



Demandes de remboursement NDF

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

Le présent bulletin a pour but non seulement de préciser davantage les critères pour les demandes de remboursement NDF, mais également de rappeler l'intention et les principes d'origine de ces dernières.

Il s'agit également de présenter la nouvelle exigence qui consiste à téléverser dans le système de communication des concessionnaires le tableau du sondage sur les symptômes dûment rempli, ainsi que les imprimés des résultats de l'outil de diagnostic/d'essai applicables (testeur universel informatisé des systèmes embarqués, appareil de réglage de la géométrie, testeur de batterie, etc.) en rapport avec la plainte du client en cours de traitement, et ce, pour toutes les réclamations NDF. (Se reporter à la dernière page du bulletin pour consulter des exemples de renseignements à téléverser dans le système de communication des concessionnaires)

Remarque : Le sondage sur les symptômes se trouve dans la section correspondante du manuel de réparation électronique ou est accessible dans la section Soutien technique de la page d'accueil d'ASIST. Ils sont également disponibles sur le site Web de la garantie dans la section des ressources du BTF.

Dans le cadre d'une étude menée récemment, NCI a découvert plusieurs exemples de demandes de remboursement NDF qui ne satisfont pas aux critères de telles demandes. Dans bien des cas, la plainte du client aurait pu être résolue en informant tout simplement ce dernier du fonctionnement normal de son véhicule.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de conditions et de plaintes qui ne sont pas admissibles à la soumission d'une demande de remboursement NDF.

Toute condition pour laquelle un bulletin technique électronique s'applique, notamment, sans toutefois s'y limiter :

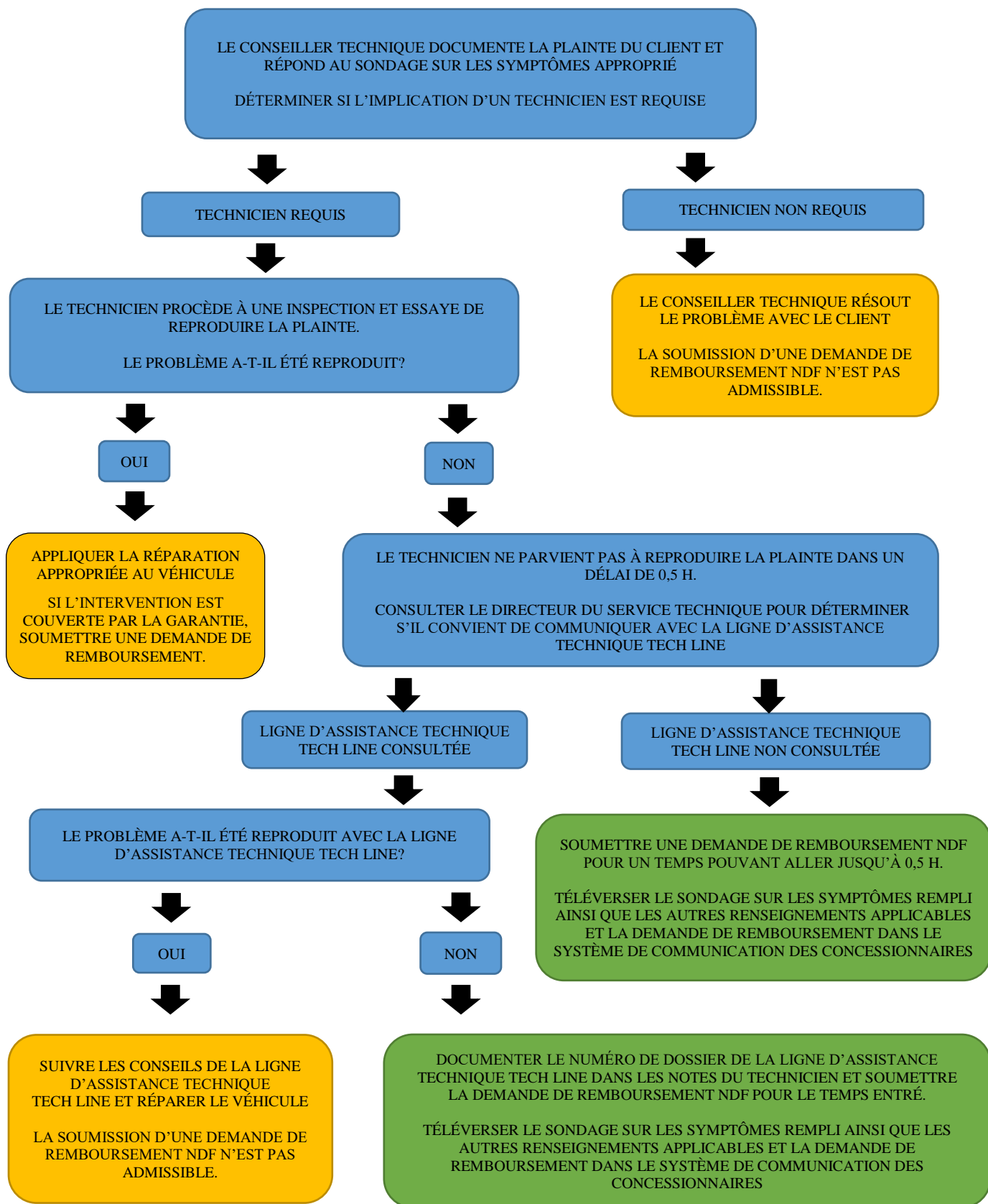
- EC09-001 DIAGNOSTIC DES CODES D'ANOMALIE DE FUITES EVAP.
- WT08-003 RENSEIGNEMENTS RELATIFS À LA PRESSION DES PNEUS.
- DA19-011 TÉMOIN D'AVERTISSEMENT DU SYSTÈME DE FREINAGE D'URGENCE AUTOMATIQUE CLIGNOTANT
- EL03-030 FORMATION DE BUÉE DANS LES PHARES, LES ANTIBROUILLARDS OU LE BLOC DE FEUX ARRIÈRE

Parmi les autres exemples de plaintes des clients qui ne sont pas admissibles à la soumission d'une demande de remboursement NDF, mentionnons ce qui suit :

- Ajustement des « réglages préférés » dans le module de commande de carrosserie, à l'aide du testeur universel informatisé des systèmes embarqués.
- Plaintes en rapport avec une condition faisant partie du fonctionnement normal d'un véhicule.
- Opérations liées au véhicule qui devraient être expliquées à un client dans le cadre du processus de livraison du véhicule, p. ex., l'autovérification du système ABS, le jumelage et le fonctionnement du système Bluetooth et les opérations du système CVC et de la chaîne audio.
- Plainte qui peut être résolue par un directeur du service technique ou par un conseiller technique sans l'intervention d'un technicien, p. ex., si un essai routier permet de déterminer qu'une plainte est liée au fonctionnement normal du véhicule.
- Plainte jugée « caractéristique » du véhicule, p. ex., une conduite ferme avec une suspension sport.
- Témoin TPMS allumé en raison d'une basse pression de pneu.

Rappel : Tous les renseignements relatifs aux demandes de remboursement NDF sont accessibles dans le Manuel d'administration de la garantie. Nous vous recommandons de vous familiariser avec ces derniers.

Vous trouverez sur la page suivante un organigramme pour vous aider dans le processus de décision associé aux demandes de remboursement NDF.



LE CONSEILLER TECHNIQUE DOCUMENTE LA PLAINTÉ DU CLIENT ET RÉPOND AU SONDAGE SUR LES SYMPTÔMES APPROPRIÉ
DÉTERMINER SI L'IMPLICATION D'UN TECHNICIEN EST REQUISE

TECHNICIEN REQUIS

TECHNICIEN NON REQUIS

LE TECHNICIEN PROCÈDE À UNE INSPECTION ET ESSAYE DE REPRODUIRE LA PLAINTÉ.
LE PROBLÈME A-T-IL ÉTÉ REPRODUIT?

LE CONSEILLER TECHNIQUE RÉSOUT LE PROBLÈME AVEC LE CLIENT
LA SOUMISSION D'UNE DEMANDE DE REMBOURSEMENT NDF N'EST PAS ADMISSIBLE.

OUI

NON

APPLIQUER LA RÉPARATION APPROPRIÉE AU VÉHICULE
SI L'INTERVENTION EST COUVERTE PAR LA GARANTIE,
SOUMETTRE UNE DEMANDE DE REMBOURSEMENT.

LE TECHNICIEN NE PARVIENT PAS À REPRODUIRE LA PLAINTÉ DANS UN DÉLAI DE 0,5 H.
CONSULTER LE DIRECTEUR DU SERVICE TECHNIQUE POUR DÉTERMINER S'IL CONVIENT DE COMMUNIQUER AVEC LA LIGNE D'ASSISTANCE TECHNIQUE TECH LINE

LIGNE D'ASSISTANCE TECHNIQUE
TECH LINE CONSULTÉE

LIGNE D'ASSISTANCE TECHNIQUE
TECH LINE NON CONSULTÉE

LE PROBLÈME A-T-IL ÉTÉ REPRODUIT AVEC LA LIGNE D'ASSISTANCE TECHNIQUE TECH LINE?

SOUMETTRE UNE DEMANDE DE REMBOURSEMENT NDF POUR UN TEMPS POUVANT ALLER JUSQU'À 0,5 H.
TÉLÉVERSER LE SONDAGE SUR LES SYMPTÔMES REMPLI AINSI QUE LES AUTRES RENSEIGNEMENTS APPLICABLES ET LA DEMANDE DE REMBOURSEMENT DANS LE SYSTÈME DE COMMUNICATION DES CONCESSIONNAIRES

OUI

NON

SUIVRE LES CONSEILS DE LA LIGNE D'ASSISTANCE TECHNIQUE TECH LINE ET RÉPARER LE VÉHICULE
LA SOUMISSION D'UNE DEMANDE DE REMBOURSEMENT NDF N'EST PAS ADMISSIBLE.

DOCUMENTER LE NUMÉRO DE DOSSIER DE LA LIGNE D'ASSISTANCE TECHNIQUE TECH LINE DANS LES NOTES DU TECHNICIEN ET SOUMETTRE LA DEMANDE DE REMBOURSEMENT NDF POUR LE TEMPS ENTRÉ.
TÉLÉVERSER LE SONDAGE SUR LES SYMPTÔMES REMPLI AINSI QUE LES AUTRES RENSEIGNEMENTS APPLICABLES ET LA DEMANDE DE REMBOURSEMENT DANS LE SYSTÈME DE COMMUNICATION DES CONCESSIONNAIRES

Exemples de demandes de remboursement NDF non conformes

Plainte du client	Commentaires du technicien	Évaluation
Bandoulière de la ceinture de sécurité coincée	Ceinture de sécurité en mode encliquetage	Fonctionnement de la ceinture de sécurité conforme (communication avec le client)
Recharge du téléphone impossible lorsqu'il est branché au port USB	État vérifié; débris éliminés du port USB; fonctionnement désormais correct	Défaillance déterminée et corrigée (paiement par le client ou communication avec le client)
Témoin d'avertissement d'obstruction radar allumé en continu	Insectes et débris constatés sur la lentille avant; nettoyage et essai effectués; état désormais conforme	Défaillance déterminée et corrigée (paiement par le client ou communication avec le client)
Recharge du téléphone impossible lorsqu'il est branché au port USB	Utilisation du port de transfert de données par le client; utilisation de l'un des ports comportant un symbole en forme d'éclair conseillée pour la recharge	Fonctionnement normal du véhicule. (Communication avec le client)
Gouttes constatées sous la voiture en marche arrière	Aucune fuite constatée; vidange de la climatisation déterminée comme cause	Fonctionnement normal du véhicule. Ce problème aurait pu être résolu par un conseiller technique en posant les bonnes questions lors de la rédaction du BR
Témoin TPMS allumé pour un pneu arrière	Témoin TPMS allumé vérifié; pression des pneus contrôlée; pneu arrière à 26 lb/po ² , 3 autres à 30 lb/po ²	Défaillance déterminée et corrigée (paiement par le client ou communication avec le client)
Présence de condensation dans les deux phares	Condensation mineure détectée, mais niveau acceptable conformément au bulletin technique électronique	Ce problème aurait pu être inspecté sans l'intervention d'un technicien État couvert par le bulletin technique électronique (Communication avec le client)
Vérification de l'absence ponctuelle de démarrage	Forte corrosion détectée au niveau des bornes de la batterie; nettoyage et essai effectués; état désormais conforme	Défaillance constatée et corrigée (Païement par le client ou communication avec le client)
Déplacement intempestif du GPS	Mise à jour logicielle effectuée et suppression de tous les téléphones	Mesure corrective prise par le technicien pour résoudre le problème (demande de remboursement au titre de la garantie normale)

Renseignements applicables à téléverser dans le système de communication des concessionnaires pour les demandes de remboursement NDF

	Sondage relatif aux symptômes	Données liées aux outils spéciaux	Remarques
Rendement/mécanique du moteur	Oui	Copie du code d'anomalie C3+ et données d'image figée	Bon de réparation, remarques du technicien et sondage relatif aux symptômes à téléverser dans le système de communication des concessionnaires
Transmission/boîte de vitesses CVT	Oui	Copie du code d'anomalie C3+ et données d'image figée	Bon de réparation, remarques du technicien et sondage relatif aux symptômes à téléverser dans le système de communication des concessionnaires
Direction/suspension	Oui		Bon de réparation et remarques du technicien à téléverser dans le système de communication des concessionnaires * Inclure des photos de l'inspection, le cas échéant
Bruits de frein	Oui		Bon de réparation, remarques du technicien et sondage relatif aux symptômes à téléverser dans le système de communication des concessionnaires
Problèmes de batterie	Non	Données Midtronics	Bon de réparation et remarques du technicien à téléverser dans le système de communication des concessionnaires * Inclure l'imprimé de l'essai de la batterie
Réparations liées au bruit (réglage, grincement et cliquetis)	Oui		Bon de réparation, remarques du technicien et sondage relatif aux symptômes à téléverser dans le système de communication des concessionnaires
Chaîne audio, fonctions de navigation, Bluetooth et télématique	Oui	EMMIT	Bon de réparation, remarques du technicien et sondage relatif aux symptômes à téléverser dans le système de communication des concessionnaires * Fournir une photo de la version du logiciel et de la version du micrologiciel qui figurent sur le système audio
Voiture qui dévie, volant décentré, équilibrage des roues	Oui	Données d'alignement	Bon de réparation, remarques du technicien et sondage relatif aux symptômes à téléverser dans le système de communication des concessionnaires
Aspect de la carrosserie Extérieur/intérieur	Non		Bon de réparation et remarques du technicien à téléverser dans le système de communication des concessionnaires * Inclure des photos de l'inspection, le cas échéant
Nissan Intelligent MobilityMC, régulateur de vitesse intelligent, système de freinage d'urgence automatique, système de détection de changement de voie, etc.	Oui	Copie du code d'anomalie C3+ et données d'image figée	Bon de réparation, remarques du technicien et sondage relatif aux symptômes à téléverser dans le système de communication des concessionnaires. * Inclure une photo de la surface du capteur radar, dans la mesure du possible
Chauffage, ventilation et climatisation	Oui	Imprimé/essai de performance de la climatisation	Bon de réparation et remarques du technicien à téléverser dans le système de communication des concessionnaires

Toute question ou préoccupation concernant le présent bulletin ou programme peut être envoyée à :
warranty.claims@nissancanada.com.

©2021 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