Publicité coopérative
9. Documentation de point de vente sur demande, par l'entremise de Wheels Automotive inc.
10. Images de meilleure qualité pour la publicité en ligne
11. Couverture optionnelle de PBM pour véhicules d'occasion certifiés de Kia Protect

### **1. Rapport d'inspection du véhicule**

Chaque véhicule d'occasion certifié de Kia est soumis à une inspection rigoureuse en 135 points, qui peut être consultée par tout acheteur éventuel lors de l'achat d'un véhicule d'occasion certifié de Kia. Lors de l'inspection d'un véhicule Kia admissible, toute composante exigeant une réparation doit être réparée en conformité avec les normes de Kia Canada, avant que cette voiture soit déclarée un véhicule d'occasion certifié de Kia. Les frais de reconditionnement d'un véhicule, en conformité avec les normes de certification, doivent être assumés par le concessionnaire-vendeur.

### **2. Trois (3) lubrifications, vidanges d'huile et remplacements de filtre gratuits**

Le concessionnaire-vendeur devra assumer les frais de la première vidange d'huile, du premier remplacement de filtre et de la première lubrification.

Les deux autres vidanges d'huile, remplacements de filtre et lubrifications seront payés par Kia Canada. Le concessionnaire-vendeur devra activer la carte du Programme privilèges Kia afin que Kia Canada puisse ajouter les points applicables sur la carte. Les points pourront être utilisés plus tard par le client.

### **3. Privilège d'échange de 15 jours/1 000 km**

Pour s'assurer que les clients ont vraiment l'esprit en paix, ils bénéficieront d'un privilège d'échange de 15 jours (un seul) offert par le concessionnaire; ce qui signifie qu'un client peut échanger son véhicule d'occasion certifié de Kia pour un autre véhicule d'occasion certifié de Kia, chez son concessionnaire-vendeur original, au cours des 15 jours suivant la date d'achat, et à condition que le compteur kilométrique n'indique pas plus de 1 000 km. Le véhicule doit être retourné dans le même état qu'au moment de l'achat, et tout accessoire additionnel acheté au moment de la livraison ne sera pas remboursé par le concessionnaire-vendeur.

Le concessionnaire-vendeur ne doit exiger aucuns frais additionnels du client pour le privilège d'échange. Il doit plutôt offrir le prix équivalent payé par le client pour le véhicule d'occasion certifié Kia original, et l'appliquer sur le prix de détail affiché pour le véhicule d'échange.

Lorsqu'il y a échange, l'enregistrement du véhicule original vendu doit être annulé. Veuillez communiquer avec le centre d'assistance du Programme pour véhicules d'occasion certifiés de Kia, au numéro 1-888-KIA-CPOV, pour annuler l'enregistrement.

**REMARQUE :** Si le véhicule échangé est financé, le prêteur exige que le prêt original soit entièrement remboursé (des intérêts pour une période de 15 jours pourraient s'appliquer) et les frais de commission pourraient devoir être remboursés. Le prêteur peut exiger une nouvelle demande de crédit ainsi qu'un nouveau contrat pour le véhicule d'échange. Veuillez communiquer avec le représentant de votre prêteur pour obtenir de plus amples renseignements.

#### 4. Rapport historique de véhicules de CarProof<sup>MD</sup>

Kia Canada inclut le rapport de CarProof dans le Programme pour véhicules d'occasion certifiés afin de fournir l'historique d'un véhicule, d'identifier les véhicules d'occasion certifiés admissibles et d'attribuer la mention « Parfait état » aux véhicules d'occasion certifiés inspectés en inventaire. CarProof vérifie les renseignements suivants :

1. Droits de rétention (à travers le Canada)
2. Recherche d'immatriculation (à travers le Canada)
3. Réclamations pour accident (à travers le Canada)
4. Rapport du compteur kilométrique
5. Admissibilité des véhicules d'occasion certifiés
6. Parfait état des véhicules d'occasion certifiés

Chaque véhicule d'occasion certifié de Kia doit être soumis à un rapport historique de CarProof. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez vous référer à la section CarProof.

#### 5. Programme de rabais pour diplômés

Pour motiver les diplômés récents à acheter un véhicule Kia, un **rabais pouvant atteindre 500 \$** leur est offert par Kia Canada. Les concessionnaires recevront un remboursement de 500 \$, de la part de Kia Canada, pour les modèles suivants : Rio, Forte et Soul. Pour tous les autres modèles, le concessionnaire-vendeur devra contribuer 150 \$ pour l'application du rabais pour diplômés.

Seuls les diplômés récents ou qui obtiendront leur diplôme au cours des quatre prochains mois sont admissibles. Les diplômes acceptés comprennent notamment :

- Diplôme d'études secondaires
- Diplôme collégial d'un minimum de deux ans/ programme universitaire
- Académie militaire, école de police ou D.E.C. de trois ans au Québec (les D.E.P. ne sont pas admissibles)
- Maîtrise
- Doctorat

Ne sont PAS admissibles au Programme de rabais pour diplômés :

- Programmes de certificat

**Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez vous référer aux plus récentes directives du Programme de rabais pour diplômés de Kia, se trouvant dans l'extranet du concessionnaire, sous Programmes continus.**

**6. Période d'essai de 90 jours de la radio par satellite SiriusXM**

Tous les véhicules d'occasion certifiés de Kia sont munis de la fonction de radio par satellite SiriusXM. Le nouveau propriétaire aura droit à une période d'essai gratuite de 90 jours et le concessionnaire bénéficiera d'un démonstrateur pendant 90 jours également.

Instructions pour l'inscription :

- Le concessionnaire certifie le véhicule d'occasion dans le HUB de LGM.
- L'Administrateur envoie le rapport du NIV à SiriusXM pour le traitement de l'admissibilité.
- Quatre jours après la certification, le concessionnaire active la période « d'essai concessionnaire » en se rendant sur le site [www.sirius.ca](http://www.sirius.ca) (cliquer sur « Envoyer signal d'activation ») ou en composant le 1-866-635-0578.
- Une fois que le véhicule est vendu, l'Administrateur envoie à SiriusXM la liste de tous les véhicules d'occasion certifiés qui ont été enregistrés.
- SiriusXM active automatiquement la période « d'essai client » gratuite de 90 jours.

**7. Financement subventionné**

Des taux bancaires spéciaux sont offerts, par les grandes institutions financières, pour les véhicules d'occasion certifiés de Kia. Vous pouvez passer en revue les options actuelles de taux dans le portail de DealerTrack.

**8. Soutien publicitaire coopératif**

Kia Canada offre un soutien publicitaire coopératif aux concessionnaires-vendeurs. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette initiative, veuillez consulter les directives les plus récentes de soutien publicitaire coopératif.

**9. Documentation de point de vente sur demande, par l'entremise de Wheels Automotive inc.**

Kia Canada s'est associé à Wheels Automotive inc. pour fournir aux concessionnaires Kia de la documentation de point de vente pour le Programme pour véhicules d'occasion certifiés. La documentation en question se trouve en ligne, à l'adresse [www.wheelsauto.com/kia](http://www.wheelsauto.com/kia). Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez vous référer au guide d'achat de la documentation de point de vente dans le Manuel du programme.

**10. Images de meilleure qualité pour la publicité en ligne**

Les véhicules certifiés dans le HUB de LGM bénéficieront d'images de meilleure qualité qui seront prises par une tierce partie et qui seront munies d'un filigrane personnalisé. Ces photos permettront à la marque « Véhicule d'occasion certifié » de protéger son intégrité et sa cohérence sur le site Web [kia.ca/certified](http://kia.ca/certified).

**11. Couverture optionnelle de PBM pour véhicules d'occasion certifiés de Kia Protect**

La PBM pour véhicules d'occasion certifiés de Kia Protect est conçue spécifiquement pour les véhicules d'occasion certifiés, car elle propose le niveau le plus élevé de la PBM, et ce, à tarif réduit. La PBM pour véhicules d'occasion certifiés de Kia Protect peut être achetée par le concessionnaire-vendeur afin d'améliorer l'expérience d'achat ou par le client, à titre de couverture supplémentaire.

**Couverture**

La PBM pour véhicules d'occasion certifiés offre une protection 5 étoiles complète qui procure au client une tranquillité d'esprit absolue. Toutes les composantes du véhicule sont couvertes, sauf celles figurant sur une courte liste d'exclusions.

**Termes**

Voici les termes offerts :

- > 12 mois/20 000 km
- > 24 mois/40 000 km
- > 36 mois/60 000 km
- > 48 mois/80 000 km

La date d'expiration de la couverture est calculée en fonction du temps et du kilométrage (selon la première éventualité) : pour les véhicules toujours couverts par la garantie du fabricant, le terme entre en vigueur dès que la garantie du fabricant expire; pour les véhicules qui ne sont plus couverts par la garantie du fabricant, le terme entre en vigueur au moment de la livraison du véhicule.

**Franchise**

Il n'existe qu'une seule option de franchise : 50 \$

**Avantages supplémentaires**

En plus d'offrir le niveau le plus élevé de couverture, les avantages suivants sont compris :

- > **Assistance routière 24 heures sur 24** : un maximum de 100 \$ (taxes comprises) par événement pour les services suivants :
  - Remorquage
  - Treuillage
  - Survoltage de la batterie
  - Livraison de carburant
  - Remplacement d'un pneu à plat (utilisation du pneu de secours)
  - Déverrouillage des portières
- > **Interruption de trajet**

Si le véhicule Kia du client tombe en panne à plus de 100 km de son lieu de résidence, et que le véhicule doit demeurer à l'établissement de réparation jusqu'au lendemain, les frais de restauration et d'hébergement (reçus à l'appui) seront couverts, jusqu'à 100 \$ (taxes comprises) par jour et jusqu'à concurrence de 3 jours.
- > **Location de véhicule**

Nous rembourserons à votre client 50 \$ (taxes comprises) par jour (jusqu'à concurrence de 4 jours) pour les frais de location d'un véhicule pendant que sa Kia est en réparation pour une panne couverte. Trois jours additionnels de location sont offerts lorsqu'il s'agit d'un retard occasionné par des pièces du moteur ou de la boîte de vitesses.

**Différences clés entre la PBM pour véhicules d'occasion certifiés et le Programme 5 étoiles de Kia**

Même si la PBM pour véhicules d'occasion certifiés offre un niveau de couverture équivalent à celui du Programme 5 étoiles, il existe toutefois quelques différences entre les deux produits :

- > La PBM pour véhicules d'occasion certifiés offre un tarif réduit pour les véhicules d'occasion certifiés
- > La PBM pour véhicules d'occasion certifiés ne comprend pas la Récompense pour absence de réclamations
- > La PBM pour véhicules d'occasion certifiés n'offre qu'une seule option de franchise : 50 \$
- > La PBM pour véhicules d'occasion certifiés ne couvre pas l'option supplémentaire Logiciel multimédia

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez vous référer à la section Protection contre les bris mécaniques de Kia Protect du présent Manuel du programme.

**Tarification du programme**

- Des frais d'enregistrement doivent être payés à Kia Canada Inc. pour chaque véhicule d'occasion certifié de Kia enregistré. Les frais de 190 \$ doivent être payés par le concessionnaire-vendeur. Ces frais sont imputés au concessionnaire-vendeur seulement lorsqu'un client achète un véhicule d'occasion certifié et que celui-ci est enregistré dans le HUB. Veuillez noter que ces frais ne peuvent pas être transférés au client.
- Si la couverture optionnelle de PBM pour véhicules d'occasion certifiés est sélectionnée, la prime de PBM peut être payée soit par le client ou par le concessionnaire-vendeur.

Voici le coût-concessionnaire par terme de PBM pour les véhicules d'occasion certifiés :

Terme de PBM pour les véhicules d'occasion certifiés	Coût-concessionnaire
12/20	600 \$
24/40	1 000 \$
36/60	1 475 \$
48/80	1 950 \$



## Païement de factures

Le Programme pour véhicules d'occasion certifiés de Kia est vendu exclusivement par l'entremise du portail de vente en ligne [www.lgmhub.ca](http://www.lgmhub.ca). Votre concession doit, chaque dernier jour du mois, produire pour l'Administrateur un rapport de toutes les ventes valides et facturées, par l'entremise du HUB de LGM. L'Administrateur peut également générer les rapports pour le concessionnaire, si ce dernier le désire. L'Administrateur déterminera la méthode ainsi que le modèle de facturation.

Le paiement doit être remis à l'Administrateur par votre concession au plus tard le 10<sup>e</sup> jour ouvrable du mois suivant. Les factures envoyées à votre concession, concernant les résiliations, doivent être payées dès la réception. Tout paiement reçu après ce délai peut provoquer des retards dans le traitement des réclamations de vos clients.

Votre concession peut effectuer les paiements par l'entremise du HUB; soit par transfert électronique de fonds, par carte de crédit ou par chèque libellé à l'ordre du fabricant. Puis ceux-ci doivent être postés à l'Administrateur. Tout chèque non libellé à l'ordre du fabricant sera restitué au concessionnaire.

Lorsque vous payez à l'aide d'un chèque, veuillez à y joindre les documents suivants :

- Factures de résiliation vous ayant été fournies par l'Administrateur;
- Chèque libellé à l'ordre de Kia Canada Inc.; et
- Factures générées par le portail de ventes en ligne.

### **Veuillez faire parvenir à :**

#### **Kia Canada Inc.**

1021, rue West Hastings, bureau 400  
Vancouver (C.-B.) V6E 0C3

#### **OU**

#### **Kia Canada Inc.**

1111, boul. Dr Frederik-Philips, bureau 450  
Saint-Laurent (Québec) H4M 2X6

### **Veuillez prendre connaissance des règlements fiscaux suivants :**

- Les concessionnaires de l'Alberta, de la Saskatchewan, du Manitoba et de la Colombie-Britannique doivent remettre la TPS.
- Les concessionnaires de l'Ontario et des provinces maritimes doivent remettre la TVH.
- Les concessionnaires du Québec doivent remettre la TVQ et la TPS.

**Remarque :** Dans certaines situations, lorsque les taxes du contrat/de la police sont établies en fonction du lieu de résidence du client, la remise des taxes en question peut différer des règlements fiscaux énumérés ci-dessus.

### **Clients à statut Autochtone**

Veuillez noter que tout concessionnaire Kia doit se conformer aux règles sur la taxation, en ce qui a trait à la vente de contrats de Kia Protect aux clients possédant le statut Autochtone. Le

concessionnaire doit aussi garder à jour les dossiers comportant de telles transactions, notamment en produisant une copie des cartes de statut Autochtone, au cas où une vérification des impôts exigerait que ces renseignements soient fournis.

Veillez noter que votre concession doit conserver une copie signée par le client de tout contrat vendu. À la demande de l'Administrateur, le concessionnaire doit être en mesure de fournir, et ce, dans les plus brefs délais, une copie signée de tout contrat.

## Normes de qualité

Le Programme pour véhicules d'occasion certifiés de Kia (« Programme ») a été conçu pour rehausser la crédibilité et la confiance des consommateurs envers les véhicules d'occasion de Kia. Pour s'assurer que les véhicules d'occasion certifiés de Kia bénéficient d'une réputation d'excellente qualité, chaque concessionnaire-vendeur doit respecter des normes de qualité afin de préserver l'intégrité du Programme.

Les directives suivantes contribueront à maintenir l'efficacité du Programme pour véhicules d'occasion certifiés de Kia :

1. Chaque concessionnaire Kia doit établir un plan d'affaires pour les ventes et la commercialisation afin de maximiser les ventes de véhicules d'occasion de Kia qui se trouvent dans leur inventaire. L'objectif principal de chacun des concessionnaires Kia sera de maintenir la qualité des véhicules d'occasion de Kia à un niveau d'excellence, et ce, dans la mesure du possible.
2. Chaque concessionnaire Kia devra utiliser la documentation de point de vente, fournie par Wheels Automotive, de la manière prévue, et il devra aussi s'assurer que chaque document promotionnel est bien présenté.
3. Utiliser le processus d'enregistrement en ligne pour certifier et enregistrer les ventes de véhicules d'occasion certifiés.
4. Utiliser le formulaire d'inspection du Programme pour effectuer une inspection complète des véhicules d'occasion de Kia, et s'assurer que tous les points de vérification requis répondent aux normes minimales requises.
5. Utiliser le formulaire d'inspection du Programme pour s'assurer du respect des normes de reconditionnement du véhicule, et utiliser des pièces d'origine de Kia lors des réparations.
6. S'assurer que le processus de livraison d'un véhicule d'occasion certifié de Kia répond aux mêmes normes d'excellence et de qualité que celui d'un véhicule neuf.
7. Placer l'affichage du Programme bien à la vue, dans la concession.
8. Soumettre une comptabilité séparée pour les ventes de véhicules d'occasion certifiés, dans vos états financiers. Vous devrez également vous assurer que le paiement de tous les frais d'enregistrement est effectué en temps opportun.
9. Promouvoir le Programme en toute bonne foi et utiliser les meilleures pratiques commerciales pour tenir à jour la certification des véhicules, au moment de la livraison.
10. Assurer que le vérificateur indépendant du programme, mandaté par Kia à des fins d'inspection, comme exigé à l'occasion, ait accès aux véhicules d'occasion certifiés se trouvant dans l'inventaire du concessionnaire.

## Admissibilité des véhicules

Pour être admissible au Programme pour véhicules d'occasion certifiés de Kia, un véhicule d'occasion doit répondre aux exigences suivantes :

1. Doit être un modèle Kia vendu au Canada par Kia Canada inc. (aucun modèle américain ni autre n'est accepté).
2. Doit avoir moins de 6 années-modèle et moins de 120 000 km au compteur au moment de la première étape de la certification, ainsi que moins de 7 années-modèle et moins de 122 000 km au compteur au moment de la deuxième étape de l'enregistrement. L'admissibilité, quant à l'année-modèle, est calculée en fonction de l'année civile et non de la date de mise en service du véhicule.
3. Doit être en bon état mécanique, sans aucun dommage au châssis, sans kilométrage inconnu et sans modification à la carrosserie.
4. Doit passer avec succès l'inspection de certification en 135 points
5. Doit réussir le rapport historique de véhicules de CarProof. Si un véhicule a déjà fait l'objet d'une réclamation ou d'une estimation, suite à une collision qui a coûté plus de 3 500 \$ ou suite à une réclamation pour dommages causés par la grêle, excédant 5 000 \$, il ne sera pas admissible. Si le véhicule a été déclaré volé, récupéré, non réparable, mis à la ferraille ou reconstruit, celui-ci ne pourra pas devenir un véhicule d'occasion certifié de Kia.

Lorsqu'un véhicule est certifié, il peut bénéficier d'une publicité en tant que véhicule d'occasion certifié de Kia. Il est possible que le véhicule ne soit pas vendu avant plusieurs semaines ou même plusieurs mois. Pendant cette période, le véhicule d'occasion certifié demeure dans l'inventaire du concessionnaire et toute réparation de panne doit être effectuée le plus tôt possible par le concessionnaire-vendeur. Les frais encourus seront assumés par ce dernier.

Le véhicule d'occasion certifié de Kia doit être vendu à un client pendant la période d'admissibilité susmentionnée. Si le véhicule d'occasion certifié de Kia ne répond pas aux critères d'admissibilité, le concessionnaire-vendeur devra annuler l'enregistrement en tant que véhicule d'occasion certifié de Kia, et ne pourra plus l'annoncer comme tel.

### **Véhicules non admissibles**

Les usages ou les véhicules suivants ne sont pas admissibles au Programme pour véhicules d'occasion certifiés de Kia :

1. Les véhicules de plus de 6 années-modèle ou ceux dont le kilométrage excède 120 000 km
2. Véhicules radiés
3. Tout véhicule Kia qui n'est pas canadien
4. Les véhicules ayant été sévèrement endommagés, négligés ou utilisés à des fins commerciales spécifiquement exclues par la garantie
5. Les véhicules qui ont été considérablement modifiés (par exemple, mais ne se limite pas à : suspension modifiée, pneus/roues surdimensionnées ou sousdimensionnées, système d'échappement modifié, etc.)
6. Les véhicules qui échouent le rapport historique de véhicules de CarProof : si un véhicule a déjà fait l'objet d'une réclamation ou d'une estimation suite à une collision ayant coûté plus de 3 500 \$ ou suite à une réclamation pour dommages causés par la grêle, excédant 5 000 \$, s'il a été déclaré volé, récupéré, non réparable, mis à la ferraille ou reconstruit, le véhicule en question ne pourra pas devenir un véhicule d'occasion certifié de Kia.

## Admissibilité du concessionnaire

Tous les concessionnaires de Kia Canada Inc. sont admissibles au Programme pour véhicules d'occasion certifiés de Kia.

Chaque concessionnaire a la responsabilité de s'assurer d'être conforme à toutes les directives du Programme, qui peuvent être mises à jour et faire l'objet de vérifications en tout temps, et ce, à l'entière discrétion de Kia Canada Inc.

## Admissibilité du consommateur

Les véhicules d'occasion certifiés de Kia doivent être vendus à un consommateur au détail canadien, et ne doivent pas être vendus à des grossistes, des encans, des comptes commerciaux, des courtiers, des exportateurs ni des concessionnaires qui ne sont pas des concessionnaires Kia.

## Vérification du programme

Kia Canada a désigné un vérificateur indépendant pour contrôler le Programme pour véhicules d'occasion certifiés. DataScan Field Services (DFS) est la société de vérification et d'inspection d'inventaire la plus importante en Amérique du Nord. En fait, DFS s'assure que les normes de reconditionnement sont respectées. La vérification permet de préserver l'intégrité du Programme pour véhicules d'occasion certifiés de Kia.

Veillez prendre note des procédés de vérification suivants :

- Les spécialistes de DFS choisiront certains employés de la concession et étudieront le processus d'inspection
- DFS effectuera une inspection complète et indépendante
- Les résultats de l'inspection seront affichés en ligne, sur un site Web protégé
- Le rapport d'évaluation sera remis au concessionnaire-vendeur, à LGM et à Kia.

## Exigences d'entretien du véhicule en vertu de la PBM pour véhicules d'occasion certifiés

Le contrat du client de la Protection contre les bris mécaniques de Kia Protect stipule que :  
« *Le propriétaire du véhicule d'occasion certifié de Kia doit s'assurer de faire vérifier et entretenir le véhicule selon les recommandations énumérées dans le Manuel du propriétaire de Kia Canada. Le Manuel du propriétaire énumère les différentes recommandations de service correspondant aux habitudes de conduite et aux conditions climatiques dans lesquelles le client vit. Le client doit respecter le programme d'entretien qui s'applique aux conditions dans lesquelles il vit. Le défaut de suivre les recommandations qui s'appliquent à sa situation particulière entraînera un refus de couverture. Il est nécessaire que des reçus vérifiables, pour tous les travaux effectués, soient conservés. Le client ne peut pas effectuer lui-même les travaux de réparation et d'entretien sur son véhicule.* »

Dans tous les cas, l'Administrateur recommande au titulaire du contrat de communiquer avec son concessionnaire-vendeur pour obtenir de l'information concernant son véhicule. À titre de précaution supplémentaire, un courriel de confirmation est envoyé au client afin de lui rappeler

de faire effectuer l'entretien de son véhicule couvert par la PBM pour véhicules d'occasion certifiés de Kia Protect.

Le titulaire du contrat doit passer en revue les exigences d'entretien suivantes, lors de la prise de possession du véhicule, afin de s'assurer qu'aucune étape d'entretien requise n'est négligée; ce qui pourrait mettre en péril la couverture de réclamations futures.

Le programme d'entretien de Kia peut comprendre, mais ne se limite pas à :

- Vidange d'huile du moteur et remplacement du filtre
- Remplacement de la courroie de distribution
- Vidange d'huile de la boîte de vitesses automatique et remplacement du filtre
- Entretien du système de refroidissement
- Vidange d'huile de l'engrenage de la boîte de vitesses manuelle
- Lubrification des composantes de direction, de suspension et des organes de la boîte de vitesses
- Vidange d'huile de l'engrenage de la boîte de transfert

Le titulaire du contrat doit également faire effectuer l'entretien du véhicule selon le programme d'entretien recommandé par Kia, en fonction des conditions climatiques dans lesquelles il vit et l'utilisation qu'il fait du véhicule. Le défaut de se conformer au programme « d'entretien extrême » pour certaines régions dans lesquelles les conditions climatiques sont rigoureuses ou lorsque l'utilisation du véhicule l'exige, les réclamations futures pourraient être mises en péril.

Il incombe au titulaire du contrat de faire effectuer tout entretien, et ce, à compter de la date d'achat du contrat. Si le contrat de PBM pour véhicules d'occasion certifiés de Kia Protect est transféré à un autre propriétaire, tous les reçus attestant des services d'entretien doivent être remis au nouveau propriétaire, puisqu'ils peuvent être exigés lors d'une réclamation éventuelle.

## Conditions préexistantes

Le contrat de PBM pour véhicules d'occasion certifiés de Kia Protect ne couvre pas les conditions qui existaient avant l'entrée en vigueur de celui-ci.

De façon générale, les réclamations qui sont soumises dans les 30 jours suivant la date d'achat du contrat de Kia Protect, ou lorsque le compteur affiche 2 000 km, sont examinées minutieusement afin de déterminer si la condition est préexistante. Les concessionnaires-vendeurs de Kia Protect doivent s'assurer que les véhicules sont en excellent état et que les composantes couvertes, en vertu des modalités du contrat, fonctionnent bien au moment de la vente. Il peut arriver qu'une condition soit intermittente ou indétectable. L'expert en réclamations collaborera étroitement avec le Département de service du concessionnaire-vendeur afin de trouver une solution juste et équitable, et ce, au cas par cas.

Les réclamations concernant une condition préexistante seront refusées. Dans la plupart des cas, votre Département de service peut déterminer si une condition est préexistante ou non. Occasionnellement, l'Administrateur peut faire appel à une agence d'inspection indépendante ou discuter de la réparation directement avec le client afin d'obtenir l'information relative à une condition ou à une panne.

## Conditions générales

Tous les concessionnaires Kia doivent respecter les modalités suivantes du Programme :

- a. Permis : Les concessionnaires Kia participants doivent se procurer tous les permis requis et s'assurer qu'ils sont conformes aux lois régissant la tenue de ce type d'entreprise.
- b. Lois et réglementations : Les concessionnaires Kia doivent se familiariser avec toutes les lois provinciales et territoriales régissant ce commerce et doivent diriger leur entreprise conformément à celles-ci.
- c. Règles de l'Administrateur : Les concessionnaires Kia doivent respecter toutes les règles, exigences et procédures, établies par Kia Canada et l'Administrateur et énumérées dans le présent Manuel du programme.
- d. Aucune autorité d'engagement : Les concessionnaires Kia n'ont pas l'autorité d'engager Kia Canada ni l'Administrateur, sauf lorsque c'est indiqué autrement dans le présent Manuel du programme.
- e. Pratiques illégales ou injustes : Les concessionnaires Kia ne doivent pas réduire les prix ou se livrer à de la discrimination, de la fraude ou à toute pratique injuste ou tout autre pratique défendue par la loi.
- f. Propriétés et fournitures : Les concessionnaires Kia doivent conserver dans un endroit sécuritaire, et sur demande, remettre tous les dépliants, guides, tarifs et toute autre propriété reçue de Kia Canada ou de l'Administrateur.
- g. Modification de formulaires : Les concessionnaires Kia ne doivent pas modifier ni renoncer, que ce soit verbalement ou par écrit, à aucune modalité du contrat de garantie d'occasion certifiée de Kia.
- h. Dépenses : Les concessionnaires Kia ne doivent pas engager de dépenses au nom de Kia Canada ni de l'Administrateur sans avoir obtenu au préalable un consentement écrit.
- i. Avis juridique : Les concessionnaires Kia doivent aviser Kia Canada et l'Administrateur de toute réception d'avis juridique, service juridique ou processus juridique impliquant ou affectant Kia Canada et l'Administrateur qui concerne tout contrat de garantie d'occasion certifiée de Kia, et doivent immédiatement en faire parvenir une copie à Kia Canada et à l'Administrateur.
- j. Publicité : Les concessionnaires Kia ne doivent pas publier, faire circuler ou afficher de publicité, circulaires ou tout autre matériel promotionnel en relation avec Kia Canada inc., l'Administrateur ou le Programme pour véhicules d'occasion certifiés de Kia sans que le contenu n'ait été préalablement approuvé par écrit par Kia Canada ou l'Administrateur.
- k. Incitation à la réclamation : Les concessionnaires Kia ne doivent pas inciter à la réclamation en vertu du Programme pour véhicules d'occasion certifiés de Kia. De façon plus spécifique, un concessionnaire Kia doit réparer seulement les éléments nécessaires et requis par le client, suite à une plainte concernant son véhicule couvert.
- l. Le présent Manuel du programme est assujéti à des révisions et des mises à jour de temps en temps par l'Administrateur, et tout changement entre en vigueur immédiatement.
- m. Vérification : Les concessionnaires Kia doivent donner à Kia Canada, à DataScan, à l'Administrateur et à leurs représentants, le libre accès, pendant les heures de bureau normales, à leur bureau commercial ou à leur service comptable, dans le but d'inspecter les livres et les dossiers tenus à jour par le concessionnaire Kia, en ce qui a trait au Programme pour véhicules d'occasion certifiés de Kia.

- n. Réclamations : Les concessionnaires Kia n'auront aucune autorité en ce qui a trait au règlement ou au paiement des réclamations, sauf si autorisé par écrit par l'Administrateur.
- o. Restrictions de ventes : Les concessionnaires Kia ne doivent certifier un véhicule que s'il fait partie de leur propre inventaire.
- p. Chaque partie (c'est-à-dire Kia Canada inc., LGM et le concessionnaire-vendeur Kia) doit indemniser, défendre et exonérer de toute responsabilité les autres parties contre tout dommage, toute réclamation, toute responsabilité, tout jugement, toute récompense, toute pénalité, toute amende et toute dépense, incluant, mais sans s'y limiter, les frais juridiques et les dommages punitifs ou exemplaires résultant de :
  - i. d'un acte, d'une erreur ou d'une omission commise par une partie (ou dans le cas d'une indemnisation par le concessionnaire Kia, par la faute du concessionnaire Kia) et causant une perte à une tierce partie, sauf dans la mesure où la partie recherchant l'indemnisation aurait également causé, contribué ou été impliquée dans une perte; ou
  - ii. le défaut d'une partie (ou dans le cas d'une indemnisation par un concessionnaire Kia, par la faute du concessionnaire Kia) de se soumettre à toute loi, tout règlement, toute règle ou toute directive gouvernementale sur laquelle ou lesquelles s'appuie le Manuel du programme.

L'obligation des parties à s'indemniser les unes les autres doit être maintenue après la fin du Programme de contrat de véhicule de Kia Protect, jusqu'à ce que toutes les affaires souscrites soient complètement expirées.

- q. Annulation de l'enregistrement en toute bonne foi : Les concessionnaires Kia pourront annuler l'enregistrement d'un véhicule d'occasion certifié de Kia seulement si le véhicule
  - a) est échangé à une autre entreprise de vente de véhicules automobiles ou b) le véhicule ne répond plus aux critères d'admissibilité du Programme ou c) le client exerce son droit d'échanger (une seule fois) son véhicule d'occasion certifié. Le concessionnaire Kia doit utiliser les meilleures pratiques commerciales, agissant raisonnablement pour tenir à jour l'enregistrement du véhicule d'occasion certifié de Kia. Le concessionnaire Kia comprend qu'un volume excessif d'annulation d'enregistrement de véhicules peut entraîner des changements au Programme, notamment la fermeture du Programme pour véhicules d'occasion certifiés de Kia.
- r. Kia Canada inc. et le Groupe financier LGM attachent une grande importance à la protection des renseignements personnels. Les renseignements que chacun des concessionnaires fournit concernant un client du Programme pour véhicules d'occasion certifiés de Kia sont conservés en stricte confidentialité et ne sont pas partagés avec des parties extérieures, à moins d'y être obligé à des fins juridiques ou de souscription.

## Inspection et reconditionnement

Une inspection doit être effectuée sur tous les véhicules que le concessionnaire désire enregistrer en tant que véhicules d'occasion certifiés de Kia. Le concessionnaire doit utiliser le rapport d'inspection officiel du Programme pour véhicules d'occasion certifiés de Kia pour compléter le processus d'inspection. Le formulaire d'inspection se trouve en ligne dans la section Outils de vente du HUB.

Le rapport d'inspection pour un véhicule d'occasion certifié de Kia doit être rempli par un technicien du service de Kia, qui inspectera le véhicule d'occasion Kia afin de s'assurer que toutes les composantes énumérées sont en bon état de fonctionnement. Le but de cette inspection n'est pas de s'assurer que le véhicule est « comme neuf », mais plutôt qu'il est en bon état, reflétant ainsi l'âge et le kilométrage du véhicule.

Le concessionnaire-vendeur a la responsabilité de s'assurer que tout élément inspecté ne répondant pas aux normes acceptables soit réparé avant la certification du véhicule Kia.

Veuillez vous assurer que le rapport d'inspection est accessible à tout acheteur potentiel. Nous vous recommandons de conserver en tout temps le rapport d'inspection dans le véhicule.

Selon le rapport d'inspection, le concessionnaire-vendeur est responsable des frais d'inspection. Le concessionnaire-vendeur doit également payer les frais de réparations nécessaires pour que le véhicule réponde aux normes du Programme pour véhicules d'occasion certifiés de Kia.

Toute pièce de rechange requise, dans le but de passer l'inspection du Programme pour véhicules d'occasion certifiés de Kia, doit être une pièce d'origine de Kia.

Kia Canada n'est responsable d'aucun coût relié à la réparation d'une panne mécanique s'étant produite avant l'enregistrement ou la vente d'un véhicule d'occasion certifié de Kia.

Un exemple de rapport d'inspection du Programme pour véhicules d'occasion certifiés de Kia peut être téléchargé dans le site Web [www.lgmhub.ca](http://www.lgmhub.ca).



## Procédures d'inspection

L'inspection approfondie d'un véhicule d'occasion de Kia est obligatoire pour déterminer l'admissibilité du véhicule à la certification, et cette inspection doit inclure :

1. L'inspection doit être effectuée par un technicien expérimenté du Département de service de Kia, qui se servira du rapport d'inspection.
2. Le reconditionnement de toutes les pièces qui ne répondent pas aux normes adéquates d'état de fonctionnement pour un véhicule de qualité de cet âge et de ce kilométrage. Après avoir reconditionné les pièces requises, celles-ci doivent être revérifiées pour s'assurer que la réparation est entièrement satisfaisante, et la mention « réussite » doit être indiquée sur le rapport d'inspection.
3. S'assurer que toutes les réparations relativement à une campagne de rappel ont bien été réparées.
4. S'assurer que l'entretien requis a été effectué.
5. La signature du technicien du Département du service de Kia, confirmant que le véhicule a été inspecté et qu'il peut être certifié.

Après avoir complété le processus d'inspection, le concessionnaire peut maintenant compléter la première étape du processus de certification.

Toute inspection de véhicule expire dans les 6 mois suivant la date à laquelle elle a été faite. Après ce délai, si le véhicule d'occasion certifié n'est pas vendu, une nouvelle inspection devra être effectuée.

## Rapport historique de véhicules de CarProof<sup>MD</sup>

Chaque véhicule d'occasion certifié de Kia doit être soumis au Rapport historique de véhicules de CarProof. Commander le Rapport historique de CarProof constitue la première étape du processus de reconditionnement. Un véhicule ne pourra pas devenir un véhicule d'occasion certifié s'il a fait l'objet d'une réclamation ou d'une estimation de collision coûtant plus de 3 500 \$ ou suite à une réclamation pour dommages causés par la grêle, excédant 5 000 \$, ou s'il a été déclaré volé, récupéré, non réparable, mis à la ferraille ou reconstruit.

## Identifiant d'admissibilité de CarProof<sup>MD</sup> pour véhicules d'occasion certifiés

Le rapport de CarProof identifie les retours de location de Kia Canada et affiche sur les inscriptions de véhicule l'identifiant d'admissibilité des véhicules d'occasion certifiés, dans l'outil d'AGX-kia.ca. Les véhicules qui répondent aux critères d'admissibilité du Programme pour véhicules d'occasion certifiés seront munis de l'identifiant d'admissibilité dans les résultats de recherche d'inventaire et les pages d'affichage des véhicules. Les concessionnaires pourront voir l'inventaire présélectionné dès le retour de location des véhicules.

## Identifiant Parfait état de CarProof<sup>MD</sup>

Les véhicules d'occasion certifiés de Kia qui sont affichés dans [kia.ca/certified](http://kia.ca/certified) seront munis de l'identifiant Parfait état, qui apparaîtra dans le rapport historique de véhicules de CarProof. À la fin du processus de certification, effectué dans le HUB de LGM, l'identifiant Parfait état apparaîtra; ce qui viendra confirmer la validité et l'authenticité de l'inventaire des véhicules

d'occasion certifiés. L'identifiant Parfait état s'affichera sous forme d'icône à côté des icônes Non accidenté et Un seul propriétaire. Le dossier de certification du véhicule d'occasion certifié demeurera avec le rapport historique et pourra être consulté dans les champs Type de dossier et Renseignements, à titre de dossier d'historique.

Le concessionnaire-vendeur doit assumer les coûts reliés à la commande et à la production du rapport historique de véhicules de CarProof. Un rapport de CarProof doit être produit pour chacun des véhicules d'occasion certifiés de Kia. Un numéro d'utilisateur et un mot de passe sont distribués par CarProof. Visitez le site Web [www.carproof.com](http://www.carproof.com) pour obtenir de plus amples renseignements.

Lorsqu'un rapport de Carproof est généré, le concessionnaire dispose d'un maximum de 30 jours pour certifier tout véhicule. Si le véhicule n'est pas certifié au cours de ce délai, le concessionnaire devra générer un nouveau rapport. Une fois que le véhicule est certifié, le rapport de CarProof sera valide pour une période de 6 mois. Si l'enregistrement de la vente s'effectue au-delà des six mois suivant la certification, un nouveau rapport de CarProof devra également être généré.

## Processus en ligne

Pour entreprendre les trois étapes suivantes, veuillez vous référer aux Guides de consultation rapide qui se trouvent en ligne, dans la section Outils de vente du HUB.

1. Avant la vente au détail (certification)
2. Suivant la vente au détail (enregistrement)
3. Couverture optionnelle de PBM pour véhicules d'occasion certifiés

## Recertification

Les véhicules d'occasion de Kia qui ont été certifiés (mais non enregistrés) il y a plus de six mois devront être soumis à une nouvelle inspection et à une nouvelle certification, par l'entremise du portail en ligne. Ce processus est nécessaire non seulement pour assurer que les véhicules d'occasion certifiés de Kia sont toujours à la hauteur des normes de qualité, mais aussi pour que ces derniers soient mis à jour dans le site Web.

## Annulation de la certification/de l'enregistrement

Il peut arriver à l'occasion que la certification d'un véhicule d'occasion certifié de Kia doive être annulée. Si tel est le cas, veuillez contacter le service de soutien du Programme pour véhicules d'occasion certifiés de Kia, au numéro 1-888-KIA-CPOV, pour le traitement de l'annulation de la certification.

L'annulation de l'enregistrement d'un véhicule est possible seulement si le client décide d'échanger son véhicule pour un autre véhicule d'occasion certifié. Dans ce cas, un formulaire d'annulation devra être rempli et signé par le client.

En cas d'annulation d'une certification ou d'un enregistrement, le concessionnaire-vendeur doit assumer tous les frais encourus pendant le processus de certification, notamment le rapport d'inspection, le rapport historique de véhicules de CarProof, etc. Kia Canada inc. n'est pas responsable des frais liés au reconditionnement, à l'inspection ou à tout autre coût de vente ou de commercialisation relatif au Programme pour véhicules d'occasion certifiés de Kia.

## Couverture optionnelle de PBM pour véhicules d'occasion certifiés - Aide à la réclamation

L'Administrateur recommande au titulaire du contrat de se rendre chez son concessionnaire-vendeur pour faire réparer toute panne couverte en vertu de la PBM pour véhicules d'occasion certifiés de Kia Protect, dans la mesure du possible. Ainsi, l'Administrateur s'assure de la qualité des travaux de réparation, en plus d'encourager la fidélisation de la clientèle du concessionnaire.

Voici les étapes à suivre pour soumettre une réclamation en vertu du contrat de Kia Protect :

1. Prévenez tout dommage supplémentaire – Prenez des mesures immédiates pour prévenir tout autre dommage. Le présent contrat ne couvre pas les dommages résultant du défaut de faire réparer promptement l'élément défaillant.
2. Se rendre avec le véhicule dans un établissement de réparation autorisé. Si ce n'est pas possible en raison de la distance ou de l'endroit où s'est produite la panne, veuillez

- communiquer avec l'Administrateur en composant le numéro 1-866-475-8864. On vous aidera à trouver un établissement de réparation autorisé.
3. Donnez une copie de votre contrat ou le numéro de votre contrat à l'établissement de réparation.
  4. Obtenez l'autorisation de l'Administrateur avant que toute réparation soit entreprise. Demandez à l'établissement de réparation de d'abord déterminer la cause de la panne et d'informer l'Administrateur des réparations requises avant que celles-ci ne soient effectuées. Le défaut de recevoir une autorisation préalable pour toute panne annulera la couverture des réparations en vertu du présent contrat.
  5. Donnez l'autorisation de démonter ou d'inspecter le véhicule – Dans certains cas, vous pourriez devoir autoriser l'établissement de réparation à inspecter ou à démonter votre véhicule de manière à déterminer la cause et le coût de la réparation. Vous devrez assumer ces frais si la panne n'est pas couverte par le contrat. Nous nous réservons le droit de demander une inspection de votre véhicule avant que les réparations ne soient effectuées. Les frais de main-d'œuvre pour le diagnostic seront assumés par le titulaire du contrat, à moins qu'il ne soit expressément désigné dans notre guide de main-d'œuvre d'usine.
  6. Vous rembourserons ou nous rembourserons à l'établissement de réparation les frais engagés pour le travail effectué sur votre véhicule, qui a été préalablement autorisé et qui est couvert en vertu du contrat. Après l'obtention de l'autorisation et l'achèvement des réparations, tous les bons de réparation, toute la documentation afférente et tous les reçus doivent être soumis à l'Administrateur dans les trente (30) jours pour être admissibles au paiement.
  7. Réparations urgentes – Dans le cas d'une panne urgente dont les réparations doivent être effectuées pendant que les bureaux de l'Administrateur sont fermés, vous devez communiquer avec ce dernier le jour ouvrable suivant les réparations afin de déterminer si celles-ci sont couvertes par le contrat. Si tel est le cas, nous rembourserons les frais engagés pour lesdites réparations.

Pour soumettre une réclamation dans le cadre de la PBM pour véhicules d'occasion certifiés de Kia Protect, le concessionnaire doit suivre les étapes suivantes :

1. Communiquer avec le Centre national des réclamations par téléphone ou par télécopieur aux numéros suivants :

Téléphone sans frais : 1-888-475-8864

Télécopieur sans frais : 1-866-602-9276

Heures de bureau : du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 19 h 30 (heure de l'Est)  
le samedi, de 9 h à 18 h (heure de l'Est)

Il doit fournir les renseignements suivants au Centre national des réclamations :

- Huit (8) derniers chiffres du numéro d'identification du véhicule (NIV)
- Numéro du contrat
- Nom du titulaire du contrat
- Description du véhicule – année et modèle
- Personne-ressource de l'établissement de réparation
- Nom et numéro de téléphone de l'établissement de réparation
- Lecture actuelle du compteur kilométrique
- Numéro du bon de réparation
- Plainte ou préoccupation du titulaire du contrat

- Cause de la panne
- Numéros des pièces devant être réparées
- Temps de main-d'œuvre requis pour la réparation

L'expert en réclamations fournira à l'établissement de réparation autorisé de Kia un numéro de référence. Le concessionnaire doit toujours utiliser ce numéro pendant le processus, pour s'assurer du traitement efficace de la réclamation.

2. Obtenir l'autorisation du client pour établir le diagnostic ou le démontage.

Si le Département du service doit démonter ou établir un diagnostic pour la panne mécanique, il doit obtenir l'autorisation du titulaire du contrat. Tant que l'établissement de réparation n'a pas déterminé les réparations requises, et qu'il n'a pas reçu de confirmation selon laquelle les réparations sont couvertes en vertu des modalités du contrat, l'Administrateur ne pourra autoriser aucun diagnostic ni démontage.

3. Communiquer avec l'Administrateur afin d'obtenir l'autorisation pour la réclamation.

Lorsque le diagnostic pour les réparations requises a été établi, l'établissement de réparation doit détailler les pièces ainsi que le temps de main-d'œuvre requis, qui seront passés en revue par l'expert en réclamations.

L'Administrateur autorisera le temps de main-d'œuvre déterminé par le guide de main-d'œuvre national.

L'Administrateur autorisera les pièces pour une réparation autorisée, jusqu'à concurrence du prix de détail suggéré par Kia.

Lorsque le coût total autorisé de la réparation aura été établi, l'Administrateur fournira un numéro d'autorisation à l'établissement de réparation.

Pour obtenir une aide à la réclamation, veuillez communiquer avec l'Administrateur au numéro sans frais suivant : 1-866-475-8864.

### **IMPORTANT**

**Afin de prévenir la remise à neuf d'un véhicule et de protéger le rapport sinistres-primés, les réclamations ne seront pas autorisées, sous aucun prétexte, pendant que le véhicule couvert demeure sous la garde, sous le contrôle ou s'il appartient au concessionnaire.**

#### ***Pièces au détail et tarif de la PBM de Kia Protect***

Une fois que le coût total autorisé de la réparation aura été établi, l'Administrateur transmettra un numéro d'autorisation à l'établissement de réparation. Le montant autorisé de la réclamation équivaut au total des coûts autorisés moins le montant de la franchise applicable. Le titulaire du contrat doit payer toute taxe applicable au montant de la franchise, en fonction de la réglementation fiscale provinciale en vigueur.

#### ***Soumission du paiement***

À des fins de traitement du paiement, le concessionnaire doit soumettre à l'Administrateur toutes les factures de réclamations autorisées dans un délai de 30 jours suivant la fin des réparations. Afin de s'assurer d'un remboursement expéditif de la réclamation, le

concessionnaire doit veiller à ce que les renseignements suivants apparaissent sur le bon de réparation :

- Numéro d'autorisation de la réclamation
- Numéro du contrat de PBM de Kia Protect
- Nom, adresse et numéro de téléphone de l'établissement de réparation
- Nom, adresse et numéro de téléphone du titulaire du contrat
- Taux horaire de main-d'œuvre
- Date à laquelle les réparations ont été effectuées
- Numéro des pièces et prix de chaque pièce
- Lecture du compteur kilométrique
- Temps de travail par réparation
- Numéro d'identification du véhicule (NIV)
- Nom ou numéro d'identification du préposé au service
- Copies de toutes les factures de sous-traitance : location, atelier d'usinage, etc.
- Signature du titulaire du contrat

Toutes les demandes concernant le paiement des réclamations doivent être adressées au Département du traitement des réclamations, au numéro 1-888-475-8864.

### ***Traitement de paiements par carte de crédit virtuelle***

L'Administrateur peut autoriser le paiement de la réclamation au moyen d'une carte de crédit virtuelle dans le cas où un titulaire de contrat aurait fait faire des réparations par un établissement de réparation exigeant être payé tout de suite. Le processus de paiement par carte de crédit virtuelle est souvent utilisé lorsqu'un établissement de réparation, se trouvant loin du lieu de résidence du client, est réticent d'effectuer des réparations couvertes en vertu d'un programme de garantie avec lequel il n'est pas habitué. Le paiement par carte de crédit virtuelle garantit que toutes les réparations ont été effectuées avec efficacité lorsque le titulaire du contrat voyageait ou était en vacances.

Les réclamations payées par carte de crédit virtuelle sont soumises de la façon habituelle. Pour conclure la transaction de paiement, l'établissement de réparation doit faire parvenir au Département du traitement des réclamations, par courriel ou par télécopieur, la documentation pertinente (comme il est décrit ci-dessus). Une fois que toute la documentation a été reçue et étudiée, le Département du traitement des réclamations conclura la transaction en envoyant à l'établissement de réparation un courriel contenant les détails du paiement électronique (qui est temporaire).

Notre Département du traitement des réclamations devra confirmer l'adresse courriel du concessionnaire ou de l'établissement de réparation à laquelle envoyer les détails du paiement. Si vous avez des questions, adressez-les directement à notre Département du traitement des réclamations.

### ***Réparation et service en sous-traitance pour la PBM de Kia Protect***

La Protection contre les bris mécaniques de Kia Protect offre une marge bénéficiaire pour certaines réparations ou certains services en sous-traitance afin d'aider l'établissement de réparation à couvrir les frais encourus. L'Administrateur autorisera une marge bénéficiaire maximale de 10 % pour les services d'usinage suivants :

- Usinage de culasse
- Réalésage ou rodoir du cylindre du moteur

- Usinage du vilebrequin
- Réparation de l'arbre de transmission
- Réparation du radiateur
- Reconditionnement ou réparation de toute composante mécanique ou électronique, comme requis par l'Administrateur, notamment l'alternateur, le démarreur, le turbocompresseur, etc.

Aucune marge bénéficiaire ne sera incluse ni autorisée pour :

- Toute réparation en sous-traitance dans un autre établissement de réparation, sans l'autorisation préalable de l'Administrateur
- Toute réparation effectuée par un autre établissement de réparation à cause d'un manque d'équipement ou d'expertise
- Frais pour la Location de véhicule
- Frais de remorquage

### Documentation de point de vente

Kia Canada s'est associé à Wheels Automotive inc. pour fournir aux concessionnaires Kia de la documentation de point de vente sur demande pour le Programme pour véhicules d'occasion certifiés. Les concessionnaires Kia devront se rendre sur le site [www.wheelsauto.com/kia](http://www.wheelsauto.com/kia) afin de configurer leur profil d'utilisateur et leurs renseignements sur l'achat et la facturation. Une fois que le profil d'utilisateur a été configuré, la documentation de point de vente peut être commandée par l'entremise d'un site exclusif et privé de commerce électronique. Wheels Automotive inc. a été choisi pour vendre la documentation autorisée de point de vente pour le Programme pour véhicules d'occasion certifiés de Kia Canada.

Pour commander votre documentation de point de vente du Programme pour véhicules d'occasion certifiés de Kia, rendez-vous sur le site [www.wheelsauto.com/kia](http://www.wheelsauto.com/kia), composez le 1-800-465-8831 ou envoyez un courriel à [rick@wheelsauto.com](mailto:rick@wheelsauto.com).

### Valorisation et présentation des véhicules

Afin de respecter les directives relatives à l'image de la marque, seule la documentation achetée par l'entremise du site [www.wheelsauto.com/kia](http://www.wheelsauto.com/kia) sera autorisée à l'utilisation. On recommande que les véhicules d'occasion certifiés de Kia soient « habillés » de trois articles, au choix du concessionnaire, qui mettront en valeur la cohérence du Programme et qui rendront les véhicules d'occasion certifiés plus visibles.

### Publicité

Afin de les aider à vendre leurs véhicules d'occasion certifiés, les concessionnaires peuvent utiliser jusqu'à 25 % de la publicité réservée à leurs véhicules neufs pour annoncer leurs véhicules d'occasion certifiés de Kia. Pour en apprendre davantage, veuillez consulter les directives les plus récentes sur la publicité coopérative.