



## PROCÉDURE POUR LA RÉPARATION ET LES RÉCLAMATIONS

- Conduisez ou faites remorquer le véhicule vers le concessionnaire du fabricant d'origine ou le centre de réparation agréé le plus près. Le mécanicien doit avoir une certification ASE ou l'équivalent.
- Le client doit autoriser le centre de réparation à effectuer les diagnostics et démontages requis.
- Une fois le diagnostic ou le démontage achevé, le centre de réparation doit envoyer un courriel à l'adresse [[Claims@TruNorthWarranty.com](mailto:Claims@TruNorthWarranty.com)] comprenant les informations suivantes :
  1. Les huit 8 derniers chiffres du NIV à la ligne objet du courriel.
  2. Un devis détaillé comprenant. La cause détaillée de la défaillance, les composants défectueux et une liste détaillée des pièces requises et des frais de main-d'oeuvre.
  3. Un rapport de codes de défaillances de l'ECM avec une date récente estampillée. Il doit inclure le numéro de série du moteur (ESN) et le NIV et montrer la première et la dernière occurrence des codes actifs et inactifs.
  4. Photos des pièces défaillantes, le cas échéant.
  5. Kilométrage actuel de l'odomètre et de l'ECM.
  6. Le registre spécifique d'entretien du véhicule du client.

### DÉCISION

- TrüNorth Global™ doit autoriser les réparations avant que le centre de réparation ne puisse commencer les travaux.
- Une fois que toutes les informations requises sont reçues, le service des réclamations de TrüNorth Global™ les examinera et émettra une décision.
- Une décision ne peut être rendue avant que toutes les informations de diagnostic ne soient reçues.
- Conformément au contrat de garantie limitée, toutes les informations doivent être reçues dans les quinze 15 jours à partir de la date de début de la réclamation
- Le centre de réparation a 10 jours ouvrables pour achever les travaux une fois l'autorisation donnée. Après cette période, l'autorisation peut être révoquée sans appel

### PAIEMENTS

- TrüNorth Global™ ne PEUT PAS rembourser un client lors du paiement de la réclamation.
- Les paiements pour des réclamations autorisées DOIVENT être versés par TrüNorth Global™ directement au centre de réparation par chèque, transfert bancaire ou autorisation de carte de crédit.
- Une fois les travaux achevés : Effectuez un essai routier, exécutez un rapport de codes de défaillance de l'ECM après la réparation et soumettez celui-ci accompagné des renseignements de garantie sur les pièces et la main-d'œuvre (p. ex. : 1 an/160 000 km), la vérification de paiement pour un solde non couvert et la facture finale pour le paiement. Ces informations doivent être reçues et toutes les sommes versées avant de libérer le véhicule.

**Veillez appeler le Service des réclamations TrüNorth Global™ au numéro suivant: 1-800-903-7489, poste 820 si vous avez des questions.**

