

## Reimbursement process for auto parts and labour at the National Level and Roadside Assistance

The Consumer Assurance Program offers peace of mind to customers who have their vehicles repaired by members of the Professional Service Centre (PSC) program! The benefit provides additional labour reimbursement terms for customers who experience an ACDelco product failure, and includes the already popular Roadside Assistance program. See the details on Roadside assistance.

### What is covered:

You are covered if a customer returns because of a manufacturer's defect on an eligible ACDelco product installed at your location within 12 months or 20,000 km of use, whichever comes first, measured from the date of the first repair and the odometer reading shown on the original repair order. Coverage based on the vehicle being subjected only to normal, non-commercial use, and receiving reasonable and necessary maintenance. Reimbursement will be capped at \$85\* per hour up to 3 hours for each validated claim. Repair costs shall not exceed the costs of the original repair or service. Claims will be monitored closely. If claim requests exceed normal claim rates, ACDelco will institute a local review process with appropriate personnel to review claims and determine additional requirements and/or eligibility.

### What is not covered:

The customer must pay for any non-warranty service ordered to be performed at the same time as the reimbursed service. Parts warranty follows standard published warranty, and will not apply if the vehicle has been damaged by abnormal use, misuse, neglect, accident, alteration, or "tampering with" (by other than the Facility or Facility employees). Incidental or consequential damages are not included (additional expenses which you may incur as the result of faulty repair or service).

**All repairs completed before March 15th, 2015.**

### Exclusions:

This advantage applies specifically to touring vehicles (cars, vans, pick-ups) and excludes towing vehicles, motorcycles, recreational vehicles, commercial vehicles, or any other vehicle used on a farm, ranch or for gathering crops, or off-road. These exclusions include the following parts: **any battery, engine, transmission, clutch, or differential repairs, associated gaskets and seals, or assembly replacement. Also excluded are auto body, paint, molding, glass repairs, tires and USED PARTS.**

### How to make a claim:

1. Consumer returns with a defective ACDelco part.
2. Collect a copy of the original repair order (RO) (either from the customer or in their system) and verify that the part is still under warranty (within 12 months or 20,000 kms of use, whichever comes first).
3. Call the Claims Administrator at 1-855-646-1427 with the RO number to verify the claim and receive a claim number.
4. Perform proper diagnostic procedures.
5. Call the Claims Administrator at 1-855-646-1427 with estimate and request approval PRIOR to any repair work being performed.
6. The Claims Administrator will advise if the customer's claim is valid and estimate is accurate. If valid, they will advise the shop to proceed.
7. Complete repair work.
8. Part reimbursement should be processed through your local ACDelco distributor.
9. Fax a copy of the following four documents to 1-866-658-1246 (the claim number needs to be written on each page faxed):
  - o the original RO
  - o replacement RO
  - o invoice for original part
  - o invoice for replacement part
10. Upon receipt of the four documents, the Claims Administrator will verify the information and will call the repair facility and provide a credit card payment (cheque option is also available).

### Claims Administrators are available at 1-855-646-1427, prompt 2:

- o 8:00 am to 8:00 pm Monday - Friday (Eastern Time)
- o Saturday from 9:00 am to 6:00 pm, excluding holidays

\* Must present receipt for original repair. Installation is not included in the 12 months or 20,000 KM following the initial repair. Coverage applies to cars and light trucks only. All rental fees incurred to replace the unusable vehicle are not covered by the Consumer Assurance Program. Visit TechConnect Canada for complete Program Guidelines. All labour reimbursements paid in US funds, based on dollar conversion when processed.



## Remboursement de pièces automobiles et de la main-d'oeuvre à l'échelle nationale et Assistance routière

L'avantage Confiance du client procure la tranquillité d'esprit aux clients qui font réparer leur véhicule à un atelier membre du programme CSP ACDelco. Comprenant le programme Assistance routière déjà très prisé, cet avantage prévoit des conditions supplémentaires de remboursement de la main-d'oeuvre pour les clients d'un CSP qui se retrouvent avec un produit ACDelco défectueux. Consultez le site TechConnect Canada.com pour connaître les lignes directrices et les détails de l'Assistance routière.

### Ce qui est couvert:

L'avantage Confiance du client procure l'avantage actuel Assistance routière très prisé ET un remboursement limité de la main-d'oeuvre\* de 12 mois ou 20 000 km (selon la première éventualité) à l'échelle nationale pour les pièces ACDelco installées à un atelier de réparation membre du programme Centre de service professionnel ACDelco. Le programme s'applique aux produits ACDelco installés par un membre du programme CSP ACDelco qui font défaut en raison d'une défectuosité de fabrication dans les 12 mois ou 20 000 km (selon la première éventualité) à partir du moment où a été effectuée la réparation initiale. La couverture repose sur le fait que le véhicule ne fait l'objet que d'une utilisation normale et non commerciale, ainsi que d'un entretien raisonnable et nécessaire. Le plafond du remboursement est fixé à 85 \$\*\* de l'heure jusqu'à concurrence de 3 heures pour chaque demande validée.

### Ce qui n'est pas couvert:

Le client doit payer tous les travaux non couverts par la garantie qu'il fait exécuter en même temps que la réparation remboursée. La garantie des pièces est conforme à la garantie standard publiée et ne s'appliquera pas si le véhicule a subi des dommages causés par une utilisation anormale, une mauvaise utilisation, une négligence, un accident ou une modification (sauf si cette modification est effectuée par l'atelier ou des employés de l'atelier). Les dommages accessoires ou indirects ne sont pas inclus.

**Toutes les réparations effectuées avant le 15 mars 2015.**

**Exclusions:** Cet avantage s'applique uniquement aux véhicules de tourisme motorisés (automobiles et camionnettes) et exclut expressément les remorques, les véhicules dont la capacité de charge du fabricant est supérieure à une tonne, les motos, les véhicules récréatifs, les véhicules commerciaux, ainsi que tout véhicule utilisé sur une ferme, un ranch, à des fins agricoles, ou hors route. Les exclusions particulières comprennent : les réparations liées à la batterie, au moteur, à la boîte de vitesses, à l'embrayage ou différentiel, les joints d'étanchéité y afférents, ou le remplacement d'un assemblage. Exclut également les réparations concernant la carrosserie, la peinture, les moulures ou glaces, pneus, pièces usagées et les véhicules commerciaux.

### Processus de demande de remboursement:

1. Le client revient avec une pièce ACDelco défectueuse
2. Le CSP obtient une copie du bon de réparation (BR) initial (auprès du client ou dans le système) et vérifie si la pièce est encore protégée par la garantie (dans les 12 mois ou 20 000 km d'utilisation, selon la première éventualité).
3. Le CSP appelle l'administrateur des demandes de remboursement au 1-855-646-1427, invite 2, et lui donne le numéro du BR pour vérifier la demande et recevoir un numéro de demande.
4. Le CSP suit les procédures de diagnostic appropriées.
5. Le CSP appelle l'administrateur des demandes de remboursement au 1-855-646-1427, invite 2, lui donne l'estimation et la fait approuver AVANT d'effectuer quelque réparation que ce soit.
6. L'administrateur des demandes de remboursement avertit quant à la validité de la demande et l'exactitude ou non de l'estimation. Une fois la demande validée, il informe l'atelier de procéder à la réparation.
7. Le CSP effectue la réparation.
8. Le remboursement des pièces doit être traité par le distributeur ACDelco local.
9. Le CSP télécopie une copie des quatre documents suivants au 1-866-658-1246 (il doit inscrire le numéro de la demande sur chaque page télécopiée):
  - o le BR d'origine
  - o le BR de remplacement
  - o la facture de la pièce d'origine
  - o la facture de la pièce de remplacement
10. Sur réception des QUATRE documents, l'administrateur des demandes de remboursement vérifie les renseignements, appelle l'atelier de réparation et lui accorde un règlement par carte de crédit (règlement par chèque également disponible).

### Les administrateurs des demandes sont disponibles au 1-855-646-1427 invite 2:

- o Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (heure de l'Est)
- o Le samedi de 9 h à 18 h, sauf les jours fériés

\* Doit présenter le reçu de la réparation initiale. L'installation n'est pas comprise dans les 12 mois ou 20 000 km suivant la réparation initiale. La couverture s'applique aux véhicules légers uniquement. Tous les frais de location engagés pour un véhicule immobilisé ne sont pas couverts par le programme Confiance du client ACDelco. Visitez TechConnect Canada pour connaître les lignes directrices. \*\*Veuillez noter que tous les remboursements du travail sont payés en dollars américains, basés sur une conversion du dollar à la date du traitement.

