

MODALITÉS

et assistance routière

Félicitations pour le récent achat de votre véhicule et pour avoir choisi un contrat de service pour les véhicules neufs FCA Canada Inc. afin d'améliorer la couverture mécanique de votre véhicule. Les contrats de service FCA Canada Inc. répondent à vos besoins uniques et quotidiens en matière automobile, vous permettant de conduire dans un confort maximum et en toute sécurité.

Les présentes modalités décrivent les dispositions du contrat de service pour les véhicules neufs FCA Canada Inc. Nous vous invitons à lire attentivement ce document et vous remercions de faire confiance à FCA Canada Inc. **Veillez conserver ce document dans la boîte à gants de votre véhicule.**



COMMENT SE PRÉVALOIR DES SERVICES OFFERTS

Si vous avez besoin d'un service en vertu des modalités du contrat, veuillez communiquer avec le service après-vente du concessionnaire ou tout concessionnaire FCA Canada Inc. autorisé au Canada ou aux États-Unis (si vous êtes en déplacement).

ASSISTANCE ROUTIÈRE D'URGENCE

Composez le numéro sans frais 1-800 363 4869. Service disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, n'importe où au Canada et dans la partie continentale des États-Unis.

périodiquement en raison de l'usure ou des habitudes du conducteur, telles que les bougies d'allumage, les filtres, les liquides, les lubrifiants, le réglage du parallélisme des roues, les pneus, les batteries, les mises au point (y compris les câbles d'allumage, le chapeau de distributeur et le rotor), les segments, les plaquettes les disques et les tambours de frein, les garnitures d'embrayage manuel, le système d'échappement et les balais d'essuie-glace.

- Les dommages causés par le fait que le conducteur n'a pas utilisé de tous les moyens raisonnables pour éviter des dommages supplémentaires à la suite d'un dysfonctionnement ou d'une panne.
- Les réparations effectuées sur un véhicule immatriculé à l'extérieur du Canada
- Les réparations prescrites par les rappels et les réparations ou remplacements de composants couverts par la garantie limitée des véhicules neufs de FCA Canada Inc. ou de tout autre fournisseur de garantie.
- Les réparations nécessaires en raison d'un entretien inadéquat du véhicule, d'un incendie, d'un accident ou d'une déclaration de perte totale, d'abus ou de négligence; de l'utilisation inadéquate du véhicule (y compris la modification et l'ajout d'équipement); de l'utilisation du véhicule pour des épreuves de vitesse comme des courses ou des essais d'accélération; du remorquage au-delà de la capacité de remorquage nominale du véhicule ou sans respecter les exigences relatives au remorquage décrites dans le Guide de l'automobiliste.
- La perte de l'usage du véhicule, les dommages indirects, spéciaux, punitifs ou exemplaires.
- Les réparations de rouille et de corrosion.
- Dans la mesure permise par la loi, FCA Canada Inc. dénie toute autre responsabilité liée aux représentations, garanties ou conditions expresses ou implicites associées au produit, toute représentation, garantie ou condition implicite touchant l'usage du produit dans un but particulier ou sa qualité marchande, sa performance ou sa durabilité, sauf dans les conditions décrites ci-dessus.

VÉHICULES NON ADMISSIBLES

- Les véhicules ou les types d'utilisation suivants ne sont pas admissibles aux contrats FCA Canada Inc. :
- Les véhicules dont l'affichage du compteur kilométrique a été falsifié ou réinitialisé, ou dont le kilométrage réel ne peut être établi.
- Les taxis, covoiturage, autobus, véhicules de service tels que les véhicules de police, ambulances et véhicules postaux.
- Les camions-bennes, les véhicules de déneigement et les dépanneuses.
- Les véhicules utilisés hors route dans des conditions de service intensif.
- Les véhicules non conformes aux normes canadiennes (dont les véhicules importés, à l'exception de ceux autorisés par FCA Canada Inc.).
- Les véhicules non vendus et non immatriculés au Canada au moment de la vente du plan.
- Les véhicules dont la charge utile et la capacité de remorquage établies par FCA Canada Inc. n'ont pas été respectées.
- Les véhicules modifiés par rapport aux caractéristiques d'origine de FCA Canada Inc., y compris ceux convertis en autocaravanes. Les fourgonnettes aménagées des carrossiers autorisés par FCA Canada Inc. sont admissibles, sous réserve d'autorisation du contrat de service.
- Les véhicules dont la garantie a fait l'objet d'une annulation ou d'une restriction. par FCA Canada Inc.
- Les véhicules déclarés perte totale par un assureur.
- Les véhicules dont la masse excède un poids nominal brut du véhicule (PNBV) supérieur à 8 900 kg.

ANNULATION DES CONTRATS DE SERVICE

Si vous demandez l'annulation de votre contrat dans les **60 jours suivant** la date de votre demande, vous vous verrez rembourser le plein montant du prix du contrat, moins le coût de toute prestation fournie en vertu du contrat. Vous devez demander l'annulation au concessionnaire FCA Canada Inc. qui procède à la vente. Le remboursement est versé au concessionnaire. FCA Canada Inc. rejettera toute demande d'annulation d'un contrat transmise au concessionnaire plus de **60 jours après** la date figurant sur la demande du contrat de service. FCA Canada Inc. se réserve le droit d'annuler votre contrat de service en tout temps s'il s'avère que votre véhicule n'est pas admissible, qu'il a été déclaré perte totale par l'assureur consécutivement à un a FCA Canada Inc.dent, ou que les renseignements fournis à FCA Canada Inc. sont inexacts.

ASSISTANCE ROUTIÈRE

REMARQUE : L'assistance routière et les programmes de déplacement et de voyage FCA Canada Inc. sont administrés par Sykes Assistance Services. Toutes les revendications, les réclamations et les demandes de service à l'égard de ces programmes doivent être adressées à Sykes Assistance Services. Consultez « SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS ».

Le contrat de service des véhicules neufs FCA Canada Inc. étend la couverture d'assistance routière existante fournie aux Véhicules FCA Canada Inc. neufs aux modalités du plan sélectionné.

Si votre véhicule est inutilisable et que vous avez besoin d'assistance, composez le numéro sans frais **1-800 363 4869** à tout moment, n'importe où au Canada ou dans la partie continentale des États-Unis.

Veillez vous identifier comme titulaire d'un contrat de service des véhicules neufs FCA Canada Inc. et préparez votre numéro d'identification de véhicule (NIV), votre numéro de plaque d'immatriculation, la lecture du compteur kilométrique (kilomètres parcourus) et l'endroit et le numéro de téléphone d'où vous appelez.

SERVICES FOURNIS

Remorquage : si votre véhicule est inutilisable en raison d'un bris mécanique qui n'est pas le résultat d'un accident de la route, le contrat prévoit le remorquage sans frais chez le concessionnaire FCA Canada Inc. autorisé le plus proche qui entretient les modèles de cette marque. Sont également couverts les frais pour les chariots de remorquage, les dépanneuses à plateau et l'accès à un parc de stationnement payant, le cas échéant.

Dégagement du véhicule : le contrat prévoit le dégagement de votre véhicule par treuillage s'il est tombé dans un fossé ou embourbé dans la boue ou la neige en marge d'une voie de circulation publique entretenue depuis laquelle il demeure accessible. Si, après le dégagement, le véhicule est inutilisable et doit être remorqué, le remorquage et le dégagement sont à vos frais.

Crevaison : En cas de crevaison, le contrat prévoit la pose de la roue de secours, à condition qu'elle soit utilisable. Autrement, le véhicule est remorqué au garage le plus proche. Les réparations de pneus ne sont pas couvertes.

Panne sèche : si vous tombez en panne sèche, le contrat prévoit la livraison gratuite d'une petite quantité de carburant à l'endroit où vous vous trouvez. Dans les régions où la livraison de carburant est interdite, votre véhicule est remorqué à la station-service la plus proche.

Batterie à plat : si votre batterie est déchargée, un service de démarrage d'appoint est dépêché sur les lieux. Si la batterie ne réagit pas à l'appoint, votre véhicule est remorqué chez le concessionnaire FCA Canada Inc. autorisé le plus proche.

Service de déverrouillage : si vos portes sont verrouillées et que vous avez oublié vos clés à bord ou si les serrures sont gelées, un service de dépannage vous est envoyé sur place, jusqu'à 100 km sur son point d'attache. Le remplacement des clés n'est pas couvert.

À PROPOS DE L'ASSISTANCE ROUTIÈRE

Le programme d'assistance routière est administré par Sykes Assistance Services. Le service couvert doit être effectué au Canada ou dans la partie continentale des États-Unis et est limité aux véhicules utilisant des routes publiques et non saisonnières. L'assistance routière ne sera pas offerte si le véhicule a été utilisé sur des pistes hors route, sur des chemins réservés à l'exploitation forestière ou sur tout autre terrain accidenté. **Quand les conditions météorologiques sont très mauvaises, prévoyez un délai d'attente.**

Les pièces, les pneus, les réparations, la main-d'œuvre et l'entreposage des véhicules ne sont pas couverts par l'assistance routière FCA Canada Inc. Les pièces, les réparations ou la main-d'œuvre couvertes en vertu de votre contrat de service des véhicules neufs FCA Canada Inc. seront fournies par le concessionnaire FCA Canada Inc. autorisé qui répare votre véhicule.

L'assistance routière FCA Canada Inc. ne couvre aucun « dommage accidentel ou important » liés à la panne de votre véhicule ou à la fourniture de services à votre véhicule. Ces dommages incluent la perte de temps, les inconforts, la perte d'utilisation de votre véhicule, les voitures de location, le carburant, le téléphone, la perte d'un bien personnel ou commercial, la perte de revenue ou toute autre dépense non spécifiquement couverte en partie ou en totalité.

Tous les fournisseurs de service sont des entrepreneurs indépendants et non des employés ou des agents de FCA Canada Inc. Les fournisseurs d'assistance routière assument l'entière responsabilité quant aux dommages ou pertes que leurs services pourraient causer au véhicule ou à d'autres biens. Signalez tout dommage ou toute perte à la direction du fournisseur et à votre compagnie d'assurance **dans les 24 heures** et avant que toute réparation ne soit effectuée.

FCA Canada Inc. se réserve le droit d'annuler l'assistance routière si elle juge qu'on en a fait un usage abusif.

L'assistance routière FCA Canada Inc. a pour but d'éviter que le client n'ait à engager des dépenses pour les services couverts dans des circonstances normales. Toutefois, si vous appelez le numéro sans frais et que, en raison de circonstances particulières, il est impossible d'assurer le service d'assistance routière dans un délai raisonnable, ce qui vous oblige à payer pour un service couvert, vous pourrez alors demander un remboursement sous réserve des conditions suivantes :

- Toute demande de remboursement de frais de remorquage au concessionnaire FCA Canada Inc. autorisé le plus proche doit être accompagnée de l'original de la facture de remorquage et de réparation.
- Le montant du remboursement est limité aux tarifs du fournisseur d'assistance routière local, jusqu'à concurrence de 100 \$ par incident.
- Vous devez envoyer **l'original** des reçus et des factures ainsi que les copies du bordereau de carte de crédit aux fins du remboursement. Les originaux seront retournés sur demande.
- FCA Canada Inc. se réserve le droit de refuser toute demande de remboursement présentée après plus de **30 jours** après la prestation du service ou une demande de remboursement pour un service fourni par un garage ou une personne qui ne détient pas de permis.
- Faites parvenir vos demandes de remboursement par courrier à Sykes Assistance Services. Consultez « SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS ».

VOYAGE ET DÉPLACEMENT

Interruption du voyage : Si votre véhicule subit un bris mécanique couvert par les modalités du contrat alors qu'il se trouve à au moins 200 kilomètres du domicile, vous pouvez demander un remboursement d'un maximum de 100 \$ par jour pour les dépenses d'hôtel, de repas ou de transport de retour (locations de voiture non comprises), jusqu'à concurrence de 300 \$. Communiquez avec Sykes Assistance Services en composant le numéro sans frais **1-800 363 4869** pour obtenir les instructions de réclamation.

Planification du déplacement : À la demande du titulaire du contrat, des directions et des cartes routières ainsi que les points d'intérêts et des attractions de voyage seront fournis dans un paquet personnalisé. Comptez deux semaines pour la livraison. Composez le numéro sans frais **1-800 363 4869**.

VÉHICULE DE LOCATION

La couverture pour la location d'un véhicule de rechange prend effet à la date initiale d'achat du contrat de service, sous réserve de l'approbation de FCA Canada Inc., et demeure en vigueur pendant la durée du contrat. Dans ce cas, la franchise ne s'applique pas.

Si votre véhicule est inutilisable et que vous devez le laisser chez un concessionnaire FCA Canada Inc. autorisé jusqu'au lendemain pour une réparation couverte par le contrat ou la garantie du véhicule, les frais de location d'un véhicule de rechange seront couverts par le contrat de service.

Pour les plans Plus, la location d'une voiture est disponible pour des réparations sous garantie effectuées le même jour ou sous contrat, à l'exception de l'entretien.

Le contrat prendra en charge un total de cinquante dollars (50 \$) par jour pour un maximum de cinq (5) jours par incident.

Le véhicule de rechange doit être obtenu par l'intermédiaire du concessionnaire FCA Canada Inc. autorisé qui répare votre véhicule depuis une agence de location reconnue et établie.

FCA Canada Inc. décline toute responsabilité quant aux politiques de l'agence qui pourraient vous empêcher de louer un véhicule (âge, possession d'une carte de crédit, etc.) et quant aux dépenses supplémentaires en sus des frais de location journalière (assurances, service carburant, kilométrage excédentaire, etc.).

La location d'un véhicule alors que le vôtre est utilisable, mais en attente de livraison des pièces ou de réparation, ainsi que les frais dépassant le montant alloué sont à votre charge.

Remarque importante : Si vous êtes dans l'impossibilité de vous adresser à un concessionnaire FCA Canada Inc. autorisé pour faire réparer votre véhicule ou obtenir un véhicule de rechange, **vous devez obtenir une autorisation avant de louer un véhicule en communiquant avec le Service à la clientèle de FCA Canada Inc. au 1-800 387 9983.**

COMPOSANTS DU GROUPE NON-MOTOPROPULSEUR

Composants électriques : alternateur, désembueur de glace à commande électrique; démarreur; composants audio et vidéo et systèmes de navigation installés en usine; moteurs; modules; ordinateurs; contrôleurs; distributeur; capteurs; pompes; interrupteurs et faisceaux de câblage; relais; mécanismes de glaces à commande électrique; antenne électrique; avertisseur sonore; jauges; groupe d'instruments électroniques; démarrage à distance Mopar installé par le concessionnaire; allume cigarette; solénoïdes de verrouillage de porte électrique; moteur, module et câblage du toit ouvrant à commande électrique; sac gonflable côté passager; systèmes et composants de stationnement assisté et d'aide au stationnement; ballast et phares bixénon à DHI; actionneur du volet à grille; composants du régulateur de vitesse et d'espacement; capteurs et modules de surveillance des angles morts; module et capteur de pluie installés sur pare-brise; avertisseur de risque de collision à l'avant et caméras de sortie involontaire de voie ou de détection de voie compresseur, capteur, module et faisceau de câblage de suspension pneumatique.

Freins/ABS : maître-cylindre et couvercle; canalisations, flexibles et raccords de freins; compensateur et correcteur de freinage; câbles de frein de stationnement; moyeux; leviers; timoneries; dispositif et soupape d'assistance par dépression; cylindres de roues et étriers de frein; pédales de frein et coussinets; protections, adaptateurs et supports de frein arrière. Bloc hydraulique du système ABS et moteur de pompe; bloc de commande; capteurs et relais; modules et interrupteurs de frein de stationnement électrique. Joints et bagues d'étanchéité des pièces précédentes seulement.

Direction : mécanisme, module et boîtier de colonne de direction électrique et toutes les pièces internes; module de sac gonflable; pompe, poulie, flexibles et tubes de direction assistée; arbres et raccords intermédiaires. Bagues et joints d'étanchéité des pièces précédentes seulement. Système de refroidissement du moteur : poulie de pompe à eau; radiateur, embrayage, capot et moteur du ventilateur; refroidisseur intermédiaire du turbo; réservoir de liquide de refroidissement; flexibles, soupapes, canalisations et tubes.

Système de refroidissement du moteur : poulie de pompe à eau; radiateur; ventilateur, embrayage, tuyère et moteur; refroidisseur d'air du turbocompresseur; vase d'expansion; durites, soupapes, flexibles et canalisations.

Climatisation : compresseur, ensemble d'embrayage et poulie; condensateur et évaporateur; accumulateur et dessiccateur; tubes et flexibles; ventilateurs; commandes; câbles; faisceau de chaufferettes; soupape de détente; moteur souffleur; joints toriques; interrupteurs. Bagues et joints d'étanchéité des pièces précédentes seulement.

Embrayage : câbles; timoneries; cylindres; butée et fourchette de débrayage.

Suspension avant : barre stabilisatrice avant à découplément, incluant actionneurs et interrupteurs; système de suspension pneumatique, incluant un dispositif de ressort et d'amortisseur avant et réservoir; Jambes McPherson; bras de suspension, supports et coussinets; barre de torsion/barre stabilisatrice, paliers, coussinets et roulements; joints à rotule; roulements de roues avant; amortisseurs de choc; fusée de l'essieu; embouts d'accouplement et soufflets

Suspension arrière : système de suspension pneumatique, incluant un dispositif de ressort et d'amortisseur arrière et réservoir; bras de suspension inférieurs; pivots de fusée, amortisseurs de choc; voie de l'essieu/ barre stabilisatrice; soupape de détection de la hauteur; ressorts arrière, coussinets, boulons en U, supports, isolateurs et jumelles.

Carrosserie : porte extérieure et rétroviseurs; mécanismes de siège; régulateurs, rails et coulisses de vitre de porte; fermetures, loquets et charnières de porte; barilletts de serrure; béquilles de capot et de haillon; poignées de porte; fixations et supports du moteur.

Systèmes de carburant : Pompe et réservoir à carburant; corps d'injection monopoint; canalisations, flexibles et tubes; rampes et régulateur à carburant; réservoir; timonerie et soupapes.

COMPOSANTS DU GROUPE MOTOPROPULSEUR

Moteur : Bloc-cylindres et toutes les pièces internes; compresseur à suralimentation; amortisseur de vibrations; pompe d'injection et injecteurs (essence); pompe d'injection et injecteurs (diesel); radiateur d'huile; chauffe-bloc; flexibles, canalisations et tubes; volet de réchauffeur; bouchons de chemises d'eau; culasses et couvercles de culasses; carter d'huile; chaînes, courroies et carter de distribution; tubulure d'admission et collecteur d'échappement; turbocompresseur et soupape de décharge; pompe à eau et boîtier; éléments du moteur diesel de 3 L Liquide d'échappement diesel (LED)-tubes de remplissage, injecteur du liquide d'échappement diesel, canalisation d'alimentation, pompe et réservoir. Bagues et joints d'étanchéité des pièces précédentes seulement.

Boîte de transmission/de transfert : boîtier et toutes les pièces internes ; carter d'huile; tube de torsion, plateau de flexion et volant-moteur; changement de vitesse; câbles, flexibles et canalisations; radiateur d'huile; supports et fixations. Bagues et joints d'étanchéité des pièces précédentes seulement.

Traction avant : carter et toutes les pièces internes; carter d'huile et couvercles; tube de torsion; plateau de flexion et volant-moteur; arbres de transmission; roulements de roues avant; joints universels et soufflets; actionneur de débrayage de l'essieu avant. Bagues et joints d'étanchéité des pièces précédentes seulement.

Propulsion et quatre roues motrices : arbres de transmission et roulements, joints universels et fourches; carte de pont, arbres de roue, roulements et toutes les pièces internes. Bagues et joints d'étanchéité des pièces précédentes seulement.

ENTRETIEN DE BASE

Les plans d'entretien de base prennent en charge les changements de filtre et d'huile moteur et le service de permutation de pneus chez votre concessionnaire FCA Canada Inc. autorisé. Utilisez le tableau applicable ci-dessous pour déterminer les intervalles et l'entretien spécifique pour le code de votre plan.

À chaque intervalle spécifié, communiquez avec le service après-vente de votre concessionnaire FCA Canada Inc. autorisé pour le service d'entretien de base couvert. Les mises à niveau d'entretien sont à la charge du client.

REMARQUE : les maximums indiqués dans le tableau ci-dessous sont réduits à chaque service effectué. Les maximums sont aussi réduits dans le temps si aucune demande n'est envoyée, au rythme d'un service pour deux services manqués en fonction du délai. Il n'y a aucun remboursement si l'un de ces services est oublié, manqué ou réduit.

CODES DU PLAN	TOUS LES MODÈLES : CHANGEMENT DE L'HUILE ET DU FILTRE QUAND LE TÉMOIN LUMINEUX S'ALLUME	PERMUTATION DES PNEUS (SAUF VIPER)
J25*	max 7	max 7
420	max 8	max 8
424	max 10	max 10
426	max 10	max 10
425	max 13	max 13
434	max 13	max 13

*** DISPONIBLE UNIQUEMENT SUR LES VÉHICULES SALUT JEEP**^{MD}

CODES DU PLAN ET AVANTAGES DE LA COUVERTURE

Utilisez le tableau suivant pour déterminer les avantages et la franchise applicables à votre contrat de service des véhicules neufs FCA Canada Inc.

CODES DU PLAN	ASSISTANCE ROUTIÈRE	VOYAGE ET DÉPLACEMENT	VÉHICULE DE LOCATION	COMPOSANTS OU GROUPE NON MOTOPROPULSEUR	COMPOSANTS OU GROUPE MOTOPROPULSEUR	ENTRETIEN DE BASE
Couverture du groupe motopropulseur des véhicules âgés de 5 ans ou ayant un kilométrage de 100 000 kilomètres						
412, 413, 414, 415	†	●	●	●	†	
403, 404, 405, 406, 407, 408, 409, 410, 411, 416, 417, 418, 419	●	●	●	●	†	
420*, 424*, 425*, 426*, 434*, J25**	†	●	●	●	†	●
442	†			●	†	
485, 486, 487, 488	●	●	●		●	

*Plans Plus C, S, D, V

**Plans Plus C, S,

C – Huile Classique S – Huile Entièrement synthétique

V – Diesel Classique D – Diesel Entièrement synthétique

† Tous les modèles équipés du groupe motopropulseur et de l'assistance routière âgés de 5 ans ou ayant un kilométrage de 100 000 kilomètrés (selon la première éventualité) dans le cadre de la garantie du véhicule.

SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS

FCA Canada Inc. et ses concessionnaires sont vivement intéressés à votre entière satisfaction. Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de la façon dont une réparation ou un service couvert a été effectué, nous vous conseillons de procéder comme suit :

- Discutez d'abord du problème avec le chef du service après-vente de votre concessionnaire FCA Canada Inc. autorisé, puis, si nécessaire, avec le directeur général ou le propriétaire de la concession.
- Accordez au concessionnaire un délai raisonnable ou l'occasion de vous apporter satisfaction. Il peut même communiquer avec FCA Canada Inc. en votre nom.
- Si le problème persiste, communiquez avec nous en composant le numéro sans frais **1-800 387 9983** et donnez-nous la chance de vous donner satisfaction.
- Si vous ne pouvez pas obtenir le service demandé auprès d'un concessionnaire FCA Canada Inc. autorisé, appelez le Service à la clientèle de FCA Canada Inc. au **1-800 387 9983** avant de vous adresser à un autre fournisseur.
- Si vous avez des questions concernant l'assistance routière ou les programmes de déplacement et de voyage, communiquez avec nous en composant le numéro sans frais **1-800 363 4869** ou envoyez-nous un courrier à l'adresse suivante :

Sykes Assistance Services
248 Pall Mall, P.O. Box 5845
London, Ontario NGA 4T4

SVD260-F (VER 0421.1)