



Lignes directrices relatives à l'administration des demandes de remboursement du concessionnaire (DCAL)

Destinataires : Directeurs généraux, directeurs du service technique, directeurs des pièces et administrateurs des demandes de remboursement

Nissan Canada a le plaisir d'annoncer que, à la suite d'un examen approfondi des pratiques de soumission de demandes de remboursement des réseaux de concessionnaires et de l'introduction du nouveau programme de contrôle des réparations anormales (PCRA). À compter du 4 août 2020, le montant de la demande de remboursement au titre de la garantie (WCA) des Lignes directrices relatives à l'administration des demandes de remboursement du concessionnaire (DCAL) augmentera de 25 %, de 4 000 \$ à 5 000 \$, à l'échelle nationale afin de faciliter substantiellement le remboursement de la soumission initiale, d'améliorer le traitement des demandes de remboursement et de permettre à plus de membres de l'équipe de mieux servir nos clients.

Ce bulletin comprend les nouvelles DCAL nationales et précise les procédures et les responsabilités en lien avec les DCAL au niveau de la concession.

Les DCAL permettent aux concessionnaires d'autoriser eux-mêmes des réparations au titre de la garantie dans les lignes directrices fixées. Les points suivants s'appliquent aux réparations ou aux demandes de remboursement qui dépassent au moins une des DCAL.

- Les réparations qui dépassent les limites des DCAL doivent être préapprouvées (avant la réparation) par le directeur du service technique. Ce dernier doit signer, dater et indiquer clairement la réparation qui est approuvée.
- Les directeurs du service technique ont le pouvoir d'approuver les réparations au-delà des DCAL. Ils ont également la responsabilité de s'assurer que les réparations et les demandes de remboursement subséquentes satisfont toutes les politiques et procédures de Nissan en matière de garantie.
- Les demandes de remboursement au titre de la garantie qui dépassent une ou plusieurs DCAL seront suspendues et feront l'objet d'un examen de demande de remboursement au titre de la garantie par Nissan. Pour assurer l'efficacité du traitement ou de l'examen de votre demande de remboursement, assurez-vous que tous les documents justificatifs de votre demande de remboursement ont été téléversés dans le système de communication des concessionnaires avant de communiquer avec le service d'approbation des demandes de remboursement au titre de la garantie de Nissan.

Le tableau ci-dessous contient les différentes catégories DCAL, leurs limites actuelles et les mesures requises de la part du concessionnaire. (Remarque : Les limites des DCAL ne s'appliquent pas aux campagnes lancées par Nissan Canada inc.)

Le tableau ci-dessous présente les différentes catégories des Lignes directrices relatives à l'administration des demandes de remboursement du concessionnaire, leurs limites actuelles et les mesures requises de la part du concessionnaire.		
Description de la catégorie	DCAL	Mesure requise
Montant de la demande de remboursement au titre de la garantie (WCA)	5,000 \$	Remarque 1
Temps effectif (heures)	2.0	Remarque 1
Montant de la garniture souple	500 \$	Remarque 1
Montant de la demande de remboursement de frais de peinture	600 \$	Remarques 1 et 2
Montant de la demande de remboursement de vitres	550 \$	Remarque 1
Montant de la demande de remboursement - véhicule en stock	500 \$	Remarque 1
<p>Remarque 1 : Si la réparation dépasse les limites des Lignes directrices relatives à l'administration des demandes de remboursement du concessionnaire, le directeur du service technique doit préapprouver la réparation (avant la réparation) et documenter l'approbation sur le poste du bon de réparation en signant, en datant et en détaillant clairement la réparation qui a été approuvée.</p> <p>Remarque 2 : Les demandes de remboursement concernant la peinture dans le cas des véhicules comptant moins de trois 3 mois en service devront faire l'objet d'une préapprobation du Centre des demandes de remboursement au titre de la garantie de Nissan Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le bulletin de garantie WA10-N16 Garantie, approbation préalable des demandes de remboursement concernant la peinture.</p>		

Nissan se réserve également le droit de modifier les montants des DCAL, sur une base individuelle, pour quelque raison que ce soit et en tout temps.

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

©2020 NISSAN CANADA

Aucune partie de ce bulletin ne doit être reproduite, stockée dans un système d'extraction de données ou transmise sous quelque forme que ce soit, y compris photographie, photocopie, microfilm, bande magnétique, disque ou autre, sans la permission préalable de Nissan Canada.

CENTRE NATIONAL DES DEMANDES DE REMBOURSEMENT
NISSAN CANADA

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

DATE DE PUBLICATION	RÉFÉRENCE	DESCRIPTION
29 juillet 2020	WA20-N08	Remplace le bulletin de garantie WA10-N17d. (Toutes les copies de bulletin WA10-N17d doivent être jetées)