

• PROGRAMME D'ENTRETIEN • GARANTIES • ASSISTANCE ROUTIÈRE • CONTRATS DE SERVICE OPTIONNELS •



# DODGE VIPER 2008



**DODGE**

Numéro d'identification du véhicule

Date d'entrée en vigueur de la garantie

Nom de la concession

Code

## **Vous déménagez?**

- *Changement de nom ou d'adresse.....page 5*
- *Comment obtenir des services.....page 14*

## **Assistance routière 24 heures sur 24 Composez le 1-800-363-4869.**

- **Donnez-nous le numéro d'identification du véhicule, le numéro de plaque d'immatriculation et le kilométrage de votre véhicule (la distance parcourue).**
- **Dites-nous où vous êtes et le numéro où nous pouvons vous joindre.**

*Voir les détails à la page 19*

## À NOS CLIENTS :

Ce livret énumère les garanties limitées et les contrats de service optionnels qui protègent votre véhicule neuf. On y explique précisément ce qui est couvert, la durée de chaque garantie et ce qu'il faut faire pour que lesdites garanties demeurent en vigueur. Veuillez lire les garanties, ainsi que les détails et les renseignements utiles se trouvant dans ce livret.

### **Veillez conserver ce livret dans le véhicule.**

*Dans ce livret, le terme « concessionnaire DaimlerChrysler » désigne tout concessionnaire autorisé qui vend et fait l'entretien et la réparation des véhicules Chrysler, Jeep<sup>MD</sup> ou Dodge.*

*« DaimlerChrysler » et « DaimlerChrysler Canada » désignent DaimlerChrysler Canada Inc.*

*Les « pièces DaimlerChrysler » comprennent les pièces de marque Mopar<sup>MD</sup> ou Autopar<sup>MD</sup> conçues par DaimlerChrysler Motors Corporation pour les véhicules Chrysler, Jeep<sup>MD</sup> et Dodge.*

Chrysler et Dodge sont des marques de commerce déposées de DaimlerChrysler Canada Inc., une filiale en propriété exclusive de DaimlerChrysler Corporation. Jeep est une marque de commerce déposée de DaimlerChrysler Corporation, utilisée sous licence par DaimlerChrysler Canada Inc. Mopar est une marque de commerce déposée de DaimlerChrysler Corporation. Autopar est une marque de commerce déposée de DaimlerChrysler Canada Inc.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>Renseignements sur les garanties .....</b>	<b>4</b>
Vos droits et responsabilités.....	4-5
Renseignements sur les garanties.....	6
Garantie de base 3/60 .....	7
Garantie anticorrosion.....	8
Garanties à l'égard du système antipollution.....	9-10
Exclusions des garanties .....	11-13
Service en vertu de la garantie .....	14
Autres points d'intérêt.....	15-16
<b>Service à la clientèle .....</b>	<b>17</b>
Programme d'arbitrage.....	18
<b>Programme d'assistance routière 3/60 .....</b>	<b>19-22</b>
<b>Contrats de service optionnels.....</b>	<b>23-27</b>

# RENSEIGNEMENTS SUR LES GARANTIES

## VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS

Toutes les garanties décrites dans ce livret sont des garanties limitées qui vous confèrent certains droits et recours, auxquels peuvent s'ajouter d'autres droits, selon les provinces. Certaines provinces interdisent l'exclusion ou la limite de dommages indirects ou accessoires, ou de limiter la couverture ou encore de restreindre la durée d'une garantie implicite ou l'admissibilité aux garanties. Les restrictions ou exclusions aux présentes peuvent donc ne pas s'appliquer dans votre cas.

Les garanties limitées décrites dans ce livret sont les seules garanties expresses accordées par DaimlerChrysler Canada Inc. à l'égard de ce véhicule. La durée de toute garantie implicite de qualité marchande ou d'adaptabilité à une fin particulière applicable au véhicule est limitée à la durée des garanties limitées.

DaimlerChrysler Canada Inc. n'est pas responsable des pertes commerciales, ni des dommages indirects ou extraordinaires qui résultent d'un manquement à une garantie ou modalité implicite.

## FONCTIONNEMENT ET ENTRETIEN

En vertu des présentes garanties, il incombe au propriétaire de conduire et d'entretenir le véhicule selon les recommandations données dans le *Guide de l'automobiliste*. Les services d'entretien prévus, effectués à intervalles réguliers, décrits dans le *Guide de l'automobiliste*, sont essentiels au bon fonctionnement de votre véhicule.

Nous vous **recommandons fortement** de faire effectuer tous les travaux d'entretien chez votre concessionnaire vendeur, pendant et après l'expiration de la garantie. Les concessionnaires DaimlerChrysler Canada sont les mieux équipés et formés pour effectuer tous les travaux d'entretien et de réparation sur votre véhicule neuf.

Il est parfois nécessaire d'utiliser de l'équipement de diagnostic à la fine pointe de la technologie pour réparer un véhicule de manière efficace et précise. Les concessionnaires DaimlerChrysler Canada possèdent des analyseurs de diagnostic uniques en leur genre, ainsi que des outils électroniques et mécaniques spécialement conçus par DaimlerChrysler pour réparer nos voitures et camions. De plus, nous offrons la formation technique pour que les techniciens soient qualifiés et dispensent les services exigés par votre véhicule.

### SERVICES EN VERTU DE LA GARANTIE

Les services en vertu de la garantie doivent être effectués par un concessionnaire Dodge autorisé. Nous vous recommandons de les faire effectuer par votre concessionnaire vendeur; toutefois, vous pouvez demander à n'importe quel concessionnaire DaimlerChrysler d'effectuer les services couverts par la garantie. Voir aussi *Service en vertu de la garantie* à la page 14.

### CHANGEMENT DE NOM OU D'ADRESSE

La Loi canadienne sur la sécurité des véhicules automobiles oblige les constructeurs d'automobiles à aviser les propriétaires des corrections nécessaires à la suite de toute défectuosité qui porte atteinte à la sécurité du véhicule. Par conséquent, si vous changez de nom ou d'adresse ou si vous êtes un propriétaire subséquent du véhicule, veuillez utiliser la **carte jaune de changement de nom ou d'adresse** placée dans la boîte à gants afin d'aviser DaimlerChrysler Canada de tout changement. S'il n'y a pas de carte, demandez-en une à votre concessionnaire ou encore, visitez « Modifiez vos infos » sous la rubrique « Section des propriétaires » du site Web à [www.dodge.ca](http://www.dodge.ca).

## RENSEIGNEMENTS SUR LES GARANTIES

### ENTRÉE EN VIGUEUR

Les limites de temps et de distance relatives à toutes les garanties sont mesurées à partir de la date d'entrée en vigueur de la garantie, La « date d'entrée en vigueur de la garantie » est la date du jour de la livraison initiale ou de la mise en circulation initiale du véhicule, selon la première éventualité.

### VÉHICULES COUVERTS

Les garanties décrites dans ce livret s'appliquent aux voitures Dodge Viper 2008 neuves qui sont fabriquées pour être vendues, immatriculées et normalement conduites au Canada. Les garanties s'appliquent à tous les propriétaires du véhicule.

### RÉPARATIONS COUVERTES

Les garanties décrites dans ce livret couvrent les réparations des pièces et de l'équipement DaimlerChrysler installés en usine (c'est-à-dire les pièces et l'équipement DaimlerChrysler installés par DaimlerChrysler ou par le concessionnaire vendeur avant la livraison du véhicule au premier propriétaire), à condition que lesdites réparations soient attribuables à un vice de matière ou de fabrication. Les réparations couvertes par la garantie sont faites gratuitement, et à l'aide de pièces DaimlerChrysler neuves ou refabriquées (consultez la page 15).

### REMORQUAGE

Si votre véhicule ne peut pas être conduit par suite de la défectuosité d'une pièce garantie, le remorquage à l'établissement du concessionnaire Dodge le plus proche sera couvert par l'assistance routière (voir les détails à la page 19).

***Important : Certains véhicules exigent des mesures de remorquage spéciales. Consultez le Guide de l'automobiliste pour les instructions de remorquage.***

## GARANTIE DE BASE 3/60

Si nécessaire en raison d'un vice de matière ou de fabrication, la garantie de base 3/60 couvre le réglage, la réparation ou le remplacement de toute pièce installée en usine, sauf les pneus, **pendant 3 ans ou 60 000 kilomètres**, selon la première éventualité. Les articles suivants sont les exceptions; ils ne sont garantis que **pendant 1 an ou 20 000 kilomètres** (s'ils sont défectueux), selon la première éventualité :

- les ampoules et les fusibles;
- les balais d'essuie-glace;
- les disques d'embrayage;
- les freins (disques, plaquettes, garnitures et tambours);
- le pare-brise et la lunette;
- le réglage du parallélisme et l'équilibrage des roues.

Les pneus sont garantis par le fabricant des pneus, et non par DaimlerChrysler. Pour obtenir des précisions sur la garantie couvrant les pneus, veuillez consulter le livret du fabricant de pneus dans la boîte à gants. Votre concessionnaire DaimlerChrysler pourra peut-être vous aider si vous éprouvez un problème avec un pneu installé en usine.

Il faut remplacer les pneus et le pneu de secours au bout de six ans, peu importe l'épaisseur de la bande de roulement. Le non-respect de cette mise en garde peut entraîner une défaillance des pneus, ce qui peut vous faire perdre la maîtrise du véhicule et provoquer un accident causant des blessures graves ou la mort.

## GARANTIE ANTICORROSION

**Pendant 3 ans, sans égard au kilométrage**, la garantie anticorrosion s'applique à tout panneau de tôle de carrosserie perforé par la corrosion.

En outre, une protection est accordée contre la perforation des panneaux extérieurs causée par la corrosion **pendant 5 ans ou 160 000 kilomètres**, selon la première éventualité. Un panneau extérieur est un panneau de tôle visible quand on marche autour du véhicule et dont la couleur s'harmonise à la peinture de la carrosserie.

Cette garantie est uniquement applicable aux perforations attribuables à la corrosion. La corrosion de nature esthétique ou superficielle (c.-à-d. attribuable aux écaillures par les pierres ou aux éraflures de la peinture) ne sera pas réparée en vertu de cette garantie.

Si un problème de corrosion évident, résultant d'un impact mineur, est négligé et s'aggrave jusqu'à la formation d'une perforation, la garantie ne couvrira pas la réparation.

## DOMMAGES À LA SUITE D'UNE COLLISION

Si votre véhicule est endommagé lors d'un accident, et qu'un panneau de tôle doit être réparé ou remplacé, assurez-vous que l'atelier utilise uniquement les pièces d'origine DaimlerChrysler et enduise les pièces réparées ou remplacées d'un produit anticorrosif. La garantie anticorrosion ne couvre pas les pièces de rechange qui ne proviennent pas de DaimlerChrysler, ni aucun dommage aux pièces DaimlerChrysler consécutivement à la pose de pièces de rechange ne provenant pas de DaimlerChrysler.

Voir aussi *Exclusions des garanties* à la page 11

## GARANTIES À L'ÉGARD DU SYSTÈME ANTIPOLLUTION

DaimlerChrysler Canada garantit que votre véhicule neuf a été conçu, fabriqué et équipé de manière à être conforme, au moment de la vente, aux normes antipollution fédérales et provinciales applicables, et que le véhicule est au moment de la vente exempt de vices de matière et de fabrication qui l'empêcheraient de se conformer aux normes antipollution applicables au cours de la période de garantie susmentionnée. Sont couverts les défauts qui rendent le véhicule non conforme aux normes antipollution applicables.

Veillez consulter les périodicités d'entretien prévu dans le *Guide de l'automobiliste* pour maintenir votre véhicule en bon état et conforme aux normes antipollution. Seules les pièces DaimlerChrysler doivent être utilisées pour l'entretien et la réparation du système antipollution de votre véhicule.

Nous vous suggérons de conserver les reçus d'entretien et de les remettre au propriétaire subséquent de votre véhicule, au cas où certaines questions seraient soulevées au sujet de l'entretien du véhicule. DaimlerChrysler Canada se réserve le droit de refuser d'honorer la garantie des véhicules qui n'ont pas été entretenus comme il se doit ou qui nécessitent des réparations par suite de l'utilisation de pièces de marque autre que DaimlerChrysler. Ce refus ne sera toutefois pas uniquement fondé sur l'absence de documents attestant l'entretien.

Les réparations au titre de la garantie doivent être effectuées par un concessionnaire Dodge autorisé.

Si un service d'urgence au titre de la garantie est requis et qu'aucun concessionnaire autorisé n'est disponible, communiquez avec le Service à la clientèle de DaimlerChrysler Canada (page 17) et demandez de l'aide au titre de la garantie couvrant les systèmes antipollution.

## GARANTIE À L'ÉGARD DES VICES DU SYSTÈME ANTIPOLLUTION

La garantie de base 3/60 couvre tous les composants du système antipollution pendant **3 ans ou 60 000 kilomètres**, selon la première éventualité. La garantie à l'égard des vices du système antipollution prolonge la protection de certains composants désignés.

La garantie à l'égard des vices du système antipollution couvre les pièces principales suivantes (si ainsi équipé) **pendant 8 ans ou 130 000 kilomètres**, selon la première éventualité :

- convertisseur catalytique;
- module de commande du groupe motopropulseur.

## GARANTIE D'EFFICACITÉ DES DISPOSITIFS ANTIPOLLUTION

La garantie d'efficacité des dispositifs antipollution s'applique seulement aux voitures et camions dont le PBV est inférieur à 3 855 kg (8 500 lb).

Pendant **2 ans ou 40 000 kilomètres**, selon la première éventualité, la garantie d'efficacité des dispositifs antipollution couvrira les frais de réparation ou de réglage de tout composant ou pièce du véhicule nécessaire pour satisfaire aux critères d'un test provincial d'inspection et d'entretien approuvé, seulement si :

- le véhicule a échoué au test provincial d'inspection et d'entretien approuvé; et
- le véhicule a toujours été bien entretenu et utilisé jusqu'à ce qu'il ait échoué au test; et
- une réparation au titre de la garantie est exigée pour que votre véhicule passe le test provincial d'inspection et d'entretien.

Le coût du test provincial, s'il y a lieu, n'est pas défrayé par la présente garantie.

### COMMENT OBTENIR LES SERVICES AU TITRE DE CETTE GARANTIE

Si votre véhicule n'est pas conforme aux critères d'un programme fédéral ou provincial d'inspection et d'entretien approuvé pendant la durée de la garantie d'efficacité des dispositifs antipollution, amenez-le chez un concessionnaire Dodge autorisé dans les meilleurs délais. Remettez au chef du service après-vente le rapport prouvant que votre véhicule n'est pas conforme aux normes du programme. Il serait bon aussi de lui remettre tous les reçus de réparation et d'entretien prouvant que votre véhicule a bien été entretenu.

## EXCLUSIONS DES GARANTIES

### LES DOMMAGES CAUSÉS PAR UN USAGE ABUSIF OU UN ACCIDENT

Les garanties prévues dans ce livret ne couvrent pas les réparations nécessitées par les éventualités suivantes : un incendie, un accident, l'usage abusif, la négligence, les dommages causés par des objets frappant le véhicule, le transport de matières corrosives (comme des produits chimiques, acides et fertilisants), l'usage impropre du véhicule (comme le fait de rouler sur les bordures de trottoir, la surcharge du véhicule, le patinage des roues, etc.), les épreuves de vitesse ou la participation aux courses automobiles, le débranchement inconsidéré de composants, les modifications au système d'échappement et les altérations ou réglages non conformes aux normes de DaimlerChrysler.

Le fait de débrancher, falsifier ou modifier la lecture au compteur kilométrique annulera les garanties.

### LES DOMMAGES CAUSÉS PAR L'ENVIRONNEMENT

Les garanties prévues dans ce livret ne s'appliquent pas à la décoloration ni à la détérioration de la peinture et des autres composants d'un véhicule exposé aux éléments ni aux réparations nécessitées par les éventualités suivantes : les retombées, la pluie acide, les produits chimiques, la sève des arbres, les insectes, la fiente, le sel, le sable, le gravier, les risques routiers, la grêle, les ouragans, la foudre, les inondations ou tout autre cas fortuit.

Le sel sur les routes, les lavages, les marques, les égratignures, et toute abrasion provenant du sable et des poussières peuvent affecter l'aspect des roues (acier, chrome et aluminium) et d'autres pièces se trouvant sous le véhicule. La corrosion de surface est considérée comme une usure normale; elle n'est pas une défectuosité et n'est donc pas couverte par la garantie.

### L'USURE ET L'ENTRETIEN HABITUELS

Les garanties prévues dans ce livret ne s'appliquent pas aux services d'entretien habituels, tels que les vidanges d'huile et changements de filtres, la lubrification générale, la permutation des pneus, la mise au point du moteur et le remplacement des bougies. Les services d'entretien nécessaires sont énumérés dans le *Guide de l'automobiliste*. Les garanties ne couvrent pas non plus les ampoules et les fusibles, les balais d'essuie-glace usés, les disques d'embrayage, les disques, plaquettes, garnitures et tambours de freins, le pare-brise et la lunette, le réglage du parallélisme et l'équilibrage des roues (sauf s'ils sont défectueux). (Reportez-vous à la page 7.)

### **LES DOMMAGES RÉSULTANT D'UN MAUVAIS ENTRETIEN**

Les garanties prévues dans ce livret ne s'appliquent pas aux réparations nécessitées par le manque d'entretien ou un entretien inadéquat, l'utilisation d'huiles ou d'essences contaminées ou impures, ou encore l'omission d'utiliser l'essence, l'huile et les lubrifiants recommandés dans le *Guide de l'automobiliste*.

### **LES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES**

Les garanties prévues dans ce livret ne s'appliquent pas aux dommages indirects ou accessoires tels que la perte d'usage du véhicule, les pertes de temps, les inconvénients, les frais d'essence, de téléphone et de déplacement, les frais de location de véhicules et de logement temporaire, les pertes ou les dommages causés aux biens personnels, les pertes commerciales, la perte de revenus, etc.

### **LES MODIFICATIONS NON EFFECTUÉES PAR DAIMLERCHRYSLER**

Les garanties prévues dans ce livret ne s'appliquent pas aux réparations nécessitées par des modifications non effectuées par DaimlerChrysler, l'installation de pièces d'équipement spéciales ou d'accessoires, ou l'utilisation de matériaux, de carburants ou d'additifs spéciaux. Cela inclut les carrosseries spéciales ou transformées, les systèmes d'alimentation convertis, les attelages de remorque, les glaces teintées, les toits ouvrants, les alarmes, etc. Les modifications non effectuées par DaimlerChrysler n'annulent pas la garantie, mais elles ne sont pas couvertes par la garantie.

### **PIÈCES NON FOURNIES PAR DAIMLERCHRYSLER**

Les garanties prévues dans ce livret ne s'appliquent pas aux pièces, équipements, matériaux ou additifs non fournis par DaimlerChrysler dont l'usage n'est pas certifié pour votre véhicule. Les pièces de performance et de course ne sont pas considérées des pièces DaimlerChrysler.

### **VÉHICULES EXPORTÉS**

**À MOINS QUE LA LOI NE L'EXIGE, AUCUNE GARANTIE LÉGALE OU CONVENTIONNELLE NE S'APPLIQUE AUX VÉHICULES VENDUS OU IMMATRICULÉS DANS UN PAYS AUTRE QUE LE CANADA.**

Cette politique ne s'applique toutefois pas aux véhicules dont l'exportation a été autorisée par DaimlerChrysler Canada. Les concessionnaires ne peuvent autoriser l'exportation de véhicules. Pour toute question relative à la garantie de ces véhicules, consultez un concessionnaire autorisé.

Cette politique ne s'applique pas non plus aux véhicules immatriculés au nom des fonctionnaires ou des employés militaires canadiens en poste à l'étranger.

(Voir aussi page 14)

### **VÉHICULES RÉCUPÉRÉS OU DÉCLARÉS UNE PERTE TOTALE**

Un véhicule déclaré une perte totale par une compagnie d'assurance, recyclé après avoir été déclaré une perte totale, ou autrement désigné pour la récupération, la ferraille, le recyclage ou à d'autres fins similaires ne sera plus garanti.

DaimlerChrysler Canada refusera toute garantie sans avis s'il est découvert qu'un véhicule est inadmissible pour l'une des raisons susmentionnées.

### **RESTRICTIONS DE GARANTIE**

DaimlerChrysler Canada peut imposer des restrictions à la garantie de votre véhicule dans les éventualités suivantes : entretien inadéquat, usage abusif ou manque d'entretien, et que de telles éventualités empêchent le bon fonctionnement du véhicule. Le cas échéant, la garantie peut être refusée ou l'approbation de DaimlerChrysler Canada peut être exigée avant d'effectuer une réparation.

## SERVICE EN VERTU DE LA GARANTIE

### AU CANADA :

Les services en vertu de la garantie doivent être effectués par un concessionnaire Dodge autorisé. Si vous déménagez au Canada ou y êtes en voyage, vous pouvez vous adresser à n'importe quel concessionnaire DaimlerChrysler pour faire réparer votre véhicule sous garantie, mais il est préférable de vous adresser à un concessionnaire autorisé à vendre la marque de votre véhicule.

### AUX ÉTATS-UNIS (Y COMPRIS DANS LES POSSESSIONS ET LES TERRITOIRES AMÉRICAINS) ET AU MEXIQUE :

Si votre véhicule est acheté et immatriculé au Canada et que vous êtes en voyage aux États-Unis ou au Mexique, votre garantie de DaimlerChrysler Canada demeure valide. Vous pouvez vous adresser à n'importe quel concessionnaire Dodge autorisé pour faire réparer votre véhicule.

### À L'EXTÉRIEUR DE L'AMÉRIQUE DU NORD :

Si votre véhicule est acheté et immatriculé au Canada et que vous êtes en voyage à l'extérieur de l'Amérique du Nord, vous pouvez confier votre véhicule à un concessionnaire Dodge autorisé. Si un concessionnaire étranger autorisé

vous facture des réparations que vous estimez couvertes par la garantie de DaimlerChrysler Canada, assurez-vous d'obtenir un reçu détaillé des travaux exécutés. Au retour du véhicule au Canada, communiquez avec le Service à la clientèle de DaimlerChrysler Canada pour un remboursement éventuel (page 17). Une demande de remboursement ne sera pas prise en considération si le véhicule n'est pas ramené au Canada.

### SI VOUS DÉMÉNAGEZ :

Si vous déménagez à l'extérieur du pays, assurez-vous de communiquer avec le service des douanes de votre destination avant le déménagement. Le règlement relatif à l'importation de véhicules peut considérablement différer d'un pays à l'autre.

*Si vous déménagez aux États-Unis*, assurez-vous également de communiquer avec le Service à la clientèle *DaimlerChrysler Motors Customer Assistance* au 1-800-992-1997 afin d'obtenir la documentation nécessaire à l'enregistrement de votre véhicule et de déterminer la validité de la garantie aux États-Unis.

### REMARQUE :

Si votre véhicule est immatriculé dans un pays autre que le Canada et que vous n'observez pas la procédure ci-dessus, vous n'aurez droit à aucune couverture au titre de la garantie. (Les véhicules immatriculés au nom des fonctionnaires ou des employés militaires canadiens en poste à l'étranger sont uniquement couverts par la garantie de base.)

## AUTRES POINTS D'INTÉRÊT

### CONTRAT DE SERVICE OFFERT EN OPTION

DaimlerChrysler Canada offre à ses clients un contrat de service spécialement adapté à la plupart des véhicules neufs pour couvrir les frais de réparation au-delà de la garantie du véhicule. Cette protection est offerte à un coût raisonnable pour la quasi-totalité des pièces de votre véhicule.

DaimlerChrysler Canada honore intégralement ses contrats de service. Assurez-vous d'obtenir un véritable contrat de service **DaimlerChrysler**. Nous **ne** sommes **pas** responsables des contrats offerts par d'autres entreprises. Consultez la page 23 pour de plus amples détails sur les contrats de service disponibles.

### ARTICLES ESTHÉTIQUES

Les défauts ou les dommages aux panneaux de tôle, à la peinture, au garnissage ou aux autres articles esthétiques sont habituellement décelés et rectifiés au moment de l'inspection du véhicule neuf. Pour votre protection, nous vous suggérons d'aviser sans délai votre concessionnaire vendeur de tout défaut de cette nature. En effet, si le problème s'aggrave par suite de l'utilisation et de l'exposition du véhicule, les réparations ne seront pas couvertes par la garantie.

### MODIFICATIONS

DaimlerChrysler Canada et ses concessionnaires se réservent le droit d'apporter des modifications aux véhicules qu'ils construisent et/ou vendent, sans encourir l'obligation d'apporter des changements identiques ou similaires aux véhicules construits et/ou vendus antérieurement.

### PIÈCES DE RECHANGE

Dans le but de minimiser le temps qu'il faut pour réparer votre véhicule, il est possible que dans certains cas DaimlerChrysler adopte des pièces de rechange. Les pièces de rechange Mopar<sup>MD</sup> ou Autopar<sup>MD</sup> sont des pièces neuves, refabriquées, remises à neuf ou réparées, mais toutes sont conformes aux normes de DaimlerChrysler et bénéficient de la même garantie que les pièces neuves. Parmi les pièces pouvant être remplacées par une pièce de rechange, il y a les moteurs, les transmissions, les groupes d'instruments, les radios, les lecteurs de cassette et de disque compact, les compteurs de vitesse et divers modules électroniques.

### **LIQUIDE FRIGORIGÈNE RÉCUPÉRÉ**

Afin de contrôler les agents nuisibles à la couche d'ozone, la loi exige la récupération, la purification et la réutilisation du liquide frigorigène des automobiles. Par conséquent, toute réparation effectuée à la partie scellée du climatiseur de votre véhicule, si ce dernier en est équipé, pourrait impliquer l'utilisation de liquide frigorigène récupéré qui a été purifié.

### **CASSETTES ET DISQUES COMPACTS**

Quelques conseils préventifs s'appliquent aux cassettes et disques compacts de source non commerciale. Les étiquettes en papier apposées sur les cassettes et disques compacts que l'on enregistre soi-même peuvent rouler, bomber ou se décoller et causer la défaillance du mécanisme d'éjection. Les réparations attribuables à un disque ou une cassette coincé dans le lecteur ne sont pas couvertes par la garantie. Il est de plus possible que certains disques compacts personnels, qu'ils soient enregistrables ou réenregistrables, ne soient pas compatibles avec les lecteurs de disque installés dans les automobiles; ces derniers se mettront à sauter, voire même à afficher un message d'erreur. Dans l'éventualité d'un problème du genre, vérifiez votre lecteur en utilisant un disque d'origine commerciale dont la lecture est possible. S'il y a incompatibilité entre le disque et le lecteur, le remplacement ou la réparation du lecteur ne résoudra pas le problème.

## SERVICE À LA CLIENTÈLE

Nous désirons vivement que votre véhicule DaimlerChrysler vous donne pleine satisfaction. Si une question relative à la garantie ou à l'entretien n'a pas été réglée à votre entière satisfaction, nous vous conseillons les mesures suivantes :

1. Discutez d'abord du problème avec le chef du service après-vente, puis avec le directeur général ou le propriétaire de la concession.
2. Accordez au concessionnaire un délai raisonnable ou quelques occasions de vous donner satisfaction. Il peut même communiquer avec DaimlerChrysler Canada en votre nom.
3. Si le problème persiste, communiquez avec nous à l'adresse ou au numéro de téléphone sans frais indiqué et donnez-nous la chance d'étudier votre cas. Si vous communiquez avec DaimlerChrysler Canada, ne manquez pas de toujours inclure l'information suivante :

- Vos nom, adresse et numéro de téléphone
- Le nom de votre concessionnaire
- Le numéro d'identification du véhicule (NIV)
- Le kilométrage de votre véhicule (distance parcourue)

**Service à la clientèle  
DaimlerChrysler Canada Inc.  
C.P. 1621  
Windsor (Ontario) N9A 4H6  
1-800-387-9983**

## PROGRAMME D'ARBITRAGE

Si ces démarches ne vous donnent toujours pas satisfaction, une autre option vous est proposée.

DaimlerChrysler Canada participe au programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC). Le PAVAC vous avisera sur la façon dont votre plainte peut être étudiée et résolue par une tierce personne indépendante dont la décision est finale.

L'objectif de DaimlerChrysler Canada et de ses concessionnaires est d'obtenir votre pleine satisfaction. La participation de DaimlerChrysler Canada au PAVAC vise à la réalisation de cet objectif. Le PAVAC est gratuit. Les décisions rendues par le PAVAC sont rapides, justes et finales car les deux parties, soit vous et DaimlerChrysler Canada, sont liées par la sentence.

Le PAVAC est en vigueur dans toutes les provinces et tous les territoires. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le programme, vous pouvez téléphoner personnellement au PAVAC ou passer par notre Service à la clientèle. Veuillez fournir le numéro d'identification de votre véhicule (NIV) au moment de l'appel.

**PAVAC**  
**1-800-207-0685**

# ASSISTANCE ROUTIÈRE

## PROGRAMME D'ASSISTANCE ROUTIÈRE 3/60

Nous sommes heureux d'offrir le Programme d'assistance routière 24 heures sur 24, applicable à tous les véhicules neufs 2008 couverts par la garantie de base de **3 ans ou 60 000 kilomètres**. Il est à noter que l'assistance routière applicable aux véhicules utilisés pour des services de police, de taxi, de limousine, de livraison postale, d'ambulance et tous les modèles SRT n'est offerte que pendant **3 ans ou 60 000 kilomètres**, selon la première éventualité. Les services d'assistance routière sont valables pour tous les propriétaires ou conducteurs de véhicules admissibles.

• **VOTRE VÉHICULE DOIT ÊTRE REMORQUÉ?** Si votre véhicule est inutilisable en raison d'une panne mécanique, il sera remorqué à l'établissement du concessionnaire DaimlerChrysler Canada le plus proche autorisé à réparer la marque de votre véhicule (ou chez le concessionnaire de DaimlerChrysler Canada de votre choix, à condition qu'il soit situé à une distance de moins de 35 kilomètres du lieu de la panne).

• **COINCÉ?** Si votre véhicule s'est enlisé dans un fossé ou dans la neige, sur ou près d'une voie publique et ne semble pas endommagé, et si la dépanneuse peut facilement y accéder, il sera ramené sur la chaussée la plus proche au moyen d'un treuil. Si le véhicule n'est pas en état de marche et doit être remorqué après le treuillage, les frais de treuillage et de remorquage vous seront imputés par l'agence de dépannage.

• **BATTERIE À PLAT?** Si la batterie de votre véhicule est à plat, un service de démarrage d'appoint vous sera fourni sur place. Si le véhicule ne démarre toujours pas, il sera remorqué à l'établissement du concessionnaire DaimlerChrysler le plus proche (ou chez le concessionnaire de DaimlerChrysler de votre choix, à condition qu'il soit situé à une distance de moins de 35 kilomètres du lieu de la panne).

• **CLÉS OUBLIÉES À L'INTÉRIEUR?** Si vos portes sont verrouillées et que les clés sont à l'intérieur ou si les serrures sont gelées, nous vous enverrons de l'aide sur place. (Ce service se limite à vous permettre d'accéder à l'habitacle uniquement et ne comprend pas le coût du remplacement des clés.)

• **CREVAISON?** En cas de crevaison, le service de dépannage enlèvera la roue et posera la roue de secours. Il est entendu que le pneu de la roue de secours doit être gonflé et en état de rouler. La réparation des pneus n'est pas couverte par l'assistance routière.

• **PANNE SÈCHE?** En cas de panne sèche, une petite quantité d'essence vous sera livrée, là où la loi le permet. Dans tous les autres cas, y compris les véhicules à carburant de rechange, votre véhicule sera remorqué jusqu'au centre de ravitaillement le plus proche. Dans de tels cas, vous devez payer le coût du carburant acheté.

***Veuillez consulter la section « À propos de l'assistance routière » (page 21), pour connaître les restrictions applicables.***

## **POUR OBTENIR DE L'ASSISTANCE (VOIR AUSSI EN DEUXIÈME DE COUVERTURE)**

Si votre véhicule a besoin de l'un des services offerts par l'assistance routière, composez le numéro sans frais, quelle que soit l'heure et où que vous vous trouviez au Canada ou aux États-Unis : 1-800-363-4869 (ce numéro ne vous met pas en communication avec DaimlerChrysler Canada). Veuillez mentionner que vous êtes propriétaire d'un véhicule DaimlerChrysler et soyez prêt à donner :

- Le numéro d'identification du véhicule (NIV)
- Le numéro de plaque d'immatriculation
- Le kilométrage de votre véhicule (distance parcourue)
- L'endroit où vous êtes et le numéro où on peut vous joindre.
- Le genre de service demandé (remorquage, crevaison, démarrage d'appoint, etc.)

***Avis :*** • *Par mauvais temps, une certaine attente est à prévoir.*

- *Il vous faudra autoriser vous-même le remorquage du véhicule par l'agence de dépannage.*
- *Si votre véhicule est remorqué chez un établissement concessionnaire pour y être réparé, vous devez communiquer avec la concession pour autoriser la réparation.*

## **REMORQUAGE APRÈS L'EXPIRATION DU PROGRAMME**

L'assistance routière prend fin après **3 ans ou 60 000 kilomètres** (le cas échéant), selon la première éventualité. Si vous appelez le numéro sans frais pour obtenir de l'aide après l'expiration de l'assistance routière, vous aurez à payer le service.

La durée de la garantie couvrant certains éléments du système antipollution dépasse celle de l'assistance routière\*. En cas de besoin de réparation d'un système antipollution sous garantie après l'expiration de l'assistance routière, le remorquage (et uniquement le remorquage) pourrait être remboursé. Appelez le numéro sans frais et la dépanneuse sera acheminée, mais vous aurez à payer le remorquage. Pour faire une demande de remboursement, obtenez tous les détails de votre concessionnaire autorisé.

\*Voir page 9

## À PROPOS DE L'ASSISTANCE ROUTIÈRE

Le Programme d'assistance routière de DaimlerChrysler Canada n'est pas une garantie, mais sa durée d'application est la même que celle des garanties de base et du groupe motopropulseur.

Les services couverts par ce programme doivent être fournis au Canada ou sur le territoire continental des États-Unis et se limitent aux véhicules immatriculés et assurés qui sont utilisés sur les voies publiques fréquentées et entretenues.

Les services dispensés ne seront pas gratuits si le véhicule a été conduit dans une région inaccessible au véhicule d'assistance ou qui est rarement fréquentée (plages, parcs, sites en construction, champs, routes privées, routes saisonnières, etc.). Le programme ne s'applique pas si le véhicule a été utilisé pour le tout terrain, l'autocross, ou pour toute autre activité hors route.

Le programme ne couvre pas le treuillage ni le remorquage des véhicules qui s'enlisent dans la neige alors qu'ils sont utilisés comme chasse-neige.

Le programme ne couvre pas les appels répétés pour le même problème (si le propriétaire ou le conducteur a les moyens d'éviter un tel problème), ni le remorquage d'un établissement concessionnaire à un autre, ni aucun service si le conducteur semble sous l'influence de l'alcool ou des drogues.

Le programme ne couvre pas les pièces, les pneus, les réparations, la main-d'œuvre ni l'entreposage du véhicule. Les pièces, les réparations et la main-d'œuvre couvertes par la garantie vous seront fournies par votre concessionnaire de DaimlerChrysler Canada.

***Le Programme d'assistance routière ne couvre pas les frais de remorquage après un accident.*** Par exemple, si un véhicule doit être extrait d'un fossé ou d'un banc de neige et qu'il doit ensuite être remorqué en raison de dommages subis au moment où il a quitté la route.

Le programme ne couvre aucun dommage indirect ou accessoire relié à une panne du véhicule ou à la prestation de services à votre intention. Ces dommages comprennent, entre autres, la perte de temps, les désagréments, la perte d'usage du véhicule, les frais de location d'un véhicule, d'essence, de téléphone, de déplacement ou d'hébergement, la perte de biens personnels ou commerciaux, la perte de revenu, etc.

Les agences de dépannage sont des entreprises indépendantes. Ces organismes ne sont en aucun cas des employés ou agents de DaimlerChrysler Canada. Le fournisseur (par exemple, l'entreprise de remorquage) est responsable de tout dommage ou perte touchant votre véhicule ou vos biens personnels pouvant résulter de la prestation d'un service d'assistance routière.

Ces dommages ou pertes doivent être signalés au directeur de l'agence de dépannage et à votre compagnie d'assurances dans les 24 heures et avant que des réparations ne soient effectuées.

DaimlerChrysler Canada se réserve le droit de limiter les services couverts ou les remboursements pour tout véhicule si elle juge qu'il y a eu abus ou que les demandes d'assistance deviennent déraisonnables ou trop fréquentes.

Le programme peut être modifié ou annulé en tout temps sans remboursement.

### DANS LES RÉGIONS ÉLOIGNÉES

Si votre véhicule subit une panne mécanique couverte par la garantie alors que vous êtes très éloigné d'un concessionnaire de DaimlerChrysler Canada, nous nous réservons le droit de faire appel au service d'un garage qui n'est pas un concessionnaire de DaimlerChrysler mais qui est situé à proximité afin de faire réparer votre véhicule et ainsi éviter de trop vous incommoder.

Dans les régions très éloignées où il est impossible de faire remorquer le véhicule par la route jusqu'à l'établissement du concessionnaire, le transport se fera par bateau ou par train. L'assistance couvrira les frais de remorquage jusqu'au quai ou au terminal ferroviaire, et jusqu'à l'établissement du concessionnaire à la fin du trajet, mais vous devez vous occuper du transport par train ou par bateau et régler la facture. Vous serez remboursé jusqu'à concurrence de 300 \$ par éventualité pour les frais de transport.

### SI VOUS DEVEZ PAYER.

Si vous devez payer un service normalement couvert par l'assistance routière, vous pouvez demander un remboursement, sous réserve des conditions suivantes :

- Vous devez d'abord avoir composé le numéro sans frais pour obtenir de l'aide.
- Les demandes de remboursement de frais de remorquage doivent être accompagnées de l'original de la facture détaillant la réparation et le remorquage.
- Le montant du remboursement est limité aux tarifs de l'entreprise de dépannage locale, jusqu'à un maximum de 100 \$ par incident, à moins d'indication contraire.
- Seuls l'original des reçus et des factures ou les copies du bordereau de carte de crédit que vous soumettez seront acceptés aux fins de remboursement. Les originaux vous seront retournés sur demande.
- Vous devez faire parvenir vos demandes à :  
Programme d'assistance routière de DaimlerChrysler Canada  
248 Pall Mall, C.P. 5845  
London (Ontario) N6A 4T4

DaimlerChrysler Canada se réserve le droit de rejeter toute demande de remboursement présentée plus de 30 jours après la date de prestation du service ou concernant un service dispensé par un établissement ou une personne non autorisé.

# CONTRATS DE SERVICE OPTIONNELS DE DAIMLERCHRYSLER CANADA

Bien que la nouvelle garantie soit complète, elle peut ne pas vous procurer une protection totale pendant votre durée de propriété, tout comme elle ne couvre pas les services d'entretien normal qu'il faut faire effectuer pour assurer le plein rendement de votre véhicule neuf. Si votre véhicule est loué, il faut savoir que vous êtes responsable de l'entretien et des réparations.

Les contrats de service DaimlerChrysler Canada peuvent bonifier la garantie dès l'instant où vous prenez possession de votre véhicule neuf. Ces contrats couvrent la majorité des principaux organes mécaniques<sup>†</sup> et entrent en vigueur à l'expiration de la garantie de base. Trois types de plans sont offerts, selon vos besoins et la durée moyenne de propriété du véhicule.

Consultez votre concessionnaire vendeur pour la disponibilité des contrats de service pour véhicules à usage spécial.

<sup>†</sup>Certaines limites sont applicables. Obtenez les détails chez votre concessionnaire vendeur.

## 1. PLANS DE PROTECTION DU GROUPE MOTOPROPULSEUR\*

Les programmes sur le groupe motopropulseur, complément de la garantie sur le groupe motopropulseur du constructeur, offrent une couverture d'assistance routière accrue et une allocation de voiture dans le cas où votre véhicule n'est pas en état de rouler et est immobilisé jusqu'au lendemain. Certains programmes incluent également une couverture de kilométrage additionnelle.

Les principaux composants couverts sont ceux :

- du moteur • de la transmission • de la traction avant • de la propulsion arrière • des quatre roues motrices (4RM) • et de la transmission intégrale.

\*Durée maximale disponible avec véhicules neufs immatriculés au Canada seulement

## 2. PLANS D'OR\*

Chaque plan vous assure une protection complète contre les réparations mécaniques aux composants qui ne font pas partie du groupe motopropulseur (Plan d'or). Certains plans vous assurent également une protection complète contre la réparation des composants mécaniques du groupe motopropulseur après l'expiration de la garantie de votre véhicule couvrant le groupe motopropulseur. Contrats disponibles avec ou sans franchise.

Ces principaux composants couverts sont ceux :

- de la direction • du climatiseur • du circuit de refroidissement et du système d'alimentation • de la suspension avant • de la suspension arrière • du circuit électrique • du circuit hydraulique des freins • et du système de freins antiblocage.

### 3. PLANS D'OR PLUS\*

La protection la plus complète que vous pouvez obtenir pour votre nouveau véhicule est le contrat d'entretien « Plan d'or Plus », qui allie les avantages d'une couverture or pour les composants (consultez les Plans d'or) aux opérations d'entretien les plus importantes :

- vidange d'huile et remplacement du filtre;
- permutation des pneus à tous les deux services;
- conduite en toute « tranquillité d'esprit » grâce à la protection des pneus contre les risques routiers assurant leur remplacement au prorata de l'usure, jusqu'à concurrence de quatre pneus ou quatre réparations;
- location d'une voiture pour les réparations sous garantie effectuées le même jour – pour être admissible à cette allocation, votre véhicule ne doit pas passer la nuit chez le concessionnaire.

\*Durée maximale disponible avec véhicules neufs immatriculés au Canada seulement

## CARACTÉRISTIQUES ET AVANTAGES

Les contrats de service DaimlerChrysler Canada offrent les caractéristiques et avantages suivants :

### ASSISTANCE ROUTIÈRE SUPÉRIEURE

- Planification de voyage
- Interruption de voyage

### VOITURE DE LOCATION

Pendant la durée du contrat choisi, on vous rembourse jusqu'à 50 \$ par jour (maximum de 5 jours) chaque fois qu'un composant couvert fait défaut et que la réparation ne peut être effectuée avant le lendemain.

### SERVICE PARTOUT EN AMÉRIQUE DU NORD

Il y a des concessionnaires DaimlerChrysler partout au Canada et sur le territoire continental des États-Unis.

### TRANSFERT SANS FRAIS

La partie valide du contrat peut être transférée sans frais à l'acheteur subséquent du véhicule dans les 30 jours de la date de vente. (Consultez votre concessionnaire pour tous les détails.)

## POSSIBILITÉ DE VALEUR DE REVENTE ACCRUE

Le contrat de service DaimlerChrysler Canada peut rehausser la valeur de revente de votre véhicule.

## AUCUN ENGAGEMENT PENDANT 60 JOURS

Les 60 premiers jours du contrat constituent une période d'essai. Si vous décidez de résilier votre contrat de service au cours de cette période, le montant total payé vous sera remboursé, moins les sommes qui vous auraient été versées suite à des demandes de règlement acceptées.

## DURÉE DU PLAN

Tous les contrats couvrant les véhicules neufs débutent à compter de la date d'entrée en vigueur de la garantie (date initiale de mise en circulation du véhicule) et de zéro kilomètre.

L'allocation pour la voiture de location entre en vigueur à la date d'achat du contrat, sous réserve de l'acceptation de celui-ci par DaimlerChrysler Canada. La date d'expiration du contrat est indiquée dans les modalités.

## VÉHICULES ADMISSIBLES

Tous les véhicules de DaimlerChrysler Canada couverts par la garantie de base 3/60 qui sont en circulation depuis moins de trois ans et ont parcouru moins de 60 000 km, sont admissibles à un contrat de service.

## VÉHICULES NON ADMISSIBLES

Véhicules accidentés ayant été déclarés une perte totale par une compagnie d'assurances; véhicules immatriculés dans un pays autre que le Canada; véhicules utilisés pour des services de taxi, de limousine ou de livraison; véhicules utilisés pour le déneigement et les services postaux; camions à benne basculante; véhicules utilisés hors route; camions châssis-cabine; véhicules modifiés ou convertis à partir de l'équipement initial de DaimlerChrysler; véhicules utilisés pour des services d'urgence (c.-à-d. police, ambulance, remorquage); et autocaravanes.

Sont également exclus les véhicules utilisés dans le cadre de compétitions, quelles qu'elles soient, ainsi que les véhicules utilisés pour tracter une remorque d'un poids supérieur à la capacité nominale de remorquage ou dans des conditions non conformes aux exigences auxquelles sont soumis les véhicules servant à tracter une remorque, telles que décrites dans le *Guide de l'automobiliste*.

### TROUSSE PERSONNALISÉE ET MODALITÉS DU CONTRAT

Dès réception et acceptation de votre demande par DaimlerChrysler, telle que transmise par votre concessionnaire vendeur, vous recevrez une lettre personnalisée confirmant votre admissibilité aux avantages du contrat que vous avez acheté, une carte de membre et un aperçu des modalités. Cette trousse servira à vous identifier, ainsi que votre véhicule, auprès de tout concessionnaire DaimlerChrysler au Canada, ou aux États-Unis, comme étant admissible aux services du plan pour la durée choisie. La carte de membre doit être présentée au concessionnaire chaque fois qu'un service couvert par le plan est requis.

### RESPONSABILITÉ DU PROPRIÉTAIRE

Le propriétaire est tenu d'utiliser le véhicule et d'en assurer l'entretien conformément aux directives décrites dans le *Guide de l'automobiliste* fourni par DaimlerChrysler avec chaque véhicule neuf, ainsi que dans la présente publication. Le programme d'entretien recommandé est le programme « B », qui répond le mieux aux conditions d'utilisation des véhicules au Canada.

### SERVICES PRÉVUS PAR LE CONTRAT/NUMÉRO SANS FRAIS

Les services prévus par le contrat sont assurés par le concessionnaire DaimlerChrysler qui vous l'a vendu. S'il vous est impossible de vous présenter chez ce concessionnaire pour vous prévaloir d'un service, vous pouvez vous adresser à n'importe quel concessionnaire DaimlerChrysler au Canada ou aux États-Unis. Si vous ne pouvez obtenir un service prévu en vertu du contrat auprès d'un concessionnaire DaimlerChrysler autorisé, vous pouvez appeler au numéro sans frais pour vous renseigner.

***DaimlerChrysler Canada honore intégralement ses contrats de service. Assurez-vous d'obtenir un véritable contrat de service DaimlerChrysler. Nous ne sommes pas responsables des contrats offerts par d'autres entreprises.***



**DODGE**