

PROCÉDURES DE GARANTIE PREVOST

GUIDE DE L'UTILISATEUR CLIENT

IT230011 - Rév. 2

DÉPARTEMENT DE GARANTIE (Dernière mise à jour : Août 2018)

TABLE DES MATIÈRES

PROCÉDURES DE GARANTIE PREVOST	1
TABLE DES MATIÈRES	2
JOINDRE LE SERVICE DE LA GARANTE	3
DESCRIPTION DU PROCESSUS DE LA GARANTIE	4
POLITIQUES DE GARANTIE ET RESTRICTIONS	5
POLITIQUE DE REMBOURSEMENT DES RÉCLAMATIONS	6
ACCÉDER AU SYSTÈME DE LA GARANTIE EN LIGNE	7
Garantie en ligne - Connexion	8
Garantie en ligne - Configuration	9
Garantie en ligne - Créer une nouvelle demande.....	10
Type de réclamation : Garantie de base de véhicule	11
Type de réclamation : Garantie prolongée et garantie de groupe motopropulseur	12
Type de réclamation : Campagne de réclamation	14
Type de réclamation : Garantie de pièces.....	15
Type de réclamation : Garantie de pièces.....	16
Garantie en ligne - Saisie des pièces.....	17
Garantie en ligne - Main-d'oeuvre et autres coûts.....	18
Garantie en ligne - Sommaire	19
Garantie en ligne - Confirmation de la réclamation	20
Garantie en ligne - Confirmation de la réclamation	21
INSTRUCTIONS D'EXPÉDITION.....	22
RENSEIGNEMENTS SUR LA GARANTIE DES VÉHICULES ET SUR LES CAMPAGNES	23
RENSEIGNEMENTS SUR LA GARANTIE DES VÉHICULES ET SUR LES CAMPAGNES	24
COMMENT OBTENIR UNE LETTRE DE LIBÉRATION LORS D'UN RAPPEL DE SÉCURITÉ.....	26
CHANGEMENT DE PROPRIÉTAIRE OU D'ADRESSE	27

JOINDRE LE SERVICE DE LA GARANTE

L'équipe de la garantie de Prevost se fera un plaisir de répondre rapidement et en toute connaissance de cause à toutes les questions ou inquiétudes que vous pourriez avoir concernant notre garantie.

Voici comment communiquer avec notre service de la garantie :

- En vous rendant sur le site Web <http://www.prevostcar.com> pour trouver le technicien responsable du service après-vente dans votre province ou État.
 - La section Garantie en ligne se trouve sous l'onglet Service du menu supérieur droit.
- Par téléphone : 418-831-2046 / Sans frais : 1-866-870-2046
- Par courriel : prevost.onlinewarranty@volvo.com

DESCRIPTION DU PROCESSUS DE LA GARANTIE

Ce document vous aidera à comprendre le processus de garantie de Prevost concernant le remboursement des coûts engagés pour toute défaillance couverte par la garantie.

Voici les étapes à suivre lorsque vous constatez une défaillance pouvant être couverte par la garantie :

- Commander une pièce de rechange auprès du centre de distribution Prevost le plus près de votre emplacement. Nous recommandons l'utilisation du Numéro d'Identification du Véhicule (ci-après NIV) (p. ex. : A-1234; *i.e.* A (année du modèle) – 1234 (4 derniers chiffres du NIV) en tant que numéro interne d'ordre de réparation de votre commande.
 - Département des pièces aux États-Unis : 1-800-621-5519 / Département des pièces Prevost au Canada : 1-800-463-8876
- Effectuer la réparation
- Soumettre la réclamation de garantie en obtenant le numéro de référence de la réclamation à l'aide de la garantie en ligne.
- Imprimer une copie du sommaire de la réclamation (appelé AFA) pour le retour des pièces garanties. Vous pouvez aussi sauvegarder une copie PDF de la réclamation sur votre ordinateur ou imprimer une copie pour des fins de référence.
- Étiqueter individuellement chaque pièce garantie en inscrivant le numéro d'AFA, le numéro de référence des pièces visées, le NIV, la quantité ainsi que la date sur les étiquettes Prevost, préalablement commandées à l'aide du numéro de pièce QF230237.
- Toutes les pièces garanties doivent être bien emballées de manière à éviter tout dommage lors du transport.
- Toujours joindre une copie de l'AFA dans une enveloppe de plastique avec les pièces garanties.
- Toutes les pièces garanties doivent être retournées à notre Centre d'analyse du matériel technique (TMAC) une fois par semaine, selon les instructions d'expédition de Prevost.

Paiement:

- Notre service de la garantie portera un crédit à votre compte Prevost dans les 30 jours suivant la date à laquelle la réclamation a été considérée comme recevable, c'est-à-dire une fois que tous les renseignements requis pour traiter la demande sont reçus (confirmation de la réception de la pièce, facture de sous-location, détails de la main-d'œuvre). La période de 30 jours ne débute pas à la date de soumission de la réclamation.
- Vous devez contacter le service de crédit afin d'obtenir un chèque pour le paiement de la garantie en appelant au 1-800-803-0715 ou par courriel à prevostcar.credit@volvo.com

POLITIQUES DE GARANTIE ET RESTRICTIONS

Toutes les politiques de garantie sont disponibles sur notre site Web au www.prevostcar.com

- La section *Garantie en ligne* se trouve sous l'onglet *Service* du menu supérieur

Voici les politiques de garantie publiées :

- Garantie de véhicule de base Prevost
- Garantie de véhicule de base Volvo 9700
- Garantie de base de groupe motopropulseur Volvo
- Garantie prolongée de groupe motopropulseur Volvo
- Garantie de pièces

Certaines garanties contractuelles ne sont pas publiées sur notre site Web

Certains composants font l'objet de restrictions/d'une réduction proportionnelle au cours de la période de garantie. Reportez-vous à nos politiques de garantie de base pour obtenir davantage de renseignements sur les restrictions et les exclusions.

- Les rajustements sont garantis pendant 3 mois
- La période de garantie de certains composants est de 6 ou 12 mois avec une limite de kilométrage
- La garantie ne couvre pas l'usure normale des pièces garanties ou peut faire l'objet d'une réduction proportionnelle (p. ex. : disque de frein)
- Certains composants ne sont pas couverts par la garantie (p. ex. : balai d'essuie-glace)

POLITIQUE DE REMBOURSEMENT DES RÉCLAMATIONS

Notre service de la garantie remboursera les réclamations de garantie en fonctions des critères suivants :

Politique de remboursement de la main-d'œuvre

- La main-d'œuvre sera payée au taux horaire prédéfini de votre province/État/pays à moins d'un accord contractuel particulier.
- Le temps de main-d'œuvre sera payé en vertu des normes de temps de réparation (SRT) à moins d'être justifié dans la description de la réclamation. Nous recommandons d'indiquer les détails de la main-d'œuvre dans le champ *Correction de la description* de la réclamation pour justifier le temps de réparation.

Politique de remboursement des pièces

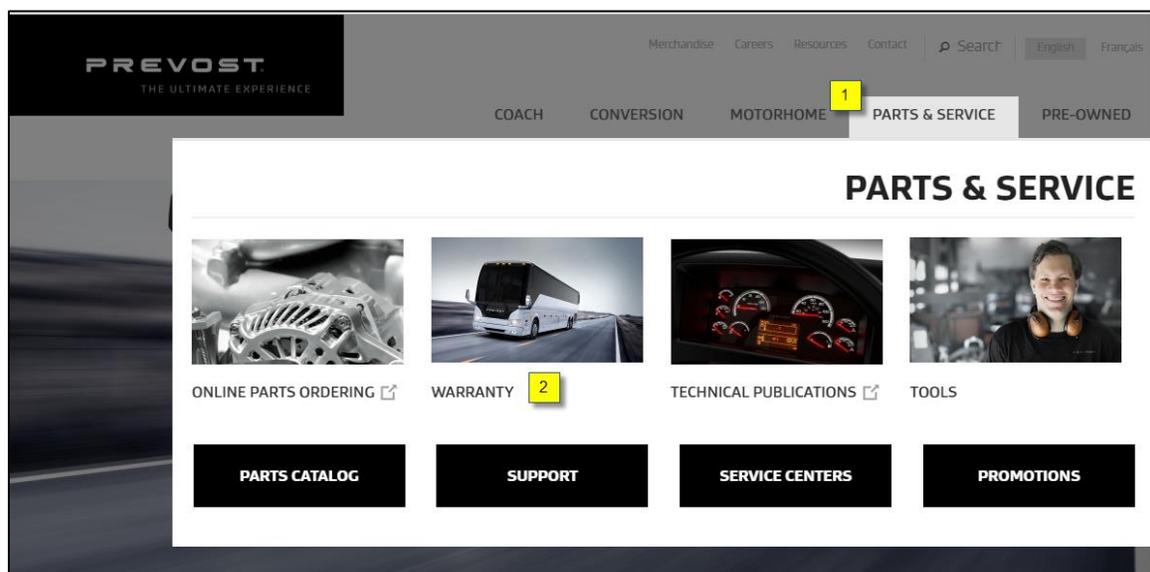
- Toutes les pièces de rechange doivent être achetées auprès de Pièces Prevost (pièces d'origine) à moins d'être indisponibles. Cependant, si une pièce est en rupture de stock chez Pièces Prevost et que cette situation empêche le véhicule de fonctionner (véhicule en panne), l'utilisation de pièces non d'origine est autorisée.
- Toutes les pièces seront remboursées au prix où vous les avez payées.
- Les carcasses seront créditées si elles ont été achetées chez Pièces Prevost.
- Le fret ne sera payé que dans les cas où il est impossible de conduire le véhicule pendant les 24 premiers mois de la garantie.

Politique de remboursement des autres coûts

- Tous les « autres coûts » seront remboursés au coût que vous avez assumé.
- Les fournitures d'atelier sont exclues.
- Si l'utilisation d'une pièce non d'origine est requise, une copie de la facture du revendeur doit être jointe à la réclamation de garantie.
- Sous-location : une copie de la facture du revendeur doit être jointe à la réclamation de garantie.

ACCÉDER AU SYSTÈME DE LA GARANTIE EN LIGNE

- Visitez notre site Web <http://www.prevostcar.com> et connectez-vous à l'aide de votre identifiant (M123456) ainsi que de votre mot de passe personnel.
 - La section Garantie en ligne se trouve sous l'onglet Service du menu supérieur
 - Vous trouverez ensuite le lien menant Systeme de la Garantie en ligne



- Si votre compte n'a pas encore été créé, vous pouvez en demander l'ouverture par courriel à prevost.onlinewarranty@volvo.com ou par téléphone au 1-866-870-2046
 - Vous devriez recevoir votre numéro de client et votre mot de passe à l'intérieur d'un délai d'une journée ouvrable.

GARANTIE EN LIGNE - CONNEXION

Vous pouvez accéder à notre système de garantie en ligne via notre site Web www.prevostcar.com

- La section *Garantie en ligne* se trouve sous l'onglet *Service* du menu supérieur

Garantie en ligne 

Identification

d'utilisateur 1

Mot de passe

2

N.B. : Après deux tentatives d'authentification infructueuses, il est possible que votre mot de passe soit échu ou que vous ayez oublié votre mot de passe. Dans ce cas, veuillez cliquer sur le bouton Réinitialiser mot de passe et suivez les instructions.

Étapes à suivre :

1. Indiquer votre identifiant et votre mot de passe dans les champs appropriés
2. Cliquer sur *Continuer* pour accéder à la plateforme

N.B. Nous vous suggérons de modifier votre mot de passe initial pour des raisons de sécurité.

GARANTIE EN LIGNE - CONFIGURATION

PREVOST  Garantie en ligne



CRÉER RÉCLAMATION **STATUT DE RÉCLAMATION** **CHANGEMENT DE PROPRIÉTAIRE** **INFORMATION VÉHICULE**

[En cochant cette boîte, Je suis en accord avec les termes et conditions d'une réclamation par internet.](#)

N.B. Vous devez accepter les conditions générales d'utilisation avant de poursuivre.

- Utilisez l'onglet *Créer une réclamation* pour soumettre une nouvelle demande de réclamation de garantie;
- Utilisez l'onglet *Statut de réclamation* pour voir l'état de vos réclamations des 12 derniers mois et sauvegarder les résultats sous un fichier PDF. Vous pouvez également ouvrir le sommaire d'une réclamation et l'enregistrer en format PDF;
- Utilisez l'onglet *Changement de propriétaire* pour signaler à Prevost un changement de propriétaire ou un changement d'adresse;
- Utilisez l'onglet *Informations du véhicule* pour accéder aux renseignements concernant les garanties de base et prolongée d'un véhicule ainsi que les campagnes non complétées;

GARANTIE EN LIGNE - CRÉER UNE NOUVELLE DEMANDE

PREVOST ? Garantie en ligne

Annuler Suivant

Type de réclamation de garantie
Véhicule (24 mois) *

Informations du véhicule

Numéro de série [redacted] *

OU

Numéro d'unité []

Kilométrage [redacted] * Numérique seulement

Unité de Kilométrage MI *

Date de bris [redacted] * aaaa/mm/jj

Étapes à suivre :

1. Sélectionner le type de garantie approprié dans la liste déroulante
2. Indiquer les 17 caractères du NIV **OU** indiquer le numéro de parc du véhicule - seulement s'il a déjà été saisi dans le système Prevost. Si la réclamation vise un véhicule autre que Prevost, Nova ou Volvo.
3. Indiquer le kilométrage du véhicule au moment du bris.
4. Sélectionner la date à laquelle le bris est survenu.

L'affichage suivant varie selon le type de réclamation sélectionné.

Consultez les pages suivantes pour obtenir des détails :

- Réclamation de garantie de base de véhicule
- Réclamation de garantie prolongée et de garantie de groupe motopropulseur
- Campagne de réclamation
- Réclamation de garantie relative aux pièces

Sous la garantie de pièces uniquement, le NIV peut être omis si le véhicule visé n'est ni un Prevost, ni un Novabus et ni un Volvo. Dans tous les autres types de réclamations, le NIV est un champ obligatoire.

TYPE DE RÉCLAMATION : GARANTIE DE BASE DE VÉHICULE

PREVOST

?

Garantie en ligne

Véhicule (24 mois)

Annuler

Attachements 1

Précédent

Suivant

Description du bris

Numéro de série	XXXXXXXXXXXX	Début garantie std du véh.	2016/09/09
Numéro d'unité	XXXXXXXXXX	Fin garantie std du véh.	2018/09/08
# Lot	XXXXXXXXXX	Date de bris	2018/04/20
Kilométrage	XXXXXXXXXX	# ordre de réparation	<input style="width: 100%;" type="text" value="123456"/> 3
Arrêt/panne (conduite impraticable)	<input type="text" value="Non"/> 2	# de Pièce défectueuse	<input style="width: 100%;" type="text" value="654321"/> 4

Plainte *	<input style="width: 100%;" type="text" value="XXX"/> 5
Cause *	<input style="width: 100%;" type="text" value="XXX"/> 6
Correction *	<input style="width: 100%;" type="text" value="XXX"/> 7
Instruction spéciale	<input style="width: 100%;" type="text" value="Optionnel"/> 8

Étapes à suivre :

1. Vous pouvez attacher, en pièce jointe à la réclamation, des documents sous format PDF ou JPEG afin de fournir de l'information supplémentaire (factures de sous-contractants, photos, etc.)
2. Vous devez indiquer si le véhicule était en mesure d'être conduit au centre de service le plus près
3. Le numéro d'ordre de réparation est votre numéro de référence interne
4. Le numéro de pièce causale est le numéro de la pièce qui a causé la panne; il n'est pas nécessairement le même que le numéro de la pièce de rechange.
5. La plainte est la brève description des symptômes du problème, généralement signalés par le conducteur.
6. La cause est un court résumé de ce que le mécanicien a découvert. Il ne faut pas utiliser uniquement les termes « en panne », « défectueux », ou tout autre synonyme puisque

- ces termes sont trop larges.
7. La correction est la description de la réparation
 8. Les instructions spéciales englobent tout renseignement qui pourrait être ajouté à la réclamation.

TYPE DE RÉCLAMATION : GARANTIE PROLONGÉE ET GARANTIE DE GROUPE MOTOPROPULSEUR

PREVOST

?

Garantie en ligne

Type de garantie prolongée

Précédent

Type	Kilomètres	Milles	Date début	Date fin	état
Gr Moto-propulseur / Debit code 14 - Spec. deviation	99999999	99999999	2015/11/09	2016/11/08	INDISPONIBLE
Gr Moto-propulseur / Debit code 15 - Prod. deviation	99999999	99999999	2015/11/09	2016/11/08	INDISPONIBLE
Gr Moto-propulseur / Gar. Std Comp. Emiss. moteur Volvo	161000	100000	2016/09/09	2021/09/08	INDISPONIBLE
Gr Moto-propulseur / Gar. Pro Allison B500 & B500R 5 yrs	0	0	2016/09/09	2021/09/08	INDISPONIBLE
Gr Moto-propulseur / Gar. Std Comp. majeurs moteur Volvo	805000	500000	2016/09/09	2021/09/08	INDISPONIBLE
Gr Moto-propulseur / Gar. std Volvo P. train, Prevost	99999999	99999999	2016/09/09	2018/09/08	DISPONIBLE
Gr Moto-propulseur / UE-5514 - Garantie ULTIME	805000	500000	2016/09/09	2021/09/08	INDISPONIBLE

⏪ ⏩ Page: 1/1

Étapes à suivre :

1. Vous devez sélectionner la garantie appropriée et disponible, sans quoi la réclamation pourrait être refusée. N'en choisissez pas une au hasard simplement pour soumettre une demande. Si la garantie appropriée n'est pas disponible, c'est soit parce qu'elle est expirée, soit parce que le kilométrage autorisé a été dépassé. N'hésitez pas à communiquer avec nous pour toute interrogation.

Voici les types de garantie que vous trouverez dans cette section :

- Garantie de véhicule prolongée (après les 24 mois de la garantie de base)
- Garantie de groupe motopropulseur de base (comprend les composants principaux et ceux du système antipollution)
- Garantie de groupe motopropulseur prolongée

- Toute autre garantie de véhicule ou de groupe motopropulseur

PREVOST

L'EXPÉRIENCE ABSOLUE

TYPE DE RÉCLAMATION : CAMPAGNE DE RÉCLAMATION

The screenshot shows the 'Garantie en ligne' interface. At the top left is the 'PREVOST' logo. To its right is a question mark icon and the text 'Garantie en ligne'. Below this is the section 'Bulletin / Rappel'. There are three buttons: 'Annuler', 'Attachements', and 'Précédent'. A search box contains the text 'Choix du bulletin ou rappel'. Below the search box is a table with three columns: '# AFA', '# Bulletin / Rappel', and 'Description'. The table contains two rows of data. The first row has a redacted AFA number, 'BG17-02', and the description 'AJOUT D UNE RALLONGE AU DÉTECTEUR THERMI'. The second row has a redacted AFA number, 'BG17-14', and the description 'ADAPTATEUR DU CÂBLE DE L'ALTERNATEUR'. A yellow box with the number '1' is placed over the second row. At the bottom of the table are navigation arrows.

# AFA	# Bulletin / Rappel	Description
[Redacted]	BG17-02	AJOUT D UNE RALLONGE AU DÉTECTEUR THERMI
[Redacted]	BG17-14	ADAPTATEUR DU CÂBLE DE L'ALTERNATEUR

Étapes à suivre :

1. Sélectionnez la campagne de réclamation appropriée disponible en cliquant sur le numéro d'AFA;
2. Cliquez sur le Bulletin/Rappel de sécurité pour obtenir davantage d'informations sur la ou les campagnes disponibles.

Lorsque vous soumettez une campagne de réclamation, assurez-vous de choisir la bonne puisqu'une fois soumise, la campagne disparaîtra de votre dossier, étant réputée complétée. **Une mauvaise sélection d'un rappel de sécurité peut engendrer de sérieux problèmes de sécurité.** Si votre campagne n'est pas dans la liste, c'est soit parce que la campagne ne s'applique pas à ce NIV ou parce que la campagne a déjà été menée.

*****Veuillez s'il vous plaît communiquer avec notre département de la garantie avant de soumettre une demande pour une campagne qui ne figure pas dans la liste*****

TYPE DE RÉCLAMATION : GARANTIE DE PIÈCES

Les réclamations de type *Garantie de pièce* sont souvent mal comprises. Avant de soumettre une demande, vous devez vous assurer que la réclamation respecte les modalités suivantes :

- La période de garantie des pièces prend effet à la date d'achat de la pièce et non à la date d'installation;
- Vous devez avoir effectué deux achats du composant défectueux par l'entremise de votre compte Prevost;
- Vous devez avoir payé pour les deux achats (aucun remboursement par la garantie Prevost).

Politique de garantie des pièces

- Toutes les pièces vendues par la division *Pièces* de Prevost seront garanties exemptes de tout défaut de matériaux et de main-d'œuvre pour une période minimale de 6 mois. Toute réparation effectuée dans une succursale Prevost sera garantie sur pièces et main-d'œuvre pour une période minimale de 12 mois.
- Certains composants pourraient avoir une couverture allant au-delà des limites mentionnées ci-haut. Veuillez contacter notre service de la garantie pour obtenir les détails de la couverture.
- Des dommages consécutifs subis par un composant défaillant ne sont couverts que si la réparation est effectuée dans un atelier d'entretien Prevost autorisé.

Les exemples suivants ne font PAS partie des réclamations possibles sur la *Garantie de pièces* :

- Dommages liés au transport
 - Vous devez communiquer directement avec Pièces Prevost pour obtenir une pièce de rechange
- Mauvaise pièce
 - Vous devez communiquer directement avec Pièces Prevost pour obtenir une pièce de rechange
- Pièces manquantes lors de la livraison du véhicule
 - Vous devez communiquer avec le service des ventes pour que les pièces vous soient envoyées sans frais
- Pièce défectueuse sur un véhicule hors garantie
 - Seules les pièces précédemment remplacées au frais du client sont couvertes par la garantie sur les pièces

TYPE DE RÉCLAMATION : GARANTIE DE PIÈCES

PREVOST

?

Garantie en ligne

Pièce

Annuler

Attachements

1

Précédent

Suivant

Description du bris

Numéro de série XXXXXXXXXX	Début garantie std du véh. 2016/09/09
Numéro d'unité	Fin garantie std du véh. 2018/09/08
# Lot	Date de bris 2018/04/20
Kilométrage XXXXXXXXXX	Date installé <input style="width: 100px;" type="text" value="2018/01/01"/> * <small>aaaa/mm/jj</small>
Facture 1er achat <input style="width: 100px;" type="text" value="XXX"/> *	# ordre de réparation <input style="width: 100px;" type="text" value="123456"/> *
Facture 2ième achat <input style="width: 100px;" type="text" value="XXX"/>	# de Pièce défectueuse <input style="width: 100px;" type="text" value="654321"/>

Plainte * 5

Cause * 6

Correction * 7

Instruction spéciale 8

Étapes à suivre :

1. Vous pouvez inclure, en pièce jointe à la réclamation, des factures des achats (initial et de remplacement) ou votre demande de réparation interne indiquant l'installation initiale pour laquelle vous avez payé.
2. Vous devez indiquer le numéro de facture de l'achat initial (obligatoire) et le numéro de facture de l'achat de remplacement (facultatif).
3. Vous devez indiquer la date de l'installation initiale du composant défectueux, à l'aide du calendrier.
4. Le numéro de pièce causale est le numéro de la pièce qui a causé la panne; il n'est pas nécessairement le même que le numéro de la pièce de rechange.
5. La plainte est la brève description des symptômes du problème, généralement signalés par le conducteur.
6. La cause est un court résumé de ce que le mécanicien a découvert. Il ne faut pas utiliser uniquement les termes « en panne », « défectueux », ou tout autre synonyme puisque ces termes sont trop larges.
7. La correction est la description de la réparation justifiant le temps de main d'œuvre.
8. Les instructions spéciales englobent tout renseignement pertinent supplémentaire qui pourrait être ajouté à la réclamation.

GARANTIE EN LIGNE - SAISIE DES PIÈCES

PREVOST

?

Garantie en ligne

Pièce

Annuler

Attachements

Précédent

Suivant

Numéro de série XXXXXXXXXXXX # ordre de réparation 123456

Lot 2

Unité

Numéro de pièce	Quantité	Unité	Description	Prix unitaire	Total	Supprimer
310489	1	EA	PORTE DE P/C 1654 MM S/SERRURE	322.97	322.97	🗑️

⏪ ⏩
Page 1 de 4

Étapes à suivre :

1. Indiquez le numéro de la pièce Prevost ainsi que sa quantité respective. Vous pourrez ensuite appuyer sur la touche *Entrée* pour obtenir le prix de la pièce. Si cette dernière est indiquée comme étant non valide, assurez-vous que le numéro de référence est valide et, le cas échéant, saisissez la pièce dans la section suivante (voir page suivante).
2. Vous pouvez supprimer une ligne contenant une erreur en cliquant sur la poubelle prévue à cet effet.

Un total de 4 pages peut être utilisé pour saisir les pièces sous garantie. Vous pouvez saisir les pièces restantes dans la section réservée aux autres coûts, si nécessaire.

GARANTIE EN LIGNE - MAIN-D'OEUVRE ET AUTERS COÛTS

PREVOST

Garantie en ligne

Pièce

Annuler

Attachements 1

Précédent

Suivant

Main d'oeuvre/Autres coûts

Numéro d'unité

Numéro de série: XXXXXXXXXXXX

Main d'oeuvre 2

Lot

ordre de réparation 123456

Nb. heures Taux Transport 4 \$

Autres coûts			
Description	Quantité	Prix unitaire	Total
Description de la pièce 3	1.000	5.00	5.00

Étapes à suivre :

1. Vous devez attacher, en pièce jointe à la réclamation, une copie PDF ou JPEG de chacun des *autres coûts*, pour des fins de validation.
2. Saisissez ensuite le temps de main-d'œuvre. Le taux horaire prédéfini apparaîtra automatiquement.
3. Indiquez, ligne par ligne, la quantité et le prix unitaire de chacun des *autres coûts*. Si vous utilisez cette section pour une pièce considérée comme non valide à la section précédente, veuillez indiquer le numéro de référence de la pièce en question ainsi que sa description.
4. Vous pouvez saisir les frais de transport des pièces, le cas échéant. Rappelez-vous que ces frais peuvent être réclamés que si le véhicule n'est pas en mesure de rouler jusqu'au garage le plus près.

GARANTIE EN LIGNE - SOMMAIRE

Le sommaire de la réclamation est la dernière étape avant de soumettre la demande. Voici quelques éléments à vérifier avant de la soumettre...

Annuler		Soumettre	7	6	Précédent
Sommaire de la réclamation					
Payable à: 850 CHEMIN OLIVIER LEVIS, QC, G7A 2N1 CA			Client: GRAVEN SERVICES EN INDA Propriétaire: 0000229000 # Veh: H3486 Numéro de série: 21-EN0519916715100 Numéro d'unité: # Lot: 4 Début de la garantie: 2016/09/09 à 2018/09/08 Mois en service: 19 Véh. garantie: Oui Date de bris: 2018/04/20 Kilométrage: 54052 MI 5 # ordre de réparation 123456		
Description du bris					
Plainte					
XXX					
Cause					
XXX 2					
Correction					
XXX					
Instruction spéciale					
Facultatif					
Sommaire de la réclamation					
DP	Numéro de pièce	Description	Quantité	Prix unitaire	Total
S	310489	PORTE DE P/C 1654 MM S/SERRURE	1.000	322.97	322.97
Total des pièces					322.97
	I20	MAIN D'OEUVRE INTERNE 3	4.000	45.00	180.00
Total main d'oeuvre					180.00
	UMISC	Description de la pièce	1.000	5.00	5.00

Étapes à suivre :

1. Vérifiez si le compte associé à l'adresse d'envoi est bel et bien celui auquel le crédit sera porté
2. Vérifiez la section *Description du bris*
3. Vérifiez si la main-d'œuvre, les pièces et les autres coûts ainsi que le total de la réclamation sont exacts
4. Vérifiez le NIV
5. Vérifiez si la date du bris et le kilométrage sont exacts
6. Vous pouvez cliquer sur *Précédente* pour apporter une correction à l'une des sections
7. Une fois la demande bien révisée, vous pouvez la soumettre afin d'obtenir un numéro de réclamation (AFA).

GARANTIE EN LIGNE - CONFIRMATION DE LA RÉCLAMATION

Une fois la réclamation soumise, un message à titre informatif apparaîtra. Il est bien important d'en prendre connaissance et, ensuite, d'appuyer sur le bouton *Suivante* pour accéder à la confirmation de la réclamation.

The screenshot shows a web interface for 'Garantie en ligne'. At the top left is the 'PREVOST' logo. In the center is a question mark icon. To the right is the title 'Garantie en ligne'. Below the title, there are two buttons: 'Modalités du retour des pièces' and 'Suivant'. A text box with a blue border contains the following information:

IMPORTANT : Toutes les pièces de garantie codées "R", "C", "I" ou " non codées" doivent être retournées selon nos instructions de retour de pièces. Pour les pièces codées "P", des photos doivent être attachées au AFA ou envoyées par courriel à prevost.onlinewarranty@volvo.com en référence à un numéro de AFA ,et conservées 30 jours. Les pièces codées "S" ou "X" doivent être conservées pour une période de 30 jours. Veuillez communiquer avec notre département de garantie pour toutes questions au 1-866-870-2046.

GARANTIE EN LIGNE - CONFIRMATION DE LA RÉCLAMATION

Instr. Expédition 	4	Pièce	5	Autre récl. même job				
2								
# AFA: 000300645275	1	Client: [REDACTED]	# Veh: H3486 Numéro de série: [REDACTED]					
état: AFA:En traitement		Numéro d'unité: # Lot: [REDACTED]						
Payable à: 850 CHEMIN OLIVIER		Début de la garantie: 2016/09/09 à 2018/09/08						
LEVIS, QC, G7A 2N1		Mois en service: 19						
CA		Véh. garantie: Oui # Bulletin / Rappel						
		Date de bris: 2018/04/20 Kilométrage: 84892 MI						
		Référence: [REDACTED] # ordre de réparation [REDACTED]						
Description du bris								
Plainte								
XXX								
Cause								
XXX								
Correction								
XXX								
Instruction spéciale								
Facultatif								
Sommaire de la réclamation								
DP	Numéro de pièce	Description	Quantité	Prix unitaire	Total	Tx1	Tx2	Total
S	3 189	PORTE DE P/C 1654 MM S/SERRURE	1.000	322.97	322.97	0.00	0.00	0.00
Total des pièces					322.97	0.00	0.00	0.00

Étapes à suivre :

1. Vous obtiendrez le numéro d'AFA - ou numéro de réclamation, qui sera éventuellement utilisé lors de l'étiquetage des pièces sous garantie.
2. Vous pouvez accéder aux instructions pour le retour des pièces en cliquant sous l'onglet *Instr. Expédition*.
3. La colonne annonçant la disposition des pièces (DP) vous annoncera si la pièce doit être retournée, ou pas :
 - 'Vide': À retourner
 - R: À retourner
 - C: À retourner
 - P: Envoyer une photo de la pièce par courriel et conserver la pièce pendant 30 jours
 - S: La pièce peut être jetée après 30 jours
4. Vous pouvez ensuite imprimer ladite réclamation.
5. En cliquant sur *Autre réclamation, même job* vous pourrez créer une nouvelle demande pour le même véhicule, même date de bris et même kilométrage.

INSTRUCTIONS D'EXPÉDITION

Tous les matériaux sous garantie doivent être retournés pour la validation de la réclamation et l'analyse de la qualité. Prevost assumera les frais de transport pourvu que la documentation ait été remplie dûment.

Vous trouverez les instructions d'expédition sur notre site Web www.prevostcar.com

- La section *Garantie en ligne* se trouve sous l'onglet *Service* du menu supérieur
- Vous trouverez ensuite le lien menant aux documents de garantie dans la partie gauche de la page

Retournez les matériaux au Centre d'analyse du matériel technique (TMAC).

- N'expédiez jamais les matériaux dans un autre pays à moins d'indication contraire. Si tel est le cas, assurez-vous d'avoir les documents douaniers appropriés avant l'expédition.

Retournez le matériel dans une caisse de transport qui convient au poids de l'envoi.

Utilisez TOUJOURS l'option *Facturation à un tiers* en indiquant notre numéro de compte sur le connaissance.

- Ne faites jamais d'envoi en port dû; l'expédition sera refusée et retournée à votre adresse (à vos frais + frais administratifs)

RENSEIGNEMENTS SUR LA GARANTIE DES VÉHICULES ET SUR LES CAMPAGNES

Vous pouvez trouver tous les renseignements portant sur la garantie de véhicule et sur les campagnes en cliquant sur le lien *Infos sur le véhicule* de la page d'accueil

PREVOST ? Garantie en ligne

Annuler 2 Suivant

Informations du véhicule

Numéro de série * 1

ou

Numéro d'unité

Kilométrage *

Unité de Kilométrage *

Date de bris * aaaa/mm/jj

Étapes à suivre

1. Identifiez les critères de recherche
 - Indiquer les 17 caractères du NIV
 - Toujours laisser vide la section *Numéro d'unité*
 - Omettez les décimales en inscrivant le kilométrage
 - Identifiez l'unité de kilométrage
 - Indiquez la date à laquelle le bris est survenu en cliquant sur l'icône du calendrier
2. Cliquez sur *Suivante* pour accéder aux résultats de la recherche (voir page suivante)...

RENSEIGNEMENTS SUR LA GARANTIE DES VÉHICULES ET SUR LES CAMPAGNES

Les résultats comprennent les dates de début et de fin de la garantie de base et de la garantie du groupe motopropulseur de base, ainsi que le détail des garanties prolongées (si acquises lors de l'achat).

PREVOST

?

Garantie en ligne

Précédent

Numéro de série : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Numéro d'équipement : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Numéro d'unité :	Numéro id. technique : XXXXXXXX
Matériel : H345	Propriétaire : XXXXXXXXXX
Début garantie std. : 2016/09/08	Fin garantie std. : 2018/09/08

Type	Kilomètres	Milles	Date début	Date fin	état
Gr Moto-propulseur / Debit code 14 - Spec. deviation	99999999	99999999	2015/11/09	2016/11/08	INDISPONIBLE
Gr Moto-propulseur / Debit code 15 - Prod. deviation	99999999	99999999	2015/11/09	2016/11/08	INDISPONIBLE
Gr Moto-propulseur / Gar. Std Comp. Emiss. moteur Volvo	161000	100000	2018/09/09	2021/09/08	INDISPONIBLE
Gr Moto-propulseur / Gar. Pro Allison B500 & B500R 5 yrs	0	0	2021/09/09	2021/09/08	INDISPONIBLE
Gr Moto-propulseur / Gar. Std Comp. majeurs moteur Volvo	805000	500000	2018/09/09	2021/09/08	INDISPONIBLE
Gr Moto-propulseur / Gar. std Volvo P. train, Prevost	99999999	99999999	2016/09/09	2018/09/08	DISPONIBLE
Gr Moto-propulseur / UE-5514 - Garantie ULTIME	805000	500000	2018/09/09	2021/09/08	INDISPONIBLE

Page: 1/1

# AFA	# Bulletin / Rappel	Description
XXXXXXXXXXXX	BG17-02	WB17-02: ADDITION OF AN EXTENSION TO THE
XXXXXXXXXXXX	BG17-14	WB17-14: ALTERNATOR POWER CABLE STUD ADA

Page: 1/1

N.B. Vous pouvez ouvrir le(s) document(s) PDF des campagnes pour accéder aux fiches descriptives détaillées de celles-ci. Si cette section est vide, c'est simplement parce qu'il n'y a ni campagne, ni rappel de sécurité rattaché au dossier visé.

VÉRIFIER LE STATUT D'UNE RÉCLAMATION ET RÉIMPRIMER UN AFA

- Une fois les termes et conditions d'utilisation acceptés, vous pouvez cliquer sur *Statut d'une réclamation*:

CRÉER RÉCLAMATION **STATUT DE RÉCLAMATION**

[En cochant cette boîte, Je suis en accord avec les termes et conditions d'une réclamation par internet.](#) **1**

- Ensuite, indiquez le numéro d'AFA pour lequel vous désirez obtenir le statut puis cliquez sur *Continuer*. Vous pouvez aussi effectuer une recherche par numéro d'unité ou par période.

PREVOST Menu ? Garantie en ligne

Information d'AFA

AFA: **2**

ordre de réparation:

Numéro de série:

Numéro d'unité:

Date de: à

- En cliquant sur le numéro d'AFA, vous pourrez lancer l'impression à l'aide de l'icône d'imprimante. De plus, en cliquant sur le bouton de sauvegarde, vous pourrez avoir accès à toutes les réclamations effectuées au cours des 12 derniers mois.

Choisissez votre numéro d'AFA

# AFA	Référence	état de la réclamation	Numéro de série	Numéro de réparation
<input type="text" value="300644930"/> 3	0000115200	Ne pas relâcher	2F-CH55-1531067-1584	1055097

Page 1 de 1

4

COMMENT OBTENIR UNE LETTRE DE LIBÉRATION LORS D'UN RAPPEL DE SÉCURITÉ

Tous les rappels de sécurité doivent avoir été effectués pour pouvoir obtenir une lettre de libération.

- Comment savoir si un véhicule est concerné par un rappel de sécurité?
 - Suivez les étapes détaillées aux pages 22 et 23 de la présente procédure;
 - Contactez le département de la garantie par téléphone au 1-866-870-2046 ou par courriel à prevost.onlinewarranty@volvo.com

- Comment signaler à Prevost qu'un rappel a été effectué pour qu'il soit fermé?
 - Remplissez le formulaire de certification de campagne de rappel et envoyez-le à notre service de la garantie par courriel à prevost.onlinewarranty@volvo.com
 - Soumettez votre demande par l'intermédiaire de notre système de garantie en ligne
 - Apportez votre véhicule dans un centre de service Prevost pour le faire vérifier

- Comment obtenir une lettre de libération?
 - Contactez notre service de la garantie par téléphone au 1-866-870-2046, par courriel à prevost.onlinewarranty@volvo.com

CHANGEMENT DE PROPRIÉTAIRE OU D'ADRESSE

Il existe deux façons simples de procéder à un changement de propriétaire ou d'adresse :

- Visitez notre site Web prevost.onlinewarranty@volvo.com et remplissez notre formulaire de changement d'adresse ou de propriétaire, puis envoyez-le par courriel à prevost.onlinewarranty@volvo.com
 - La section *Garantie en ligne* se trouve sous l'onglet *Service* du menu supérieur
 - Vous trouverez ensuite le lien menant aux documents de garantie dans la section *Autres documents*

- Connectez-vous à la plateforme électronique de la garantie en ligne, puis cliquez sur *Changer de propriétaire*.
 - Assurez-vous de remplir tous les champs obligatoires avant de soumettre ledit formulaire.
 - Une fois soumis, vous recevrez une confirmation que le changement de propriétaire a été dûment complété.

Change ownership		Ownership transfer in date of : <input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>
		Current owner account# : <input type="text" value=""/>	
		Current owner service account# : <input type="text" value=""/>	
Actual Address		New Address	
Name	<input type="text" value="LTD"/>	Name	<input type="text" value=""/>
Address	<input type="text" value=""/>	Address	<input type="text" value=""/>
City	<input type="text" value=""/>	City	<input type="text" value=""/>
District	<input type="text" value=""/>	District	<input type="text" value=""/>
Post office box	<input type="text" value=""/>	Post office box	<input type="text" value=""/>
Postal code / Zip code	<input type="text" value=""/>	Postal code / Zip code	<input type="text" value=""/>
Province / State	<input type="text" value=""/>	Province / State	<input type="text" value=""/>
Country	<input type="text" value=""/>	Country	<input type="text" value=""/>
Phone	<input type="text" value=""/>	Phone	<input type="text" value=""/>
Fax	<input type="text" value=""/>	Fax	<input type="text" value=""/>
E-mail	<input type="text" value=""/>	E-mail	<input type="text" value=""/>
<input type="button" value="Submit"/>			