



GMC

2018

Informations sur la garantie limitée canadienne et l'assistance au propriétaire



IMPORTANT: Ce livret comprend des renseignements importants sur la couverture de la garantie de votre véhicule neuf. Il explique également les modalités de **satisfaction de la clientèle et de services d'assistance au propriétaire**, ainsi que la participation de GM dans le **programme de médiation/d'arbitrage**.

Gardez ce livret dans votre véhicule et le présenter à un concessionnaire General Motors si un travail sous garantie est nécessaire. Assurez-vous de le laisser avec votre véhicule lorsque vous vendez celui-ci, afin de permettre aux nouveaux propriétaires de disposer de ces renseignements.

Nom du propriétaire :

Numéro de téléphone :

Adresse :

Ville et province :

Numéro d'identification du véhicule (NIV) :

Date à laquelle le véhicule a été livré ou utilisé pour la première fois :

Relevé du compteur kilométrique à la date de la première livraison ou utilisation du véhicule :



Service certifié



Plan de
protection

Avez-vous acheté le Plan de Protection original GM? Le Plan de Protection GM peut être acheté avec des limites spécifiques de durée/kilométrage. Rappelez-vous que si le contrat de service que vous pensez acheter ne porte pas l'emblème Plan de Protection GM montré ci-dessus, alors ce n'est pas un Plan de Protection GM original de chez GM.

©2016 General Motors, LLC. Tous droits réservés. Imprimé aux États-Unis. GENERAL MOTORS, GM, BUICK, CHEVROLET, GMC et les emblèmes sont des marques commerciales enregistrées de General Motors.

Informations au sujet de la garantie limitée canadienne et de l'assistance de l'utilisateur 2018

Message important aux propriétaires...	1	Couverture de Chevrolet Silverado eAssist ^{MD} et GMC Sierra eAssist ^{MD}	20	Tachage de peinture par des retombées chimiques	25
L'engagement de General Motors envers vous	1	Couverture du système eAssist ^{MD} de la LaCrosse	21	Augmentation de la distance sous garantie	25
Assistance au propriétaire	1	Ce qui n'est pas couvert	22	Service de garantie – Canada	25
Participation de GM dans le programme de médiation/arbitrage	1	Choses à savoir au sujet de la garantie limitée du véhicule ..	23	Service aux propriétaires faisant du tourisme - Canada, États-Unis et Mexique	26
Plan de protection General Motors	1	Réparations couvertes par la garantie – Échanges de composants	23	Service aux propriétaires faisant du tourisme - Pays autres que le Canada, les États-Unis et le Mexique	26
Changement de nom/d'adresse du propriétaire	1	Fiches pour l'entretien et le service de garantie	23	Service de garantie – Véhicules vendus au Canada, mais immatriculés et utilisés à l'étranger	27
Aperçu de la couverture offerte sous garantie	3	Réparations couvertes par la garantie – Matériaux recyclés	23	Modifications apportées à l'équipement d'origine	27
Garantie limitée du véhicule neuf	5	Entretien des pneus	23	Véhicule récréatif et altérations spéciales à la carrosserie	27
Ce qui est couvert	5	« Protection contre la rouille » après fabrication	24	Service avant la livraison	28
Ce qui n'est pas couvert	13	Peinture, garniture et pièces d'enjolivement	24	Changements dans la fabrication	28
Chevrolet Volt, Bolt EV et Malibu Hybride	18	Fonctionnement et soins du véhicule	24		
Couverture de la batterie du moteur d'entraînement	19	Enregistrement des travaux d'entretien	24		
Ce qui n'est pas couvert	20				

Informations au sujet de la garantie limitée canadienne et de l'assistance de l'utilisateur 2018

Garantie des systèmes		Bureaux d'assistance à la clientèle	41
antipollution	29	Assistance technique aux utilisateurs de téléscripteurs	43
Comment déterminer la garantie applicable pour le système antipollution	29	Programme d'assistance routière	44
Garantie sur les dispositifs antipollution	29	Programme de transport de courtoisie	45
Normes d'émission	30		
Liste des pièces de garantie - système d'émission	31		
Ce qui n'est pas couvert	34		
Choses à savoir au sujet de la garantie sur les systèmes de contrôle des émissions	36		
Pièces de rechange	36		
Entretien et Réparations	36		
Procédure de réclamation d'indemnité	37		
Procédure de satisfaction de la clientèle	38		
Programmes spéciaux de réglage de la couverture au-delà de la période de garantie	40		

L'engagement de General Motors envers vous

General Motors s'engage à vous garantir une excellente expérience de propriétaire de votre nouveau véhicule.

Votre concessionnaire General Motors souhaite également que vous soyez entièrement satisfait et vous invite à revenir pour tous les services nécessaires, pendant la période de garantie et après.

Assistance au propriétaire

Si un problème n'est pas résolu, au cours de la période de garantie ou après cette période, veuillez vous adresser à la direction du concessionnaire. Dans certaines circonstances, GM et/ou les concessionnaires GM peuvent vous aider après l'expiration de la période de garantie limitée, si un problème est dû à une défectuosité de matériau ou de fabrication. Ces circonstances seront revues cas par cas. Si le problème continue, suivez

les procédures indiquées dans *Procédure de satisfaction de la clientèle* ↪ 38.

Participation de GM dans le programme de médiation/ arbitrage

Voir *Procédure de satisfaction de la clientèle* ↪ 38, pour de l'information sur le programme de médiation/ arbitrage contraignant dans lequel GM participe volontairement.

Plan de protection General Motors

Bon nombre de propriétaires cherchent à rehausser leur droit de propriété du véhicule par l'achat d'un contrat de service optionnel. General Motors propose son plan de protection GM (GMPP), un contrat de service assurant une protection des réparations mécaniques, une indemnité de location de transport/transport alternatif et la disponibilité de l'assistance routière GM ou d'une indemnité de remorquage et de secours routier. Le plan de protection GM est proposé avec

différents niveaux de couvertures, chacun offrant une variété d'options de durée/kilométrage afin de correspondre à vos besoins.

Le plan de protection GM est le seul contrat de service en option mondialement pris en charge dans le réseau General Motors. Il peut s'agir de l'option la plus précieuse que vous pouvez choisir pour votre véhicule. Consultez votre concessionnaire GM pour ce qui concerne les prix, les directives d'admissibilité du véhicule est plus de détails.

Changement de nom/d'adresse du propriétaire

General Motors encourage les propriétaire à signaler, le plus tôt possible, tout changement de nom ou d'adresse en appelant sans frais notre Centre d'assistance à la clientèle au numéro suivant : 1-800-263-3777 (anglais) ou 1-800-263-7854 (français). Si vous êtes un propriétaire acquéreur, ne oubliez pas de nous en informer en nous appelant au numéro précédent. Il est aussi possible de

2 Message important aux propriétaires...

se rendre chez un concessionnaire General Motors de votre choix pour signaler un changement de propriété de véhicule. Le nom et l'adresse du propriétaire actuel sont essentiels pour permettre à General Motors d'aviser, en temps opportun, les propriétaires de toute information importante reliée à leur véhicule.

Nous vous remercions d'avoir choisi un produit General Motors.

Les couvertures de la garantie de votre véhicule sont résumées ci-après. Pour obtenir des renseignements détaillés, veuillez lire les informations en matière de garantie comme suit.

Garantie limitée sur les véhicules neufs Chevrolet et GMC				
Couverture	3 ans / 60 000 km	5 ans / 160 000 km	6 ans / 160 000 km	8 ans / 160 000 km
Couverture de la garantie de base (comprend les pneus)	X			
Garantie des composants du groupe motopropulseur		X		
Éléments du moteur diesel		X		
Hybride				X
Tôle (corrosion)	X			
Tôle (perforations dues à la rouille)			X	

Garantie limitée sur les véhicules neufs Buick				
Couverture	4 ans / 80 000 km	6 ans / 110 000 km	6 ans / Kilométrage illimité	8 ans / 160 000 km
Couverture de la garantie de base (comprend les pneus)	X			
Garantie des composants du groupe motopropulseur		X		
Composants hybrides				X
Tôle (corrosion)	X			
Tôle (perforations dues à la rouille)			X	

4 Aperçu de la couverture offerte sous garantie

Garantie sur les dispositifs antipollution				
Couverture	3 ans / 60 000 km	4 ans / 80 000 km	5 ans / 80 000 km	8 ans / 130 000 km
Défectuosités & Performance — Chevrolet et GMC	X			
Défectuosités & Performance — Buick		X		
Défectuosités & Performance — Moteur à essence de grosse cylindrée			X	
Moteur turbo diesel de grosse cylindrée Duramax ^{MD} de 6.6L			X	
Principaux éléments antipollution spécifiés				X

Ce qui est couvert

La Compagnie General Motors du Canada fournira des réparations sur le véhicule durant la période de garantie, conformément aux conditions et limites figurant dans ce livret.

Application de la garantie

Cette garantie s'applique aux véhicules GM vendus à l'origine au Canada, enregistrés au Canada et utilisés habituellement au Canada. La couverture de la garantie GM peut être annulée ou soumise à des restrictions pour les véhicules GM importés ou exportés.

Réparations couvertes

La garantie couvre les réparations nécessaires pour corriger tous défauts de matériaux ou de fabrication détectés durant la période de garantie du véhicule, à l'exception des légers bruits, vibrations, ou autres caractéristiques normales de fonctionnement d'un véhicule. Les réparations nécessaires sont

effectuées à l'aide de pièces neuves, recyclées ou remises en état.

Aucun frais

Les réparations effectuées sous garantie, y compris les pièces et la main-d'oeuvre, sont effectuées sans frais.

Obtention de réparations

Pour obtenir des réparations couvertes par la garantie, conduisez le véhicule chez un concessionnaire GM représentant votre gamme de véhicule pendant la période de garantie et demandez les réparations nécessaires. Un délai raisonnable doit être accordé au concessionnaire pour réaliser les réparations nécessaires.

Période de garantie

La période de garantie pour toutes les couvertures débute à la date de la première livraison ou mise en service du véhicule et se termine à l'expiration de la période de couverture.

Couverture de la garantie de base

La couverture de garantie de base pour Chevrolet et GMC est de 3 ans ou 60 000 kilomètres, selon la première échéance, sauf pour les autres couvertures énumérées ici sous « Ce qui est couvert » et « Ce qui n'est pas couvert ».

La couverture de garantie de base pour Buick est de 4 ans ou 80 000 kilomètres, selon la première échéance, sauf pour les autres couvertures énumérées ici sous « Ce qui est couvert » et « Ce qui n'est pas couvert ».

Couverture de garantie des composants du groupe motopropulseur

Le groupe motopropulseur est couvert pour 5 ans ou 160 000 km (Chevrolet and GMC), selon la première échéance, 6 ans ou 110 000 km (Buick), selon la première échéance, sauf pour les couvertures énumérées sous la rubrique « Ce qui est couvert » et celles figurant sous la rubrique « Ce qui n'est pas couvert ».

6 Garantie limitée du véhicule neuf

La couverture du moteur inclut :

toutes les pièces lubrifiées de manière interne, les flexibles et les conduites de refroidissement d'huile moteur. Sont également inclus tous les actionneurs et les composants électriques internes vers le moteur (le collecteur d'huile de lève-soupape de gestion active de carburant, par exemple) la culasse, le bloc, les pignons de distribution, la chaîne de distribution, le couvercle de distribution, le carter de la pompe à huile et la pompe, les supports OHC, les couvre-soupape, le carter d'huile, les bagues d'étanchéité, les joints, les collecteurs, le volant moteur, la pompe à eau, l'équilibreur harmonique, les silentblochs, le turbocompresseur et le suralimenteur. Les courroies de distribution, et les autres composants connexes requis dans la procédure de remplacement d'entretien de la courroie de distribution, sont couverts jusqu'au premier intervalle du programme d'entretien.

La couverture sur les

composants diesel comprend :

Le bloc-cylindres et les culasses et toutes les pièces internes, les collecteurs d'admission et d'échappement, l'engrenage de synchronisation, la chaîne ou le couvercle et la courroie de distribution, le volant moteur, l'amortisseur de vibrations, les couvercles de soupapes, le carter d'huile, la pompe à huile, la pompe à eau, la pompe à essence, les supports de moteur, les joints d'étanchéité et les joints de culasse. Les pièces du système antipollution : réservoir de liquide du système antipollution, injecteurs, capteurs, notamment pour l'oxyde d'azote et l'échappement. Système de commande des bougies de préchauffage : ensemble de commande et de bougies de préchauffage, bougies de préchauffage, relais à avance à froid, module de commande du moteur (ECM). Le module de commande d'injection de carburant, refroidisseur d'huile intégré, plaque d'adaptation de boîte de vitesses,

rampes communes d'alimentation en carburant, filtre à essence, sonde de température de carburant et blocs de fonction.

Important: Certains de ces composants peuvent aussi être couverts par la garantie sur les systèmes antipollution. Se reporter à *Liste des pièces de garantie - système d'émission* ⇨ 31 pour davantage de détails.

Exclusions : sont exclus de la couverture du groupe motopropulseur les capteurs, le câblage, les connecteurs, le radiateur du moteur, les flexibles de liquide de refroidissement du moteur, le liquide de refroidissement et le noyau du chauffage. La couverture du circuit de refroidissement du moteur commence à l'entrée de la pompe à eau et s'achève avec le boîtier du thermostat et/ou la sortie du flexible de retour. Sont également exclus le démarreur, l'ensemble du circuit d'alimentation en carburant sous pression (pompe à carburant placée dans le réservoir, conduites sous pression, rampes, régulateur,

injecteurs et conduite de retour de carburant) ainsi que le module de commande du groupe motopropulseur/moteur et/ou la programmation de module.

La couverture des boîtes de vitesses/boîtes-pont inclut : toutes les pièces lubrifiées à l'intérieur de la boîte, le carter, le convertisseur de couple, les montures, les bagues d'étanchéité et les joints ainsi que tous les composants électriques internes des boîtes. Sont également couverts : les actionneurs directement connectés à la boîte de vitesses (cylindre récepteur, etc.).

Exclusions : sont exclus de la couverture du groupe motopropulseur les conduites et les flexibles de refroidissement de la transmission, le radiateur, les capteurs, le câblage et les connecteurs électriques. Sont aussi exclus l'embrayage et le plateau de pression ainsi que le module de commande de la transmission et/ou la programmation de module.

La couverture de la boîte de transfert inclut : toutes les pièces lubrifiées à l'intérieur de la boîte, le carter, les montures, les bagues d'étanchéité et les joints ainsi que tous les composants électriques internes de la boîte de transfert. Sont également couverts tous les actionneurs directement connectés à la boîte de transfert ainsi que le moteur d'encodeur.

Exclusions de la couverture du groupe motopropulseur : les conduites et les flexibles de refroidissement de la boîte de transfert, le radiateur, les capteurs, le câblage et les connecteurs électriques ainsi que le module de commande de la boîte de transfert et/ou la programmation de module.

La couverture des systèmes de transmission inclut : toutes les pièces lubrifiées à l'intérieur de la boîte, les boîtes à réduction finale, les arbres de roue motrice et les paliers, les joints homocinétiques, les joints

universels, et les arbres de transmission, les montures, les supports, les bagues d'étanchéité, les joints ainsi que tous les composants électriques internes. Sont également couverts tous les actionneurs directement connectés à l'arbre de roue motrice, tels que l'actionneur de différentiel avant, par exemple.

Exclusions : Sont exclus de la couverture du groupe motopropulseur tous les roulements de roue, les roulements de moyeu avant et arrière de roue motrice, les moyeux de blocage, le refroidissement du système d'entraînement, les conduites, les flexibles, le radiateur, les capteurs, le câblage et les connecteurs électriques en rapport avec les systèmes d'entraînement ainsi que les modules de commande des systèmes d'entraînement et/ou la programmation de module.

8 Garantie limitée du véhicule neuf

Couverture des pneus

Les pneus fournis avec votre véhicule sont garantis par General Motors contre tout défaut de matériaux ou de fabrication, sous la couverture de la garantie de base. L'usure n'est pas considérée comme un défaut et elle peut intervenir avant l'expiration de la garantie. Dans ce cas, le propriétaire est responsable de l'achat de pneus de remplacement ou de la demande de couverture chez le fabricant du pneu, uniquement. Pour les véhicules qui bénéficient encore de la couverture de garantie de base, les pneus défectueux sont remplacés sur base d'un ajustement proportionnel, selon le programme suivant, basé sur le kilométrage :

Diagramme de garantie proportionnée sur les pneus Chevrolet/GMC 2018

Kilométrage (km)	Pourcentage couvert par Chevrolet/GMC (coût des pneus)	Pourcentage couvert par Chevrolet/GMC (main d'œuvre - montage/équilage)
0-19.000	100%	100%
19.001-24.000	60%	100%
24.001-32.000	50%	100%
32.001-40.000	40%	100%
40.001-48.000	30%	100%
48.001-60.000	20%	100%
60.001+	0%	0%

**Diagramme de garantie proportionnée sur les pneus
Buick 2018**

Kilométrage (km)	Pourcentage couvert par Buick (coût des pneus)	Pourcentage couvert par Buick (main d'œuvre - montage/équilibrage)
0-19.000	100%	100%
19.001-24.000	60%	100%
24.001-32.000	50%	100%
32.001-40.000	40%	100%
40.001-48.000	30%	100%
48.001-80.000	20%	100%
80.001+	0%	0%

concessionnaire GM ou le fabricant de la marque de pneus équipant votre véhicule pour de plus amples informations. La liste ci-dessous reprend les sites web actuels et les numéros d'assistance à la clientèle gratuits des fabricants de pneus.

Ce barème s'applique uniquement au prix des pneus. GM couvrira 100% du coût du montage et de l'équilibrage des pneus remplacés sous garantie pour toute la période de couverture de la garantie de base.

Après expiration de votre garantie limitée de véhicule neuf, vous pouvez encore bénéficier d'une couverture de garantie proportionnelle pour vos pneus d'origine assurée par le fabricant de pneus. Contactez votre

Marques de pneus

Société	Site web	Numéro gratuit
Bridgestone Canada, Inc.	www.bridgestonetire.ca	1-800-267-1318
Continental/General	www.generaltire.ca www.continentaltire.ca	1-800-461-1776 1-800-461-1776
Goodyear/Dunlop	www.goodyear.ca www.dunlop.ca	1-800-387-3288
Michelin/Goodrich	www.michelin.ca	1-888-871-4444
Uniroyal	www.uniroyal.ca	1-888-871-7777
Goodrich	www.bfgoodrichtires.ca	1-888-871-6666
Hankook	www.hankooktire.ca	1-800-843-7709
Kumho	www.kumhotire.ca	1-604-241-4142 (Ouest) 1-905-564-0882 (Est)
Pirelli	www.pirelli.ca	1-800-828-2585 (Ontario) 1-800-363-0583 (Que/Maritimes) 1-800-663-0148 (Ouest)
Maxxis	www.maxxiscanada.com	1-905-789-0882

Lorsqu'un pneu est retiré du service à la suite d'un problème couvert par le programme de garantie limitée d'un fabricant de pneu, vous

pouvez bénéficier d'un pneu de remplacement ou d'un pneu neuf comparable sur une base proportionnelle.

Le programme de garantie limitée du fabricant de pneu, qui peut être obtenu en appelant ou en consultant le site web du fabricant de pneu ou d'un concessionnaire agréé, tient lieu de tous les autres

recours ou garanties, expresses ou implicites, découlant de la loi ou autrement, y compris l'aptitude à un usage particulier ou qualité marchande. Le fabricant de pneus décline expressément toute responsabilité pour les dommages indirects, spéciaux, accessoires ou consécutifs, perte de profit, déficit, perte de clientèle, perte de réputation, dommages punitifs ou autres, coûts ou pertes de tout genre.

Remorquage

Le remorquage est couvert jusqu'au concessionnaire agréé le plus proche, si le véhicule ne peut être conduit en raison d'une défectuosité couverte par la garantie.

Couverture du moteur turbo diesel Duramax de 6.6 L

Pour les camions dotés d'un moteur turbo diesel Duramax de 6.6 L, le moteur complet, y compris les composants du turbocompresseur (à l'exception des éléments repris sous « Ce qui n'est pas couvert ») est couvert sans déduction pour les défectuosités de matériau ou de

fabrication pour une durée pouvant atteindre 5 ans ou 160 000 kilomètres (Chevrolet et GMC), selon la première échéance.

- Le bloc-cylindres et les culasses ainsi que toutes les pièces de lubrification internes, les collecteurs d'admission et d'échappement, l'engrenage de synchronisation, la chaîne ou le couvrecle et la courroie de distribution, le volant moteur, l'amortisseur de vibrations, les couvercles de soupapes, le carter d'huile, la pompe à huile, la pompe à eau, la pompe à essence, les supports de moteur, les joints d'étanchéité et les joints de culasse.
- Système de contrôle d'alimentation en diesel : pompe d'injection, gicleurs, conduites haute pression, dispositifs d'étanchéité haute pression.
- Système de commande des bougies de préchauffage : ensemble de commande et de bougies de préchauffage,

bougies de préchauffage, relais à avance à froid, module de commande du moteur (ECM).

- Système de réduction des émissions : réservoir de liquide de réduction des émissions, injecteurs, capteurs, notamment pour l'oxyde d'azote et l'échappement, ainsi que le filtre à particules d'échappement.
- Module de commande d'injection de carburant, refroidisseur d'huile intégré, plaque d'adaptation de boîte de vitesses, rampes communes d'alimentation en carburant gauche et droite, filtre à essence, sonde de température de carburant et blocs de fonction.

Important: Certains des composants susmentionnés peuvent aussi être couverts par la garantie sur les systèmes antipollution sans franchise. Reportez-vous à *Liste des pièces de garantie - système d'émission* ⇨ 31 pour les détails.

Produits et modifications de performances du moteur du marché secondaire

Certains produits et modifications du marché secondaire promettent une augmentation de la puissance et du couple du groupe motopropulseur de votre véhicule. Vous devez être conscient que ces produits peuvent avoir des effets néfastes sur les performances et la longévité du moteur, du système antipollution, de la boîte de vitesses et du train de transmission. Le moteur turbo diesel Duramax, la boîte de vitesses automatique Allison Automatic Transmission^{MD} et le train de transmission ont été conçus et construits pour offrir les meilleures longévité et performances du marché dans les circonstances les plus dures. Les produits augmentant la puissance du moteur peuvent faire fonctionner le moteur à des niveaux de puissance et de couple pouvant endommager, provoquer des pannes ou réduire la longévité du moteur, du système antipollution, de la boîte de vitesses et du train de transmission. Les dommages, les

pannes ou une réduction de la longévité du moteur, de la boîte de vitesses, du système antipollution, du train de transmission ou d'autres éléments du véhicule causés par des produits ou modifications du marché secondaire augmentant les performances du moteur peuvent ne pas être couverts par la garantie de votre véhicule.

Couverture de la tôlerie

Les panneaux de tôle sont couverts contre la corrosion et la perforation par la rouille, comme suit :

Corrosion : Les panneaux de tôle de carrosserie des Chevrolet et GMC sont couverts contre la rouille pour une durée de 3 ans ou de 60 000 km, selon la première échéance. Les panneaux de tôle de carrosserie des Buick sont couverts contre la rouille pour une durée de 4 ans ou de 80 000 km, selon la première échéance.

Perforation par la rouille : Tout panneau de tôle de carrosserie des Chevrolet et GMC perforé en raison de la corrosion (perforation de la tôle) continue d'être couvert pour

une durée maximale de 6 ans ou de 160 000 kilomètres, selon la première échéance. Cette couverture ne s'applique qu'aux panneaux de tôle de carrosserie et non aux autres composants métalliques.

Perforation par la rouille : Tout panneau de tôle de carrosserie des Buick perforé en raison de la corrosion (perforation de la tôle) continue d'être couvert pour une durée maximale de 6 ans, kilométrage illimité. Cette couverture ne s'applique qu'aux panneaux de tôle de carrosserie et non aux autres composants métalliques.

Important: Toute corrosion cosmétique ou superficielle (causée par un éclat de pierre, des bosselures ou des égratignures de peinture ou par la négligence de réparer les dommages de peinture causés par des éclats de pierre, bosselures ou égratignure de peinture) n'est pas comprise dans la couverture de la tôle.

Couvertures des accessoires

La plupart des accessoires agréés GM, commercialisés et vendus par la Compagnie General Motors du Canada qui sont posés en permanence sur un véhicule GM avant la livraison, sont couverts dans les limites de la garantie de base limitée sur les véhicules neufs. Dans le cas où les accessoires GM sont posés après la livraison du véhicule ou sont remplacés dans le cadre de la garantie sur les véhicules neufs, ils sont couverts (pièces et main d'œuvre) au prorata de la partie applicable de la garantie limitée sur les véhicules neufs, mais en aucun cas pendant moins de 12 mois/kilométrage illimité (12 mois/kilométrage illimité pour les véhicules à usage commercial).

Les accessoires GM vendus au comptoir ou ceux qui ne demandent pas d'installation continuent à bénéficier de la garantie normale sur les pièces de concessionnaire GM, pendant une durée de 12 mois, à partir de la date d'achat (pièces uniquement).

Les accessoires des partenaires commerciaux intégrés disposant d'une licence GM sont couverts par une garantie du fabricant spécifique aux accessoires et ne sont pas garantis par GM ou par ses concessionnaires.

Attention

Cette garantie exclut :

Tout appareil de communication qui devient inutilisable ou incapable de fonctionner comme il le devrait à cause de l'indisponibilité d'un service de communication sans fil compatible ou de signaux des satellites GPS.

Ce qui n'est pas couvert

Dommages ou usure des pneus et des roues

L'usure normale des pneus et des roues n'est pas couverte. L'usure des pneus est influencée par de nombreuses variantes, telles que l'état de la route, le style de

conduite, le poids du véhicule et la fabrication des pneus. L'usure uniforme des pneus est normale et n'est pas considérée comme un défaut. Les dommages causés par les dangers routiers, comme les crevaisons, coupures, entailles et ruptures par choc dans un nid de poule, une bordure de trottoir ou d'autres objets, ne sont pas couverts. L'usure des pneus due à un mauvais alignement en dehors de la période de garantie n'est pas couverte. De même, les dommages résultant d'un gonflage inadéquat, d'une surcharge, d'un patinage, comme lors d'un enlèvement dans la boue ou la neige, des chaînes antidérapantes, de l'utilisation en course, d'un montage/démontage inadéquat, d'une mauvaise utilisation, d'une négligence, d'une modification, d'une réparation incorrecte, d'un accident, d'une collision, d'un incendie, d'un acte de vandalisme ou d'un usage inapproprié ne sont pas couverts. Les dommages aux roues ou aux flancs des pneus causés par les

14 Garantie limitée du véhicule neuf

stations de lavage automatiques ou les agents de nettoyage ne sont pas couverts.

Dégâts dus aux couvertures de caisse

Les propriétaires de camions équipés d'une couverture de caisse, d'après-vente ou d'usine, peuvent prévoir que cette couverture va bouger lors de son fonctionnement normal.

Ce déplacement peut endommager le fini. Par conséquent, tout dommage causé par la couverture de caisse n'est pas couvert en vertu des conditions de la garantie limitée de véhicule neuf.

La peinture d'usine au pistolet dans la doublure de caisse (EFC CGN) n'est pas couverte contre la perte de brillance et de lustre, ni contre le ternissement. Se reporter au guide du propriétaire pour plus d'informations concernant l'entretien de la peinture de la doublure de caisse.

Dommages causés par un accident, une mauvaise utilisation ou une altération

La garantie limitée de véhicule neuf ne couvre pas les dommages résultant de l'un des éléments suivants :

- Collision, feu, vol, gel, vandalisme, émeutes, explosion ou objets frappant le véhicule.
- Mauvaise utilisation du véhicule comme la conduite du véhicule sur les trottoirs, la surcharge, la course ou autre compétition. L'utilisation adéquate du véhicule est traitée dans le guide du propriétaire;
- L'altération, la modification ou l'altération du véhicule, y compris, sans que cette liste soit limitative, la carrosserie, le châssis, le groupe motopropulseur, la boîte de vitesses, le logiciel ou tout composant après assemblage final par GM.

- Les couvertures ne s'appliquent pas si le compteur kilométrique a été déconnecté, sa lecture a été altérée ou si le kilométrage ne peut être déterminé.
- Installation de pièces ne provenant pas de GM (General Motors).
- Contamination par de l'eau ou un liquide.
- Les dommages résultent de la grêle, d'inondations, de tempêtes de vent, de la foudre et autres conditions environnementales.
- Altération du vitrage par application de pellicules colorantes.

Important: Cette garantie est nulle pour les véhicules actuellement ou déjà enregistrés comme récupérés, ferrailés (irréparables), remis en état, mis au rebut ou autrement considérés comme perte totale.

Dompage ou corrosion causés par l'environnement, les traitements chimiques ou les produits du marché secondaire

Les dommages causés par les contaminants aéroportés, la poussière de voie, le sel de l'air marin, le sel ou d'autres matériaux utilisés pour contrôler l'état des routes, les produits chimiques, la sève d'arbre, les pierres, la grêle, les tremblements de terre, l'eau ou les inondations, les violentes tempêtes, les éclairs, l'application de produits chimiques ou de produits d'étanchéité après la fabrication, etc. ne sont pas couverts. Reportez-vous à « Peinture endommagée par retombées chimiques » sous *Choses à savoir au sujet de la garantie limitée du véhicule* ⇨ 23 pour plus de détails.

Dommages causés par un entretien insuffisant ou inadéquat

Les dommages causés par la négligence de suivre les intervalles du programme d'entretien recommandé et/ou d'utiliser ou de

maintenir les liquides corrects, le carburant, les lubrifiants ou les fluides frigorigènes entre les intervalles d'entretien recommandés dans le guide du propriétaire ne sont pas couverts.

Dégâts dus à du carburant contaminé, incorrect ou de mauvaise qualité

Un carburant de mauvaise qualité ou incorrect peut causer des problèmes de comportement tels qu'une hésitation, un manque de puissance, un calage ou un refus de démarrer. Il peut également dégrader le fonctionnement de composants critiques de contrôle des émissions d'échappement tels que les bougies, les sondes d'oxygène et le catalyseur. Les dommages résultant qu'une qualité médiocre du carburant, d'une contamination à l'eau ou, si le véhicule exige du carburant super, l'utilisation du véhicule avec de l'essence d'indice d'octane inférieur à 91 (R+M)/2, peuvent ne pas être couverts.

Les carburants interdits sont : les essences contenant du méthanol, du MMT, un additif d'augmentation de l'octane organométallique, et/ou des carburants contenant plus de 15% d'éthanol dans des véhicules autres que ceux à carburant mixte (FFV).

Veillez vous reporter au guide du propriétaire, sous « Carburant », pour des recommandations supplémentaires, y compris l'utilisation d'essence détergente TOP TIER. On trouvera également des informations supplémentaires à l'adresse suivante : www.toptiergas.com/index.html.

Dommages dus à un impact, à l'usage ou à l'environnement

Les fissures, éclats ou rayures du pare-brise et des glaces dus à un impact ne sont pas couverts. Les fissures du pare-brise seront couvertes pendant les 12 premiers mois, quel que soit le kilométrage, si elles sont causées par un défaut de matériau ou de fabrication.

Les feux, lentilles, rétroviseurs, la peinture, la calandre, les moulures et le garnissage ne sont pas couverts en cas de fissures, éclats, rayures, coups, creux et perforations ou déchirures résultant d'un impact avec d'autres objets ou risques routiers. En outre, les fissures, éclats, rayures ou autres dommages sur la façade de la radio ou sur le tableau de bord résultant d'un impact ou de corps étrangers ne sont pas couverts.

Où se rendre pour l'entretien

Votre nouveau véhicule GM a été conçu et construit en respectant les normes de qualité les plus élevées, et cette qualité garantit sa fiabilité, sa longévité et son fonctionnement économique pendant les prochaines années. L'investissement que représente votre nouveau véhicule GM peut être rentabilisé au mieux par votre concessionnaire GM, qui propose un service de qualité et des pièces d'origine GM spécifiquement conçues pour votre véhicule GM.

GM préconise que l'entretien du véhicule soit effectué par un concessionnaire GM agréé. Les techniciens des concessionnaires GM sont spécifiquement formés pour entretenir et réparer les véhicules GM. Ils restent au fait des dernières informations de service via les bulletins techniques, les publications de service et les cours de formation de GM. La plupart sont également certifiés via un processus de formation technique. En outre, votre concessionnaire GM dispose d'outils spéciaux, d'équipements et de logiciels ainsi que d'un accès complet aux mises à jour de produits applicables à votre véhicule et permettant de garantir des diagnostics rapides et précis. Ce niveau de service n'est disponible qu'auprès d'un concessionnaire GM agréé.

Produits électriques raccordés extérieurement par un tiers

Cette garantie ne s'applique pas au matériel ou logiciel d'un dispositif tiers raccordé au véhicule ou à ses composants, même s'il est intégré ou livré avec le véhicule. GM n'est

en rien responsable de la qualité ou de la précision des informations ou d'un service accessible via ou à partir d'un dispositif ou d'une plate-forme tiers. Le logiciel distribué par GM à l'intérieur ou à l'extérieur du véhicule (y compris, mais sans s'y limiter au logiciel du système ou ses applications) n'est pas couvert par cette garantie. La garantie GM ne garantit pas que les connexions à partir ou via le véhicule seront ininterrompues ou sans erreurs. En outre, l'utilisateur doit sauvegarder les données et les informations fréquemment. GM est pas responsable de toute perte ou endommagement des données ou des informations mises à disposition dans le cadre de l'utilisation du véhicule. En outre, cette garantie ne couvre pas : (a) les consommables appelés à diminuer avec le temps, à moins que le problème ne soit dû à un défaut de matériaux ou de fabrication; (b) les dommages causés par l'utilisation d'un autre produit ou service; (c) les dommages causés par un dispositif ou service tiers (y compris les mises à niveau et les extensions), ou (d)

l'obsolescence ou l'absence d'utilité en raison de l'incompatibilité avec les futures versions de matériel ou de logiciel externe, y compris, mais sans s'y limiter, les appareils mobiles

Entretien

Tous les véhicules demandent un entretien périodique. Les services d'entretien comme ceux indiqués dans le guide du propriétaire et dans ce livret de garantie sont au frais du propriétaire.

La lubrification, le nettoyage ou le polissage du véhicule ne sont pas couverts. La défectuosité ou les dommages des composants qui demandent un remplacement ou une réparation en raison d'une utilisation, d'une usure, d'une exposition ou d'un manque d'entretien du véhicule ne sont pas couverts.

Ces éléments, par exemple :

- Nettoyage du système audio
- Plaquettes et garnitures de freins

- Garnitures
- Liquides de refroidissement et autres liquides
- Filtres
- Télédévrouillage (ou piles d'autres émetteurs/récepteurs à distance)*
- Entretien de l'essieu arrière à glissement limité
- Permutation des pneus
- Réglage de la géométrie/équilibrage de roue**
- Tubulures d'essuie-glace

sont couverts jusqu'à la première période d'inspection de maintenance décrite dans le guide du propriétaire. Tout remplacement au moment ou en dehors de la période d'inspection de maintenance est considéré comme de la maintenance et n'est pas couvert en tant que partie de la garantie limitée de véhicule neuf. La garantie limitée de véhicule neuf couvre uniquement les composants

lorsque leur remplacement ou leur réparation résulte d'un défaut de matériau ou de fabrication.

* Les piles non-rechargeables ne sont couvertes que pour un maximum de 12 mois.

** Entretien des composants après 12 000 kilomètres.

Autres frais

Les pertes économiques ou d'autres frais ne sont pas couverts.

Exemples :

- Inconvénient
- Hébergement, repas ou autres frais de déplacement
- Perte de l'utilisation du véhicule
- Paiement pour une perte de temps ou de paie
- Remisage

Autres conditions

Cette garantie vous accorde des droits reconnus par la loi. Il est possible que vous ayez d'autres droits, lesquels varient d'une province à l'autre, selon la

législation applicable. Cette garantie n'exclut ni limite ces droits, mais est en vigueur concurremment avec toute législation provinciale applicable.

La Compagnie General Motors du Canada n'autorise personne à créer en soi toute autre condition ou responsabilité relativement à ces véhicules. **Toute garantie ou condition implicite (notamment toute garantie ou condition implicite de qualité marchande ou d'adaptation à un usage particulier) applicable à ce véhicule est limitée à la durée de cette garantie écrite. La réalisation des réparations et des réglages nécessaires est le seul recours en vertu de cette garantie écrite ou de toute garantie ou condition implicite.**

La Compagnie General Motors du Canada ne peut être tenu pour responsable d'aucun dommage accidentel ou subséquent résultant de tout manquement à cette garantie écrite ou à toute garantie ou condition implicite.*

* Certaines provinces ne permettent pas de limites sur la durée d'une garantie implicite ou sur l'exclusion ou les limites des dommages accessoires ou indirects, les limites ou exclusions susmentionnées peuvent donc ne pas s'appliquer à vous.

Chevrolet Volt, Bolt EV et Malibu Hybride

Pour les véhicules vendus aux États-Unis, en plus de la couverture Pare-chocs à pare-chocs décrite précédemment, General Motors garantit certains organes de chaque Chevrolet Volt, Bolt EV et Malibu Hybride pendant 8 ans ou 160 000 kilomètres, selon la première éventualité, à partir de la date initiale de mise en service du véhicule, pour les réparations couvertes par la garantie des organes de propulsion électrique spécifiques du véhicule.

Pour les véhicules vendus au Canada, outre la couverture de garantie de base décrite dans le livret de garantie limitée, d'entretien et d'assistance au propriétaire de

GM Canada, la Compagnie General Motors du Canada garantit certains composants des Chevrolet Volt, Bolt EV et Malibu Hybride pendant 8 ans ou 160 000 kilomètres, selon la première éventualité, depuis la première date de mise en service du véhicule, pour les réparations sous garantie des composants de propulsion électrique spécifiques de ce véhicule.

Cette garantie s'applique aux véhicules Chevrolet Volt, Bolt EV et Malibu Hybride immatriculés et qui sont respectivement habituellement utilisés aux États Unis ou au Canada. Outre le propriétaire initial du véhicule, la couverture décrite dans cette garantie sur les composants des Chevrolet Volt, Bolt EV et Malibu Hybride est transférable gratuitement aux propriétaires suivants du véhicule dans la limite de 8 ans ou 160 000 kilomètres. Aucune déduction n'est associée avec la garantie sur les composants.

Cette garantie est un ajout aux conditions expresses et aux garanties décrites dans ce manuel.

La couverture et les bénéfices décrits sous « Garantie limitée du véhicule neuf » n'est ni étendue ni modifiée du fait de cette clause spéciale concernant les composants hybrides.

Ce qui est couvert

La garantie couvre pendant 8 ans ou 160 000 kilomètres les réparations permettant de corriger tous défauts de matériaux ou de fabrication détectés sur des composants spécifique au système Hybride, à savoir :

Remorquage

Pendant les 8 ans ou 160 000 kilomètres de la période de garantie sur les composants Hybrides, le remorquage est couvert jusqu'au concessionnaire Chevrolet le plus proche si votre véhicule ne peut être conduit à la suite d'une défectuosité d'un composant Hybride couverte par la garantie. Adressez-vous au centre d'assistance routière pour le remorquage GM. Reportez-vous au Guide du propriétaire pour les détails.

Couverture de la batterie du moteur d'entraînement

Politique de garantie de la batterie de propulsion (Chevrolet Volt et Bolt EV)

Comme c'est le cas pour toutes les batteries, la quantité d'énergie stockable par la batterie haute tension de « propulsion » peut diminuer avec le temps et les kilomètres parcourus. Selon l'utilisation de la batterie, une perte de capacité variant entre un minimum de 10% et un maximum de 40% est prédictible au cours de la période de garantie. Pour toute question relative à la capacité de la batterie, un technicien d'entretien du concessionnaire se chargera de déterminer si les paramètres du véhicule correspondent à la prédictibilité susmentionnée.

Batterie hybride (Malibu Hybride)

Composants internes de la batterie, modules et ventilateur.

Réparation (si nécessaire)

Chevrolet dispose d'un réseau de concessionnaires agréés qui sont également formés pour effectuer les réparations sur les véhicules Volt, Bolt EV et Malibu Hybride, si la batterie de votre véhicule doit être réparée.

Remplacement (si nécessaire)

Si la réparation sous garantie exige un remplacement, la batterie haute tension peut être remplacée par une pièce neuve ou par une batterie haute tension rénovée à l'usine avec une capacité énergétique (stockage de kWh) équivalente ou ne variant pas de plus de 10% par rapport à celle de la batterie d'origine au moment de la réparation sous garantie.

Le remplacement sous garantie de la batterie de propulsion électrique peut ne pas remettre le véhicule à l'état neuf mais il rendra votre Chevrolet Volt ou Bolt EV totalement opérationnelle, conformément à son âge et à son kilométrage.

Autres composants électriques/hybrides

Câblage haute tension, modules de commande du groupe motopropulseur hybride et de la batterie, module de commande du compresseur d'air (sauf Malibu Hybride), module de commande d'alimentation d'accessoires en CC, module de commande de déconnexion de la batterie haute tension, module d'onduleur d'électronique de puissance de l'alternateur du moteur d'entraînement, et module de commande du chargeur de batterie.

Freins

L'ensemble de modulateur de freinage

Unité d'entraînement électrique/hybride

L'ensemble d'unité d'entraînement électrique, les moteurs électrique, et tous les composants internes, y compris la pompe auxiliaire de liquide, le contrôleur de pompe auxiliaire, le moteur électrique, et les câbles triphasés.

Ce qui n'est pas couvert

Outre la section « Ce qui n'est pas couvert » de ce livret de garantie, cette garantie sur les composants de Chevrolet Volt, Bolt EV et Malibu Hybride ne couvre pas les éléments suivants :

Éléments d'usure

Les pièces d'usure, telles que les garnitures de freins, ne sont pas couvertes par la garantie Chevrolet Volt, Bolt EV et Malibu Hybride.

Entretien

En tant que propriétaire du véhicule, vous êtes responsable de l'entretien planifié listé dans votre guide du propriétaire. Les intervalles entre deux entretiens, les vérifications, les inspections ainsi que l'utilisation des liquides et lubrifiants recommandés dans ce guide sont nécessaires pour garder votre véhicule en bon état de fonctionnement. Tout dommage causé par le non-respect par le propriétaire/locataire des intervalles d'entretien programmés peut ne pas être couvert par la

garantie. La maintenance programmée englobe des éléments tels que :

- Plaquettes/Garnitures de freins
- Liquides de refroidissement et autres liquides
- Filtres

Couverture de Chevrolet Silverado eAssist^{MD} et GMC Sierra eAssist^{MD}

Pour les véhicules vendus aux États-Unis, outre la couverture de garantie de base décrite dans le livret de garantie limitée, d'entretien et d'assistance au propriétaire, General Motors garantit certains composants du système eAssist de la Chevrolet Silverado pendant 8 ans ou 160 000 kilomètres (100 000 miles), selon la première éventualité, depuis la première date de mise en service du véhicule, pour les réparations sous garantie des composants spécifiques au système eAssist de ce véhicule.

Pour les véhicules vendus au Canada, outre la couverture de garantie de base décrite dans le

livret d'assistance au propriétaire et de garantie limitée canadienne de GM, la Compagnie General Motors du Canada garantit certains composants du système eAssist de la Chevrolet Silverado pendant 8 ans ou 160 000 kilomètres (100 000 miles), selon la première éventualité, depuis la première date de mise en service du véhicule, pour les réparations sous garantie des composants spécifiques au système eAssist de ce véhicule.

Cette garantie s'applique aux véhicules eAssist immatriculés et qui sont respectivement habituellement utilisés aux États-Unis ou au Canada. Outre le propriétaire initial du véhicule, la couverture décrite dans cette garantie eAssist est transférable gratuitement aux propriétaires suivants du véhicule dans la limite des 8 ans ou 160 000 kilomètres (100 000 miles) susmentionnés. Aucune déduction n'est associée avec cette garantie eAssist.

Cette garantie spéciale sur les composants eAssist est un ajout aux conditions expresses et aux

garanties décrites dans ce manuel. La couverture et les bénéfices décrits sous « Garantie limitée sur les véhicules neufs » n'est ni étendue ni modifiée du fait de cette clause spéciale concernant les composants eAssist.

Composants eAssist

Les composants et les modules hybrides de gestion du groupe motopropulseur, y compris la batterie eAssist, le système de déconnexion de la batterie eAssist, le groupe propulseur, le ventilateur de la batterie eAssist, le générateur-démarrreur, le tendeur de la courroie d'entraînement du générateur-démarrreur, la pompe de refroidissement du générateur-démarrreur, les câbles triphasés à haute tension, les câbles CCHT et le solénoïde et l'accumulateur de liquide de boîte de vitesses.

Couverture du système eAssist^{MD} de la LaCrosse

Pour les véhicules vendus aux États-Unis, en plus de la couverture pare-chocs à pare-chocs décrite précédemment, General Motors garantit certains composants eAssist des véhicules LaCrosse pendant 8 ans ou 160 000 kilomètres (100 000 miles), selon la première éventualité, à partir de la date initiale de mise en service du véhicule, pour les réparations couvertes par la garantie des composants eAssist spécifiques du véhicule.

Pour les véhicules vendus au Canada, outre la couverture de garantie de base décrite dans le livret de garantie limitée, d'entretien et d'assistance au propriétaire de GM Canada, General Motors du Canada Limitée garantit certains composants du système eAssist pour chaque véhicule LaCrosse pendant 8 ans ou 160 000 kilomètres (100 000 miles), selon la première éventualité, depuis la première date de mise en service du véhicule, pour les réparations

sous garantie des composants spécifiques au système eAssist de ce véhicule.

Cette garantie s'applique aux véhicules eAssist immatriculés aux États Unis ou au Canada et qui sont respectivement habituellement utilisés aux États Unis ou au Canada. Outre le propriétaire initial du véhicule, la couverture décrite dans cette garantie sur les composants eAssist est transférable gratuitement aux propriétaires suivants du véhicule dans la limite décrite plus haut de 8 ans ou 160 000 kilomètres (100 000 milles). Aucune déduction n'est associée avec la garantie sur les composants eAssist.

Cette garantie spéciale sur les composants eAssist est un ajout aux conditions expresses et aux garanties décrites dans ce manuel. La couverture et les bénéfices décrits sous « Garantie limitée sur les véhicules neufs » n'est ni

étendue ni modifiée du fait de cette clause spéciale concernant les composants eAssist.

Composants eAssist

Les composants et les modules hybrides de gestion du groupe motopropulseur, y compris la batterie eAssist, le système de déconnexion de la batterie eAssist, le groupe propulseur, le ventilateur de la batterie eAssist, le générateur-démarrreur, la pompe de refroidissement du générateur-démarrreur, les câbles triphasés à haute tension, les câbles CCHT et le solénoïde et l'accumulateur de liquide de boîte de vitesses.

Ce qui n'est pas couvert

Outre la section « Ce qui n'est pas couvert » de ce livret de garantie, cette garantie sur les composants eAssist ne couvre pas les éléments suivants :

Éléments d'usure

Les pièces d'usure telles que les garnitures de frein ne sont pas couvertes par cette garantie eAssist

Entretien

En tant que propriétaire du véhicule, vous êtes responsable de l'entretien planifié listé dans votre guide du propriétaire. Les intervalles entre deux entretiens, les vérifications, les inspections ainsi que l'utilisation des liquides et lubrifiants recommandés dans ce guide sont nécessaires pour garder votre véhicule en bon état de fonctionnement. Tout dommage causé par le non-respect par le propriétaire/locataire des intervalles d'entretien programmés peut ne pas être couvert par la garantie. La maintenance programmée englobe des éléments tels que :

- Plaquettes/Garnitures de freins
- Liquides de refroidissement et autres liquides
- Filtres

Réparations couvertes par la garantie – Échanges de composants

Dans l'intérêt de la satisfaction du client, la Compagnie General Motors du Canada peut offrir un service d'échange pour certains composants du véhicule. Ce service vise à réduire la durée où votre véhicule ne peut être utilisé en raison de réparations. Les composants utilisés en échange sont des pièces de rechange pouvant être neuves, recyclées ou remises en état.

Les pièces recyclées répondent aux exigences des pièces de service approuvées par GM et se composent d'organes utilisés précédemment, selon un processus qui comprend le démontage, l'inspection, le nettoyage, la remise à niveau du logiciel et des pièces de remplacement selon les besoins, le test et le remontage.

Les pièces remises en état répondent aux exigences des pièces de service approuvées par GM. Ce sont des pièces ayant

été utilisées précédemment qui sont inspectées, nettoyées, testées et emballées.

Tous les composants d'échange utilisés répondent aux normes GM et sont garantis de la même façon que les composants neufs. Voici des exemples des types de composants pouvant être utilisés de cette façon : moteur et ensembles de boîte de vitesses, ensembles de groupe d'instruments, radios, lecteurs de disques compacts, batteries et modules de commande du groupe motopropulseur.

Fiches pour l'entretien et le service de garantie

Conservez les reçus portant sur la réalisation de l'entretien courant. Les reçus peuvent être très importants en cas de question sur la cause d'un mauvais fonctionnement, à savoir s'il s'agit d'un entretien inadéquat ou d'un défaut de matériau ou de fabrication.

Une « fiche d'entretien » est fournie à la section portant sur le programme d'entretien du guide du

propriétaire pour des raisons de commodités afin de consigner les entretiens réalisés.

Pour votre documentation, le concessionnaire offrant l'entretien courant doit fournir une copie du bon de réparation couverte par la garantie indiquant toutes les réparations effectuées.

Réparations couvertes par la garantie – Matériaux recyclés

Les directives environnementales du Canada et GM soutiennent la récupération, la purification et la réutilisation des gaz réfrigérants de climatisation automobile et du liquide de refroidissement moteur.

Par conséquent, toute réparation effectuée par GM sur votre véhicule peut recourir à du réfrigérant et du liquide de refroidissement purifié et recyclé.

Entretien des pneus

Tout concessionnaire General Motors traitant votre véhicule ou distributeur de pneus pour votre marque de pneu peut vous assister

pour l'entretien des pneus. Si, après avoir contacté l'un de ces concessionnaires, vous avez besoin de plus d'assistance, ou si vous avez des questions, contactez le Centre d'Assistance à la Clientèle. Les numéros d'appel gratuits sont énumérés sous *Bureaux d'assistance à la clientèle* ⇨ 41.

« Protection contre la rouille » après fabrication

Votre véhicule a été conçu et construit pour résister à la corrosion. L'application d'un inhibiteur de rouille additionnel n'est ni nécessaire ni requis sous la garantie de la tôle. GM ne fait aucune recommandation concernant l'utilité ou la valeur de tels produits.

L'application de produits anticorrosion après la fabrication peut créer un environnement qui réduit la résistance du véhicule à la corrosion. Les réparations de dommages causés par de telles applications ne sont pas couvertes par la garantie limitée du véhicule neuf.

Peinture, garniture et pièces d'enjolivement

Les défauts de peinture, de garniture, de revêtement ou d'autres pièces d'enjolivement sont habituellement corrigés durant la préparation du véhicule neuf. Si la peinture ou une pièce d'enjolivement pose problème, informez le concessionnaire dès que possible. Votre guide de propriétaire contient des instructions sur l'entretien de ces éléments.

Fonctionnement et soins du véhicule

Si l'on considère l'investissement que vous avez fait dans votre nouveau véhicule, nous savons que vous souhaitez l'utiliser et en prendre soin de manière appropriée. Nous vous conseillons vivement de respecter les instructions d'entretien indiquées dans votre guide du propriétaire.

Si vous avez des questions sur la manière d'entretenir votre véhicule en bon état de fonctionnement, adressez-vous à votre

concessionnaire General Motors, l'emplacement choisi par de nombreux clients pour l'exécution des travaux d'entretien. Vous pouvez être certain que votre concessionnaire choisira les pièces appropriées et respectera les procédures de réparation correctes.

Enregistrement des travaux d'entretien

Conservez les reçus indiquant l'exécution de l'entretien normal du véhicule. Les réparations dues à des dommages résultant d'un manque d'entretien ne sont pas couvertes par la présente garantie. Les reçus peuvent être très importants si une question se pose pour savoir si la défaillance est causée par un manque d'entretien ou par un défaut de matériaux ou de fabrication.

Un formulaire d'enregistrement d'entretien est prévu dans le guide du propriétaire (section du programme d'entretien) pour votre commodité, afin de consigner les entretiens effectués. Le concessionnaire intervenant peut

fournir une copie pour toute réparation sous garantie, pour vos archives.

Tachage de peinture par des retombées chimiques

Certaines conditions climatiques et atmosphériques peuvent causer des réactions chimiques. Des polluants atmosphériques peuvent tomber sur les surfaces peintes du véhicule et les attaquer. Ce genre de dommages peut prendre deux formes : décolorations en forme de bouclettes marbrées ou petites tâches irrégulières foncées gravées sur la surface peinte.

Bien qu'aucune défectuosité de peinture appliquée en usine ne cause cela, la Compagnie General Motors du Canada, corrigera, sans frais pour le propriétaire, les surfaces peintes des véhicules neufs endommagés par ces retombées dans les 12 mois ou 20 000 kilomètres suivant l'achat, selon la première éventualité.

Augmentation de la distance sous garantie

Avant la livraison, quelques kilomètres sont ajoutés au véhicule durant les essais réalisés à l'usine de montage, durant l'expédition et chez le concessionnaire. Le concessionnaire consigne la lecture du compteur kilométrique à la première page du livret de garantie, à la livraison. Pour les véhicules admissibles, cette lecture du compteur kilométrique est ajoutée au kilométrage limite précisée dans la garantie limitée du véhicule neuf et dans la garantie sur les systèmes antipollution, ce qui garantit que vous recevez les avantages complets de la couverture.

Admissibilité à l'augmentation de la distance couverte par la garantie :

- S'applique exclusivement aux véhicules neufs maintenus dans le stock des véhicules neufs.
- Ne s'applique pas aux véhicules usagés, aux véhicules détenus par GM, aux véhicules détenus et utilisés par le concessionnaire

ou aux véhicules de démonstration du concessionnaire.

- Ne s'applique pas aux véhicules présentant plus de 1600 kilomètres au compteur, même si le véhicule n'a jamais été immatriculé.

Service de garantie – Canada

Le concessionnaire qui a vendu le véhicule a procédé à des investissements pour disposer des outils adéquats, de la formation et des pièces détachées afin de garantir que les réparations sous garantie nécessaires puissent être effectuées sur votre véhicule. GM demande que vous retourniez chez ce concessionnaire pour toute réparation sous garantie. Dans le cas où cela représente un inconvénient significatif pour vous, un concessionnaire GM agréé peut effectuer les réparations sous garantie. Toutefois, si le concessionnaire ne peut effectuer la réparation par manque d'outils

spéciaux ou de formation, contactez le *Bureaux d'assistance à la clientèle* ⇨ 41.

Service aux propriétaires faisant du tourisme - Canada, États-Unis et Mexique

Si vous faites du tourisme ou si vous avez changé de résidence, rendez-vous chez un concessionnaire General Motors qui couvre votre gamme de véhicules au Canada ou aux États-Unis pour un service de garantie. Les réparations couvertes par la garantie seront effectuées sans frais. Il est possible que l'on vous demande une preuve de résidence, comme le permis de conduire ou de propriété du véhicule. Pour votre documentation, le concessionnaire qui offre le service d'entretien vous donnera une copie du bon de réparation couverte par la garantie indiquant les réparations effectuées.

Pour certaines gammes de véhicules offertes uniquement au Canada, certains concessionnaires General Motors des États-Unis peuvent ne pas pouvoir effectuer le

service de ces gammes de véhicules. Si le service de réparation couvert par la garantie est nécessaire alors que vous êtes aux États-Unis, communiquez avec le Centre d'assistance à la clientèle (CCC) pour obtenir des directives. Voyez la rubrique *Bureaux d'assistance à la clientèle* ⇨ 41 pour obtenir de l'information sur le CCC. Un ambassadeur d'assistance à la clientèle vous dirigera vers un concessionnaire et assistera ce dernier offrant le service de réparation dans l'obtention des pièces nécessaires et de l'information technique. Vous pouvez être facturé pour ces pièces. Pour l'étude d'un remboursement de General Motors du Canada la suite de votre retour à la maison, veuillez fournir au concessionnaire une déclaration des événements, le bon de réparation d'origine, une preuve de propriété et un reçu « payé » indiquant le travail réalisé et les pièces remplacées.

Service aux propriétaires faisant du tourisme - Pays autres que le Canada, les États-Unis et le Mexique

Si vous faites du tourisme dans un pays étranger et que des réparations sont nécessaires, nous vous suggérons de confier le véhicule à un concessionnaire General Motors, de préférence spécialisé dans votre gamme de véhicules.

Important: Les réparations rendues nécessaires par l'utilisation de carburants ou de lubrifiants inadéquats ou sales ne sont pas couverts par la garantie. Consultez votre guide du propriétaire pour des renseignements supplémentaires sur les exigences en matière de carburant si le véhicule est utilisé à l'étranger.

Service de garantie – Véhicules vendus au Canada, mais immatriculés et utilisés à l'étranger

Cette garantie s'applique aux véhicules GM enregistrés au Canada et qui sont habituellement utilisés au Canada. Si vous résidez de manière permanente dans un autre pays, GM peut autoriser la réalisation de réparations couvertes par la garantie autorisées pour les véhicules habituellement vendus par GM dans ce pays. Communiquez avec un concessionnaire GM autorisé dans votre pays pour obtenir de l'assistance. Les couvertures de garantie GM peuvent être annulées ou soumises à des restrictions sur les véhicules GM qui ont été importés ou exportés.

Modifications apportées à l'équipement d'origine

Cette garantie ne couvre pas les dommages ou une défaillance causés par une modification ou

altération de l'équipement d'origine du véhicule fabriqué et assemblé par General Motors.

Les types d'altérations non couvertes comprennent, sans que cette liste soit limitative, l'installation de dispositif antivol autre que GM, de dispositif de démarrage à distance ou de système de téléverrouillage, ou la coupe, la soudure ou le débranchement des pièces et composants d'origine du véhicule. De plus, la garantie ne couvre pas un véhicule remis en état après avoir été endommagé par collision au point qu'on l'ait déclaré irrécupérable ou considéré comme tel même si le véhicule a été remis en état au moyen de pièces et de composants intacts récupérés de ce même véhicule.

De plus, General Motors ne garantit pas les pièces, les étalonnages et/ou les modifications de logiciel ne provenant pas de chez GM.

L'utilisation de pièces, étalonnages de module de commande, modifications de logiciel et/ou toute autre modification ne provenant pas

de chez General Motors annule la couverture de garantie des organes endommagés ou affectés, de quelque manière que ce soit, par l'installation de pièces, étalonnages de module de commande, modifications de logiciel et/ou autres modifications ne provenant pas de chez GM.

La seule exception concerne les pièces ne provenant pas de GM et étiquetées « Homologuée aux normes EPA » qui sont couvertes par la garantie fédérale du rendement du dispositif antipollution.

Véhicule récréatif et altérations spéciales à la carrosserie

Les installations ou altérations réalisées sur l'équipement d'origine du véhicule (ou son châssis) fabriqué et assemblé par General Motors ne sont pas couvertes par cette garantie. La compagnie de carrosseries, l'assembleur, ou l'installateur d'équipements sont uniquement responsables des garanties s'appliquant à la carrosserie ou l'équipement, et de

toute modification d'une pièce ou d'un composant, d'un système ou d'un ensemble installés par GM. Les exemples comprennent, sans y être limités, un montage ou une conversion spécifiques de la carrosserie (comme les véhicules récréatifs), le montage d'une pièce de marque autre que GM, la découpe, la soudure ou la déconnexion de pièces et de composants du véhicule ou du châssis d'origine, des extensions de l'empattement, des modifications de suspension et de boîte de vitesses et des ajouts d'essieux.

Service avant la livraison

Les défauts ou les dommages de composants mécaniques, électriques, de la tôle, de la peinture, de la garniture et d'autres

composants de votre véhicule peuvent se produire à l'usine ou durant le transport au concessionnaire. Habituellement, tout défaut ou dommages qui se produit durant l'assemblage est détecté et corrigé à l'usine durant le processus d'inspection. De plus, les concessionnaires doivent inspecter chaque véhicule avant la livraison. Ils effectuent la réparation de tout défaut non corrigé à l'usine et de tout dommage de transit détecté avant que le véhicule ne vous soit livré.

Toute défectuosité encore présente à la livraison du véhicule est couverte par la garantie. Si vous trouvez de telles défectuosités à la livraison du véhicule, informez-en votre concessionnaire agréé sans

délai. Pour plus de détails concernant tous types de réparations que votre concessionnaire aurait pu effectuer avant la livraison, renseignez-vous auprès de votre concessionnaire agréé.

Changements dans la fabrication

La Compagnie General Motors du Canada et ses concessionnaires se réservent le droit d'apporter des changements aux véhicules fabriqués et/ou vendus par eux, en tout temps, sans couvrir d'engagement à apporter les mêmes changements sur les véhicules fabriqués et/ou vendus précédemment par eux.

La Compagnie General Motors du Canada garantit aux propriétaires de voitures de tourisme et camionnettes vendus au Canada que le véhicule (1) a été conçu, construit et pourvu de manière à être conforme, au moment de la vente, aux règles en matière d'émissions figurant dans le texte de loi canadien sur la protection de l'environnement et (2) qu'il est libre de toute défectuosité en termes de matériaux et de fabrication susceptible d'empêcher le véhicule de pourvoir à ces règles pendant la période de couverture définie ci-après.

Comment déterminer la garantie applicable pour le système antipollution

Les organismes provinciaux ou fédéraux sont à même d'exiger l'observation de différentes garanties en matière de systèmes antipollution des camionnettes, qui varient selon que le véhicule est

certifié pour fonctionner avec un système antipollution standard ou renforcé.

Pour déterminer la garantie applicable au système antipollution :

1. Déterminez si le véhicule est doté d'un moteur à essence ou diesel.
2. Repérez l'étiquette antipollution, située sous le capot, dans le compartiment moteur, sur le filtre à air ou le moteur.
3. Le texte figurant dans la partie inférieure gauche de l'étiquette indique si le véhicule est doté d'un système antipollution léger ou lourd.

Garantie sur les dispositifs antipollution

La période de cette garantie décrite ci-après commence à la date de la première livraison du véhicule au premier acheteur au détail ou à la date où le véhicule est mis en service pour la première fois comme

démonstrateur ou véhicule de fonction avant d'être vendu au détail. Les défectuosités de composants d'origine GM liés aux systèmes antipollution, notamment les frais de diagnostic associés, les pièces et la main-d'oeuvre, sont couvertes par cette garantie.

- **Les voitures, les camionnettes (poids nominal brut ou PNBV inférieur ou égal à 3 856 kg ou 8 500 kg) et les fourgons dotés d'un moteur à essence de petite cylindrée**
 - Pour Chevrolet et GMC, 3 ans ou 60 000 kilomètres, selon la première échéance; pour Buick, 4 ans ou 80 000 kilomètres, selon la première échéance, sur les composants de la liste des pièces sous garantie des dispositifs antipollution; et 8 ans ou 130 000 kilomètres, selon la première échéance, sur les principaux composants antipollution spécifiés.

- **Les camionnettes (poids nominal brut ou PNBV supérieur ou égal à 3 856 kg (8 500 lb)) dotées d'un moteur à essence de grosse cylindrée**
 - 5 ans ou 80 000 kilomètres, selon la première éventualité.
- **Les camionnettes (poids nominal brut ou PNBV supérieur ou égal à 3 856 kg (8 500 lb)) dotées d'un moteur turbo diesel de grosse cylindrée**
 - 5 ans ou 80 000 kilomètres, selon la première éventualité.

Normes d'émission

Certaines provinces et autorités locales ont établi des programmes d'inspection et d'entretien (I/M) périodiques de véhicule pour favoriser un bon entretien de votre véhicule. Si un programme I/M

provincial est obligatoire dans votre région, vous pouvez être admissible à la couverture du résultat d'émission si les **trois** conditions suivantes sont satisfaites :

1. Le véhicule a été entretenu et utilisé selon les directives d'entretien et d'utilisation du guide du propriétaire et du livret de garantie du véhicule neuf et d'assistance au propriétaire fournis avec votre véhicule.
2. Le véhicule échoue à un test provincial d'inspection et d'entretien durant la période de garantie du dispositif antipollution indiquée précédemment.
3. L'échec entraîne ou entraînera une pénalité ou d'autres sanctions (notamment la dénégalion du droit d'utilisation

du véhicule) pour le propriétaire du véhicule, en vertu de la loi régionale, provinciale ou fédérale.

La Compagnie General Motors du Canada garantit que votre concessionnaire effectuera tout remplacement, toute réparation ou procédera aux ajustements des spécifications de GM, sans frais, pour toute pièce répertoriée sous la rubrique « Liste de pièces couvertes par la garantie du dispositif antipollution » plus loin dans cette section, opération pouvant être nécessaire pour se conformer aux normes d'émissions applicables. Les pièces autres que GM étiquetées « Certifié conforme aux normes EPA » sont couvertes par la garantie fédérale sur les normes d'émission.

Les pièces du dispositif antipollution énumérées sont couvertes par la garantie du dispositif antipollution. Les conditions sont expliquées dans *Garantie des systèmes antipollution* ⇨ 29.

Important: Certaines pièces peuvent être couvertes au delà de ces garanties lorsqu'elles sont signalées par un astérisque, comme suit :

(*) 8 ans/130 000 kilomètres, selon la première éventualité.

Système de commande du groupe motopropulseur

Capteur de position de pédale d'accélérateur

Actionneur de position d'arbre à cames

Servocommande de position de l'arbre à cames

Capteur de liquide de refroidissement

Connecteur de diagnostic

Module de commande du moteur (ECM) *

Capteur de température du moteur

Module de commande de carburant *

Capteur de carburant mixte

Capteur d'humidité

Capteur de température d'air d'admission

Témoin d'anomalie

Capteur de pression absolue dans la tubulure d'admission

Capteur de débit d'air massique

Capteur de pression d'huile

Capteur de température d'air de sortie

Sonde(s) d'oxygène

Module de commande du groupe motopropulseur (PCM) *

Thermostat

Capteur de position du papillon

Capteur de vitesse du véhicule

Commandes de transmission et gestion de puissance

Solénoïdes de commande et contacteurs de pression

Solénoïdes et contacteurs d'embrayage

Contacteur en mode interne

Contacteur de stationnement/ point mort

Module de commande de boîte de vitesses *

Sonde de température du liquide de boîte de vitesses

Capteurs de régime de boîte de vitesses

Système de commande du véhicule

Module de commande du châssis intégré (CHCM)* (Sélection de gamme de vitesses électronique et Corvette uniquement)

Module de commande du véhicule (VCM) *

Système de gestion du carburant

Contrôleur et soupapes d'échappement AFM

Pompe d'injection diesel

Injecteur direct de carburant diesel et rail

32 Liste des pièces de garantie - système d'émission

Régulateur de pression de carburant Duramax HD

Tuyaux de carburant Duramax HD

Injecteur de carburant

Régulateur de pression de carburant

Capteur de pression de carburant

Module d'alimentation de pompe à carburant

Rampe d'alimentation en carburant

Pompe à carburant du réservoir à carburant

Sonde de température de carburant

Pompe d'alimentation en carburant haute pression (SID1)

Système de gestion d'air

Contrôleur et obturateurs d'air actifs

Filtre à air

Conduits d'admission d'air

Refroidisseur d'air de suralimentation

Commande de refroidisseur d'air de suralimentation

Soupape de commande d'air de ralenti

Moteur de commande de vitesse de ralenti

Chauffage d'air d'admission

Collecteur d'admission

Joint de collecteur d'admission

Soupape de mise au point du collecteur d'admission

Surcompresseur

Corps de papillon

Turbocompresseur

Capteur de pression de turbocompresseur

Capteur de position de pale de turbocompresseur

Solénoïde de position de pale de turbocompresseur

Système d'allumage

Capteur(s) de position de l'arbre à cames

Capteur(s) de position du vilebrequin

Bougie(s) de préchauffage (diesel)

Contrôleur de bougies de préchauffage (diesel)

Bobine(s) d'allumage

Module de commande d'allumage

Capteur de détonation

Fils de bougies

Bougies

Convertisseur catalytique

Convertisseur(s) catalytique(s)*

Réservoir de liquide de réduction des émissions d'échappement diesel (DEF)

Capteurs et injecteurs d'échappement diesel

Filtre à particules diesel (DPF)

Collecteur d'échappement et joint

Système de recyclage des gaz de carter (PCV)

Bouchon de remplissage d'huile

Filtre du système de recyclage des gaz du carter

Séparateur d'huile du système de recyclage des gaz du carter

Soupape de recyclage des gaz de carter

Système de recirculation des gaz d'échappement (RGE)

Tuyaux d'alimentation RGE

Capteur de température RGE

Soupape de recirculation des gaz d'échappement

Refroidisseur de soupape RGE

Système d'injection d'air secondaire

Pompe à air et soupapes antiretour

Système de contrôle de l'évaporation de carburant (moteurs à essence)

Absorbeur de vapeurs de carburant

Solénoïdes et soupapes d'absorbeur

Tuyaux d'alimentation/de retour de carburant et flexibles

Bouchon de réservoir de carburant

Capteur de niveau de carburant

Vanne d'évent du limiteur de carburant

Réservoir(s) de carburant

Goulot de remplissage du réservoir à essence (avec réducteur de débit)

Capteur de dépression ou capteur de pression du réservoir à essence

Système de démarrage/arrêt

Batterie auxiliaire ou ultracondensateur

Isolateur de batterie

Module de commande de batterie

Convertisseur d'alimentation électrique multifonction

Solénoïde et accumulateur de liquide de boîte de vitesses

Hybride

Contacteur de capot ACCM

Pompe hydraulique auxiliaire de transmission

Module de commande de batterie *

Circuit de refroidissement de batterie

Capteur de courant de bloc de batteries

Capteur de course de pédale de frein

Raccord de chargement

Contacteurs et capteurs de raccord de chargement

Module de commande de moteur d'entraînement/d'alternateur *

Moteurs d'entraînement et transformateurs *

Module de commande électronique de servofrein *

Module de commande de freinage électrohydraulique *

Module de commande de stockage d'énergie *

Échangeur de chaleur d'échappement

Capteurs de volet de remplissage de carburant

Contacteur de batterie haute tension

Batteries hybrides

Capteurs de température et de tension de batterie hybride

Ensemble d'absorbeur EVAP hybride

34 Liste des pièces de garantie - système d'émission

Gestion thermique RESS hybride :

Capteurs d'air et de liquide de refroidissement

Ventilateurs et pompes de refroidissement de la batterie

Chauffage haute tension de batterie

Capteurs de température de batterie

Compresseur électronique *

Soupapes d'orifice

Pompe de liquide de refroidissement de l'électronique d'alimentation

Capteurs de température et de pression d'essence reformulée

Contacteur en mode interne (IMS)

Chargeur embarqué*

Circuit du liquide de refroidissement SGCM (ventilateur, relais, pompe)

Démarrateur-alternateur

Module de commande du démarreur-alternateur *

Courroie d'entraînement de démarreur-alternateur

Module de convertisseur de traction (TPIM)

Module de commande d'interface du véhicule *

Capteur de vitesse de roue

Divers éléments utilisés avec les organes susmentionnés et certains pneus sont couverts

Courroies

Capuchons

Brides de fixation

Connecteurs

Conduits

Raccords

Joint

Oeillets

Le câblage haute tension

Flexibles

Boîtiers

Boulonnerie de montage

Tuyaux

Poulies

Dispositifs d'étanchéité

Ressorts

Tubes

Câblages et relais

Pneus (applications pour service sévère uniquement, 2 ans/39 000 kilomètres de garantie sur les défauts des émissions fédérales)

Ce qui n'est pas couvert

Les obligations de la garantie du dispositif antipollution NE S'APPLIQUENT PAS aux conditions découlant d'une altération, d'un abus, de négligence ou de mauvais entretien. Les éléments mentionnés dans la rubrique « Ce qui n'est pas couvert » sous *Garantie limitée du véhicule neuf* ⇨ 5 s'appliquent aussi aux garanties antipollution.

Les pièces dont le calendrier de remplacement est précisé dans le programme d'entretien sont couvertes jusqu'au premier intervalle de remplacement ou pour la durée de couverture de la garantie d'émission applicable, selon la première échéance. Cette garantie ne couvre pas la défaillance de pièces si elles ne sont pas remplacées comme il est

requis dans le programme d'entretien du véhicule. Si la défaillance d'une de ces pièces entraîne la défaillance d'une autre pièce, aucune des deux ne sera couverte par la garantie sur les systèmes antipollution.

Pour obtenir une information détaillée sur les pièces spécifiques couvertes par ces garanties sur les dispositifs antipollution, demandez au concessionnaire.

Pièces de rechange

Les systèmes antipollution de votre véhicule ont été conçus, fabriqués et testés avec des pièces GM† et votre véhicule est certifié conforme au règlement des émissions en vertu de la loi canadienne sur la protection de l'environnement. **En conséquence, il est recommandé que toute pièce de rechange utilisée pour fins d'entretien ou de réparation du système antipollution soit une pièce GM neuve authentique.**

Les obligations de garantie ne sont pas assujetties à l'utilisation d'une marque donnée de pièce de rechange. Le propriétaire peut choisir d'utiliser comme substituts des pièces qui ne sont pas d'origine GM. L'utilisation de pièces de rechange qui ne sont pas de qualité équivalente peut cependant nuire au rendement des systèmes antipollution.

Si le propriétaire décide d'utiliser des pièces qui ne sont pas des pièces GM d'origine neuves

comme pièces de rechange pour l'entretien ou la réparation de composants en rapport avec les dispositifs antipollution, il doit s'assurer que le fabricant de ces pièces garantit qu'elles sont équivalentes aux pièces GM d'origine en termes de performance et de durabilité.

Les réparations couvertes par la garantie devront être faites par un concessionnaire GM agréé sauf, en cas d'urgence, si le propriétaire du véhicule n'est pratiquement pas en mesure de trouver un tel concessionnaire ou d'obtenir une pièce de rechange GM authentique. Dès qu'un problème se présente, vous êtes responsable d'amener votre véhicule chez un concessionnaire GM représentant la marque de votre véhicule.

† « PIÈCES GM D'ORIGINE », lorsqu'il est utilisé en rapport avec des véhicules GM, ce terme désigne des pièces fabriquées par ou pour GM, conçues pour être utilisées sur des véhicules GM et distribuées par toute division ou filiale de General Motors.

Entretien et Réparations

Les réparations couvertes par la garantie doivent être effectuées par un concessionnaire agréé, sauf dans le cas où le propriétaire du véhicule subit un inconvénient majeur et lorsque le propriétaire du véhicule n'a pas raisonnablement accès à une pièce garantie ou à un concessionnaire appliquant la garantie.

Dans le cas où vous subissez un inconvénient majeur et qu'il est nécessaire de faire réparer le véhicule par un garagiste autre qu'un concessionnaire GM agréé et que les réparations sont couvertes par la garantie applicable aux systèmes antipollution, adressez-vous à votre concessionnaire GM, dépositaire de la même marque de véhicule, et fournissez-lui, à l'appui de la demande, les pièces remplacées et le reçu, en vue du remboursement éventuel.

Les reçus et les fiches couvrant les interventions d'entretien régulier ou de réparations d'urgence doivent

être conservés en cas de questions posées sur l'entretien. Il faudra transmettre ces reçus et fiches à chacun des propriétaires subséquents du véhicule. GM ne contestera pas la couverture de garantie en invoquant uniquement l'absence de fiches d'enregistrement des interventions d'entretien. Cependant, GM refusera la demande de remboursement en vertu de la garantie si une dérogation au programme d'entretien est à l'origine de la défaillance d'une pièce couverte par la garantie. Nous vous signalons également que GM peut refuser de respecter votre garantie si votre véhicule ou une pièce a fait défaut par suite d'abus, de négligence ou de mauvais entretien ou de modifications apportées sans l'autorisation de GM.

Procédure de réclamation d'indemnité

Rendez votre véhicule accessible à tout concessionnaire GM autorisé dès que possible après avoir échoué un test provincial I/M

(d'inspection et d'entretien) ou à tout moment où il y a soupçon d'une déféctuosité d'une pièce. Si **toutes** les conditions susmentionnées sont présentes, GM garantit que votre concessionnaire effectuera tout remplacement, toute réparation ou procédera aux ajustements des spécifications de GM, sans frais, pour les pièces répertoriées sous la rubrique « Liste des pièces de la garantie des systèmes antipollution », opération pouvant être nécessaire afin que le véhicule soit conforme aux normes d'émissions applicables.

Les réparations qui ne présentent pas les conditions voulues vous seront facturées.

Dans le cas où une question de garantie n'est pas traitée de manière satisfaisante, se reporter à la section *Procédure de satisfaction de la clientèle* ⇨ 38.

La satisfaction et la bienveillance des clients sont importantes pour le concessionnaire et pour General Motors. Normalement, tout cas ou question se rapportant à la vente ou au fonctionnement du véhicule sera résolu par le service des ventes ou le service après-vente du concessionnaire. Toutefois, et en dépit des meilleures intentions de toutes les parties intéressées, il peut se produire des malentendus. Si un cas ne semble pas avoir reçu toute l'attention qu'il méritait, il est conseillé de prendre les mesures suivantes :

Première étape : Présentez votre cas à un membre de la direction de l'établissement concessionnaire. Normalement, les problèmes peuvent être résolus à ce niveau. Si le cas a déjà été présenté au chef du service des ventes, au chef du service après-vente ou au chef du service des pièces et accessoires, contacter **le propriétaire ou le directeur général de l'établissement.**

Deuxième étape : Si, après avoir contacté un membre de la direction de l'établissement concessionnaire, votre problème ne peut pas être résolu, adressez-vous au **Centre de d'assistance à la clientèle** en appelant le 1-800-263-3777 (anglais), le 1-800-263-7854 (français) de 8 h à 23 h, heure normale de l'Est. (Pour les bureaux d'assistance à la clientèle situés aux États-Unis, contactez le bureau d'assistance à la clientèle de la division General Motors.)

Pour obtenir rapidement de l'assistance, nous vous demandons d'être prêt à fournir les renseignements suivants au représentant de l'assistance à la clientèle :

- Vos nom, adresse, numéros de téléphone à la maison et au travail.
- Le numéro d'identification du véhicule (Vous trouverez ce numéro sur le certificat de propriété du véhicule ou sur la

plaquette fixée au coin supérieur gauche du tableau de bord et visible à travers le pare-brise.)

- Nom et adresse du concessionnaire.
- Date de livraison du véhicule et kilométrage actuel au compteur.
- Nature du problème.

General Motors recommande à ses clients d'utiliser la ligne téléphonique libre-appel pour toute demande d'aide. Si, toutefois, un client préférerait présenter sa demande par écrit à la General Motors, celle-ci devrait être adressée au Centre d'assistance à la clientèle de la General Motors à Oshawa. L'adresse est mentionnée à la rubrique « Bureaux d'assistance à la clientèle ».

Lorsque vous contactez General Motors, n'oubliez pas que votre cas sera probablement résolu chez le concessionnaire, grâce à ses installations, à son équipement et à son personnel. C'est pourquoi nous vous proposons de suivre d'abord les directives de la première étape.

Participation de la Compagnie General Motors du Canada au Programme de Médiation/ Arbitrage

TROISIÈMEMENT : Dans le cas où vous n'avez pas le sentiment que vos problèmes ont été traités après avoir suivi la procédure décrite aux étapes 1 et 2, la Compagnie General Motors du Canada vous informe de sa participation dans un programme de médiation/arbitrage gratuit. La Compagnie General Motors du Canada s'est engagé à arbitrer les litiges avec les propriétaires concernant des demandes d'intervention sur le véhicule en rapport avec l'usine. Le programme prévoit l'examen des faits par un arbitre tiers impartial et peut inclure une audition informelle en présence de cet arbitre. Le programme est conçu de telle manière que tout le processus de règlement du litige, depuis l'introduction de votre plainte jusqu'à la décision finale, doit être terminé dans un délai d'environ 70 jours. Nous pensons que notre programme impartial présente des

avantages par rapport aux tribunaux de la plupart des juridictions car il est informel, rapide et gratuit.

Pour plus d'informations au sujet des conditions d'admission au plan canadien d'arbitrage concernant les véhicules à moteur (CAMVAP), appelez le numéro gratuit 1-800-207-0685. Vous pouvez aussi appeler le centre d'assistance à la clientèle General Motors au 1-800-263-3777 (anglais), 1-800-263-7854 (français), ou écrire au programme de médiation/arbitrage, c/o Centre d'assistance à la clientèle, Compagnie General Motors du Canada, Code postal : CA1-163-005, 1908 Colonel Sam Drive, Oshawa, Ontario, L1H 8P7. Votre requête doit être accompagnée du numéro d'identification de votre véhicule (VIN).

La Compagnie General Motors du Canada est fière de la protection offerte par ses couvertures de garantie. En vue de satisfaire au maximum sa clientèle, la Compagnie General Motors du Canada pourra, à l'occasion, établir un programme spécial d'ajustement pour payer en tout ou en partie les frais de certaines réparations non couvertes par la garantie ou rembourser certains frais de réparation. Vérifiez auprès de votre concessionnaire General Motors, ou contactez le Centre d'assistance à la clientèle en vue de déterminer si un programme spécial d'ajustement s'appliquerait à votre véhicule. Lors de toute démarche, vous devez fournir l'année de fabrication, le modèle de votre véhicule, son kilométrage et le numéro d'identification du véhicule (NIV).

En appelant, veuillez demander à parler au conseiller du Centre d'assistance à la clientèle.

CANADA

Centre d'assistance à la clientèle
Compagnie General Motors du
Canada
1908 Colonel Sam Drive
Oshawa, Ontario L1H 8P7
1-800-263-3777 (anglais)
1-800-263-7854 (français)
*1-800-263-3830
www.gmcanada.com

Buick

Centre d'assistance à la clientèle
P.O. Box 33136
Detroit, Michigan 48232-5136
1-800-521-7300
*1-800-832-8425

CHEVROLET

Centre d'assistance à la clientèle
P.O. Box 33170
Detroit, Michigan 48232-5170
1-800-222-1020
*1-800-833-2438
Bolt EV 1-877-486-5846
Volt 1-877-486-5846
(1-877-4-Volt Info)

GMC Truck

GMC
Centre d'assistance à la clientèle
P.O. Box 33172
Detroit, Michigan 48232-5172
1-800-462-8782
*1-800-462-8583

De Porto Rico :

1-800-496-9992 (anglais)
1-800-496-9993 (espagnol)
Des Îles Vierges américaines
1-800-496-9994
Télécopieur :
313-381-0022

**Tous les établissements en
dehors du Canada et des
États-Unis**

Prière de communiquer avec les
établissements locaux de la General
Motors.

Le Mexique, l'Amérique centrale et les îles et pays des Caraïbes (sauf Porto Rico et les Îles Vierges américaines)

General Motors de Mexico, S. de
R.L. de C.V.
Centre d'assistance à la clientèle
Av. Ejercito Nacional #843
Col. Granada
C.P. 11520
Mexico, D.F.

Buick : 011-52-53 29 0818
Chevrolet : 01-800-466-0800
GMC : 01-800-466-0801
Buick interurbain :
011-52-53 29 0818
Chevrolet interurbain :
011-52-53 29 0800
GMC interurbain :
011-52-53 29 0801

* Pour les appareils
téléscripteurs (TTYs)

En vue d'aider les clients malentendants ou atteints de surdité ayant accès à un téléimprimeur (TTY), la Compagnie General Motors du Canada a pourvu son Centre d'assistance à la clientèle, à Oshawa en Ontario, d'un de ces appareils.

Tout utilisateur de téléimprimeur peut donc communiquer avec GM en composant le numéro sans frais suivant : 1-800-263-3830.

L'assistance routière n'est pas incluse dans la couverture fournie par la garantie de la Compagnie General Motors du Canada, et n'en fait pas partie. La Compagnie General Motors du Canada se réserve le droit de modifier ou d'interrompre le programme d'assistance routière à tout moment sans préavis.

Maintenant que vous êtes le propriétaire d'un nouveau véhicule de General Motors, vous êtes également devenu membre de notre programme d'assistance routière General Motors **24h/24**, toute l'année. Ce programme est l'un des programmes de satisfaction des clients les plus complets de l'industrie - un bénéfice supplémentaire important pour le propriétaire. Il reste en vigueur pendant 5 ans ou 160 000 km (Chevrolet et GMC), selon la première échéance, 6 ans ou 110 000 km (Buick), selon la première échéance.

Tout ce dont vous devez vous souvenir est un numéro d'urgence pour l'assistance routière, disponible 24h/24 : 1-800-268-6800.

Veuillez consulter votre concessionnaire ou votre guide du propriétaire pour plus d'information.

Si votre véhicule doit être réparé sous garantie pendant la période de couverture de la garantie limitée du groupe motopropulseur de votre véhicule, un transport alternatif et/ou un remboursement de certaines dépenses de transport peuvent être disponibles dans le cadre du programme de transport de courtoisie. Plusieurs options de transport sont disponibles. Pour plus de détails, veuillez consulter votre concessionnaire ou vous reporter au guide de l'automobiliste.

Le transport de courtoisie n'est pas inclus dans la couverture fournie par la garantie de la Compagnie General Motors du Canada, et n'en fait pas partie. La Compagnie General Motors du Canada se réserve le droit de modifier ou d'interrompre le Programme de véhicule de courtoisie à tout moment sans préavis.

 **NOTES**

 **NOTES**

 **NOTES**

