

La couverture de la garantie en un coup d'œil	2
Garantie du système hybride (HEV / PHEV)	3
Système de Garantie du Véhicule Électrique.....	4
Garantie limitée de véhicule neuf	5
Garantie du climatiseur.....	6
Garantie limitée antiperforation	12
Garantie du dispositif antipollution.....	15
Garantie limitée des pièces de remplacement et accessoires	16
Dossier des Entretien Réguliers.....	19
Programme d'assistance routière Advantage Plus Kia.....	20
Procédures relatives aux relations avec la clientèle	28

Couverture au titre de la garantie en un coup d'oeil

Couverture de Garantie (selon la première éventualité)		12	24	36	48	60	72	84	96
Mois									
Garantie de base	60 mois / 100 000 km								
Groupe propulseur	60 mois / 100 000 km								
Ajustements de la première année	12 mois / 20 000 km								
Batterie (prorata)	36 mois au pro rata								
Défauts à la peinture	36 mois / 60 000 km								
Antiperforation	60 mois Kilométrage illimité								
Dispositif antipollution (Principaux)	96 mois / 130 000 km								
Système audio / DVD (Si installé avant la livraison au détail)	36 mois / 60 000 km								
Système audio / DVD (Si installé après la livraison au détail)	12 mois / 20 000 km								
Accessoires (Si installé avant la livraison au détail)	36 mois / 60 000 km								
Accessoires (Si installé après la livraison au détail)	12 mois / 20 000 km								
Système Hybride	96 mois / 150 000 km								
Système de Véhicule Électrique	96 mois / 150 000 km								
Batterie à haute tension des VE/VÉH/VÉHR	96 mois / 160 000 km								

Garantie du système hybride (HEV/PHEV)

Période de la Garantie

La garantie du Système Hybride de Kia Canada Inc. couvre les composantes décrites dans ce chapitre pour un total de 96 mois depuis la date d'enregistrement du véhicule, ou 150 000 km jusqu'à la première éventualité. Pour les véhicules électriques, électriques hybrides et électriques hybrides rechargeables, la couverture de garantie de la batterie à haute tension est de 96 mois ou 160 000, selon la première occurrence.

Ce qui est couvert

Les composantes originales suivantes sont couvertes si trouvées défectueuses dans les matériaux et/ou fabrication sous utilisation normale et étant bien entretenues.

Système Hybride:

- Ensemble Batterie Hybride
- Démarreur et Génératrice Hybride (HSG)
- Unité de Contrôle-Moteur (PCU)
- Transmission Automatique incluant le Moteur-Traction
- Chargeur embarqué (PHEV seulement)

Couverture sur la capacité du bloc-batterie haute tension du modèle hybride/hybride enfichable (HEV/PHEV)

Couverture sur la détérioration de la capacité en fonction des renseignements du système de diagnostics embarqués (code d'anomalie). La couverture de la capacité de cette batterie HEV/PHEV est sujette aux limitations énumérées dans la section « Éléments non couverts ».

Système de Garantie du Véhicule Électrique

Période de Garantie

Le système de Garantie du Véhicule Électrique de Kia Canada Inc. couvre les composants décrits jusqu'à un total de 96 mois à compter de la date d'enregistrement de la garantie, ou 150 000 km, selon la première éventualité.

Ce qui est Couvert

Les composants du système de VE d'origine suivants qui sont trouvés défectueux dans le matériel et / ou la fabrication pour une utilisation et un entretien normales seront couverts au cours de la «période de garantie» décrit ci-dessus.

Système de Véhicule Électrique

Moteur	Unité de l'Onduleur	Module de Contrôle de Véhicule
Engrenage démultiplicateur	Convertisseur CC/CC	Chargeur à bord
Connecteur de Chargeur à bord	Câble de Chargeur d'entretien	Boîtier de Contrai de Charge
Batterie haute tension		

Couverture de Capacité de Batterie Haute Tension

La capacité de la Batterie Lithium-Ion Polymère («Batterie VE») est couverte pour 8 ans ou 160 000 km selon la première éventualité à partir de la première date de mise en service, et ce, pour la perte moins que 70% par rapport à la capacité d'origine. Cette garantie couvre les réparations nécessaires pour remettre la capacité de la batterie à 70% de la capacité d'origine. Si possible, les composants de la batterie VE seront réparés ou remplacés, et la batterie d'origine VE sera retournée au véhicule. Si nécessaire, la batterie VE sera remplacée soit par une nouvelle Batterie Lithium-Ion Polymère Batterie ou une remise à neuf. Toute réparation ou remplacement en vertu de la présente couverture de la capacité de Batterie Lithium-Ion Polymère peut ne pas remettre votre batterie lithium-ion à un état «comme neuf» avec la capacité d'origine de la batterie à 100%. Toutefois, l'intervention fournira le véhicule avec une batterie de capacité d'au moins 70% de la capacité d'origine de la batterie.

Garantie limitée de véhicule neuf

Ce qui est couvert

Sujet aux termes et conditions établies ci-dessous, Kia garantit qu'en vertu de la Garantie limitée de véhicule neuf, votre véhicule neuf Kia est exempt de tout défaut de matériau et/ou de fabrication dans des conditions normales d'utilisation au cours de la (des) période(s) de garantie décrite(s) ci-dessous. Lorsque requise, Kia réparera ou corrigera, sans frais, toute défectuosité couverte sur votre véhicule Kia neuf en utilisant des pièces neuves ou réusinées qui ont été approuvées.

Durée de la garantie

La Garantie limitée de véhicule neuf - comprenant la Garantie de base, la Garantie du groupe propulseur et la Garantie des réglages—fait l'objet de trois périodes de couverture. Chaque période de couverture débute à la date de la livraison au détail au premier acheteur ou à la date à laquelle le véhicule Kia est mis en circulation pour la première fois. Toute portion restante de la garantie est entièrement transférable aux propriétaires subséquents.

Couverture au titre de la garantie

• Garantie de base

Sauf les limites et les exclusions stipulées à "Exceptions" et "Ce qui n'est pas couvert", tous les composants de votre véhicule Kia neuf sont couverts pour une période de 60 mois ou 100 000 kilomètres, selon la première éventualité. Cela ne couvre pas l'usure normale, les éléments d'entretien, les pneus et les éléments exclus à la section "Exceptions" et "Ce qui n'est pas couvert".

• Couverture du groupe propulseur

Les composants spécifiques suivants sont couverts pendant 60 mois ou 100 000 kilomètres, selon la première éventualité. Cela ne couvre pas l'usure normale, les éléments d'entretien, les pneus et les éléments exclus à la section "Exceptions" et "Ce qui n'est pas couvert".

- **Moteur** : Bloc-moteur, culasse, tous les éléments internes, le pignon de distribution, unité de valve de distribution variable continue (CVVT), les joints et bagues d'étanchéité, la courroie de distribution et son recouvrement, la tubulure d'admission et le collecteur d'échappement, le recouvrement de soupapes, le volant-moteur, le carter d'huile, la pompe à l'huile, la pompe à eau.

- **Boîte-pont 4 roues motrices** : La boîte de vitesses, la boîte de transfert, les éléments internes, les joints et bagues d'étanchéité, les arbres de transmission, les joints universels.

- **Essieux** : Les arbres de roue, les joints homocinétiques et les soufflets, les supports de roulement et les bagues, les roulements de roues et moyeu.

- **Boîte de vitesses** : La boîte de vitesses, la boîte de transfert, les éléments internes, les joints et bagues d'étanchéité.

- **Différentiels** : Les carters de différentiel avant et arrière, tous les éléments internes, les joints et bagues d'étanchéité.

- **Arbre de transmission** : Les arbres de transmission, les joints universels.

Garantie du climatiseur

• Climatiseur Kia d'origine

Un climatiseur installé par un concessionnaire Kia, à tout moment au cours de la période de garantie complète sera couvert, pièces et main-d'œuvre, pour la balance de la période de la garantie de base ou 12 mois peu importe le kilométrage, selon la première éventualité.

• Climatiseur Kia d'origine

Le climatiseur installé à l'usine sera couvert, pièces et main d'œuvre, durant la période de la garantie de base.

• Charge de réfrigérant du climatiseur

La charge de réfrigérant du climatiseur est couverte pour les 12 premiers mois peu importe le kilométrage. Pour la période restant à courir de la garantie, la charge de réfrigérant est couverte uniquement lors du plein dans le cadre d'une réparation au titre de la garantie.

La première année

• Couverture des réglages

Les réglages d'entretien sont couverts pendant les premiers 12 mois ou 20 000 km, selon la première éventualité. Ceci signifie les réglages mineurs qui ne sont habituellement pas associés au remplacement de pièces.

• Pièces d'usure normale

Les ampoules, les fusibles, les courroies, les plaquettes de freins, les garnitures d'embrayage, les balais d'essuie-glace seront couverts pour défaut de fabrication ou de matériaux, sauf pour l'usure normale, pendant une année ou 20 000 km selon le premier terme atteint. Les disques de freins seront

couverts pour défaut de fabrication ou de matériaux pendant 3 ans et/ou 60 000 km selon la première éventualité, mais non couverts contre l'usure normale. Les bougies d'allumages régulières sont couvertes pendant 24 mois/48 000 km, les bougies d'allumages platine et à l'iridium sont couvertes pendant 3 ans/60 000 km. Les roues en alliage, chromées, ou jantes d'aluminium, les outils à la main sont couverts contre tout défaut de fabrication mais non contre l'usure normale pour une période de 3 ans et/ou 60 000 km, selon la première éventualité. Après ce temps leur remplacement sera entièrement aux frais du propriétaire.

- **Obtention de la couverture au titre de la garantie aux États-Unis**

La couverture au titre de la garantie de votre véhicule Kia neuf est assurée au Canada par les concessionnaires Kia autorisés. Si votre véhicule Kia requiert une réparation sous garantie alors que vous vous trouvez temporairement en voyage aux États-Unis, vous pouvez obtenir le service d'un concessionnaire Kia autorisé aux États-Unis. Parce que la garantie offerte au Canada peut différer de celle offerte aux États-Unis, assurez-vous d'avoir en votre possession tous les documents prouvant la date d'achat originale de votre véhicule de même qu'une copie du présent manuel pour faire la preuve de la garantie au concessionnaire américain.

Exceptions

La garantie des éléments mentionnés ci-dessous est la suivante:

- **Batterie (prorata)**

La batterie d'origine est entièrement couverte pendant les premiers 12 mois de la période de garantie, quelle que soit la distance parcourue. Après 12 mois mais dans les 24 mois, vous aurez à assumer 50 % du prix de détail suggéré de la batterie. Après 24 mois, mais dans les 36 mois, vous aurez à assumer 75 % du prix de détail suggéré de la batterie de remplacement. Les frais de la main d'oeuvre requise pour le remplacement de la batterie d'origine au cours des 36 mois complet de la période de garantie sont couverts par Kia Canada.

Une batterie déchargée provoquée par un composant, des lumières restées actives etc. n'est pas considérée défectueuse.

- **Remorquage**

Vous bénéficiez du service de remorquage grâce au "Service d'assistance routière d'urgence Avantage Plus Kia". Pour en savoir plus sur ce programme, reportez-vous à la page 21 de ce manuel.

- **Garantie de la peinture**

La garantie Kia de la peinture due à un défaut de matériau ou de fabrication est de 36 mois ou 60 000 km selon la première éventualité. Les imperfections mineures ou d'ordre esthétique de la peinture, c'est-à-dire résidu de peinture, trace de ruban, brillance réduite, pelure d'orange, peinture mince, couleur non assortie, trace de polissage, poussière/saleté sont couvertes pendant 12 mois ou 20 000 km, selon la première éventualité.

Ce qui n'est pas couvert

Dommages dont la cause est hors de contrôle du fabricant

Ces facteurs incluent sans en limiter la portée :

- Le mauvais usage du véhicule Kia comme le fait de sauter les chaînes de trottoir, la surcharge, la participation à une course, etc. (L'usage correct est décrit dans votre Manuel du propriétaire).
- Les accidents, l'incendie, le vol, une émeute, etc..
- Tout changement, modification, trifouillant à toute partie qui peut affecter les systèmes opérationnels.
- Les dommages ou corrosion de toute surface ou de pièces dus aux retombées atmosphériques comme les pluies acides, les retombées (chimiques, sève des arbres, etc.), le sel, les risques de la route, la grêle, le vent, la foudre, les inondations et tout autre cas de force majeure.
- Des problèmes d'ordre esthétique ou de corrosion au fini causés par des éclats de pierre, la poussière de freins, application de produits chimiques tel que cire, les polis, les mastics abrasifs et gratignures à la peinture, ou autre dommages qui ne sont pas considérés comme défaut de fabrication ou matériaux.
- Tout dommage aux roues en alliage, en aluminium, chromées, causé par des éclats de pierre, le sel, la poussière de freins, des égratignures, accident et les dommages causés par l'installation des pneus (grandeur etc.)
- Vitre qui est cassée, ébréchée, rayée ou des dommages de l'influence d'extérieur et qui ne sont pas considérés un défaut de fabrication ou matériaux.
- Les réparations ou le remplacement de pièces attribuables à l'utilisation de pièces et/ou d'accessoires non approuvés par Kia.

- Les réparations ou le remplacement de pièces requis sur un véhicule Kia déclaré perte totale et/ou vendu pour récupération.

- Les coûts associés au processus d'exploration ou d'enquête de diagnostic ne sont pas couverts par la garantie jusqu'à ce que la réparation recommandée s'avère être éligible à la garantie.

- Des coûts fortuits ou les dommages consécutifs tels que la perte d'utilisation, de dérangement, de dépenses pour l'essence, de téléphone, de logement, de perte ou de dommages de véhicule de propriétés personnelles et autres ne sont pas couverts par cette garantie.

- La finition d'une peinture mate est unique avec des soins spécifiques. Si la peinture de votre véhicule est mate, assurez-vous de suivre toutes les instructions d'entretien. Ne pas respecter ces instructions peut abîmer visuellement la finition de la peinture, ce qui ne serait pas couvert par la garantie de votre véhicule. Veuillez consulter le manuel du propriétaire pour obtenir davantage de renseignements sur l'entretien et les soins à apporter à la peinture mate de votre véhicule.

Dommages dus au manque d'entretien

- Manque d'entretien tel que décrit dans votre Manuel du propriétaire.

- Entretien ou usage d'essence inadéquat, d'huile ou de graisse non recommandée à votre Manuel du propriétaire.

Détérioration normale

- Usure normale ou détérioration comme décoloration, flétriure ou déformation, etc.
- Corrosion en surface sur toute partie autre que les panneaux de carrosserie en tôle, constituant l'apparence extérieure d'un véhicule Kia.

Entretien normal

- Le service d'entretien normal comme le nettoyage et le polissage, la lubrification, le plein ou le remplacement de l'huile, des fluides, du liquide de refroidissement, des balais d'essuie-glace, des filtres, des plaquettes et des segments de freins, des disques de freins, de la courroie de distribution, des garnitures d'embrayage, des bougies, des fusibles, des ampoules, des courroies en V, résultant d'une usure et d'une détérioration normale.
- Les travaux d'entretien tels que décrit dans le calendrier des entretiens réguliers.
- Travaux d'entretien par le propriétaire ou soins pour l'apparence dans le Manuel du Propriétaire.

Compteur modifié

- Toute réparation sur un véhicule Kia sur lequel le compteur a été modifié ou sur lequel le kilométrage ne peut être déterminé de façon certaine.
- Si le compteur a été remplacé, le rapport de remplacement du compteur situé à l'intérieur du recouvrement avant de ce livret doit avoir été complété par un concessionnaire Kia autorisé.

Pneus

- Les pneus sont garantis par le fabricant de pneus. Référez-vous au dépliant de garantie du fabricant que vous trouverez dans votre véhicule Kia.

Changements dans la fabrication

- Kia Canada se réserve le droit de modifier en tout temps les spécifications de tout véhicule, sans obligation de sa part d'apporter les mêmes modifications à tous autres véhicules.

Vos Responsabilités

Entretien

Vous devez utiliser votre véhicule Kia et le maintenir de manière appropriée, conformément aux instructions mentionnées dans votre Manuel du propriétaire.

Tous les coûts associés au service d'entretien sont à la charge du propriétaire.

Vous devriez conserver un dossier sur l'entretien puisqu'il pourrait être nécessaire, dans certains cas, que vous démontriez que l'entretien requis a été réalisé.

Comment obtenir du service au titre de la garantie

Vous devez conduire votre véhicule Kia ainsi que ce livret à un concessionnaire autorisé Kia durant les heures normales d'ouverture. Bien que tout concessionnaire autorisé Kia soit en mesure d'effectuer le service au titre de la garantie, Kia vous recommande de retourner chez le concessionnaire qui vous a vendu le véhicule à cause de l'intérêt qu'il a à vous conserver comme client. Si vous avez des questions quant à cette garantie ou si vous avez besoin d'aide, référez-vous à l'information sur les ressources en page 27.

Les clients qui habitent des régions éloignées doivent consulter leur concessionnaire Kia qui leur fournira les directives appropriées quant aux réparations au titre de la garantie.

Termes et conditions

Les garanties mentionnées dans ce manuel s'appliquent aux véhicules Kia immatriculés et utilisés normalement au Canada.

Au cours de la période de garantie applicable, ce qui reste à courir de la période de garantie peut être transféré à des propriétaires subséquents.

Sauf lorsqu'il en est expressément fait mention au présent manuel, Kia Canada ne fournit aucune autre garantie ni garantie implicite quant à votre véhicule Kia. A moins que la loi ne l'interdise, la durée de toute garantie de commercialisation ou de convenance à des fins particulières est limitée à la durée de la garantie applicable décrite au présent manuel.

Responsabilité limitée

Sauf dans les cas expressément prévus au présent manuel, la responsabilité des réparations requises ou des mesures de correction se limite à celles déterminées par Kia Canada comme unique moyen qui vous soit offert, à sa seule discrétion. Kia Canada ne peut en aucun cas être tenue responsable de tout dommage indirect, spécial, incident, perte économique ou de nature punitive ou de tout dommage de quelque nature que ce soit incluant, sans en limiter la portée, les pertes, les frais et dépenses encourus à la suite de la perte d'usage du véhicule Kia, les frais de location de véhicule, frais de voyage, perte de revenus ou de profits ou d'occasions d'affaires, perte de temps, inconvénients et autres.

De plus, Kia Canada n'autorise aucune personne incluant tout concessionnaire autorisé Kia ou tout préposé, agent, employé d'un concessionnaire autorisé à modifier, prolonger ou autrement amender les garanties qui vous sont consenties et qui sont décrites au présent manuel.

Les lois en vigueur peuvent interdire ou restreindre la limitation de la durée de toute garantie implicite ou l'exclusion des limitations des dommages de certains types, aussi les exclusions stipulées aux garanties décrites au présent manuel peuvent ne pas s'appliquer à vous.

Garantie limitée antiperforation

Sujet aux termes et conditions établis ci-dessous, Kia garantit que les panneaux de carrosserie en tôle de votre véhicule Kia seront exempts de défaut de matériau et/ou de fabrication pouvant entraîner la perforation (perforation du panneau de carrosserie à partir de l'intérieur vers l'extérieur) dans des conditions normales d'utilisation et d'entretien au cours de la période de garantie applicable décrite ci-dessous .. Au besoin, Kia réparera ou remplacera sans frais tout panneau de carrosserie en tôle qui aura été perforé de l'intérieur à l'extérieur.

1. Période de la garantie

La garantie prend effet à la date de la livraison au détail au premier acheteur ou à la date à laquelle le véhicule Kia est mis en circulation la première fois, et continue pendant 60 mois quelle que soit la distance parcourue.

2. Ce qui n'est pas couvert (antiperforation)

- Toute perforation due à la corrosion et cause par : des retombées atmosphériques, un accident, des dommages, un usage abusif, des réparations ou services d'entretien non autorisés ou encore la présence de substances corrosives ou dommageables dans ou sur le véhicule Kia.
- Toute perforation due à la corrosion causée par un accident des dommages résultant d'une collision ou le défaut de réparer ces dommages sur le véhicule Kia.
- La réparation ou le remplacement lorsque le véhicule Kia a été déclaré perte totale et/ou vendu à des fins de récupération.
- Toute corrosion de la surface qui n'entraîne pas la perforation, comme celle causée par le sable, le sel, la grêle ou les pierres.
- Toute perforation due à la corrosion à la suite du défaut d'entretenir le véhicule Kia conformément aux procédures de prévention spécifiées au Manuel du propriétaire fourni avec votre véhicule Kia sous la rubrique "Soins extérieurs".

- Toute perforation due à la corrosion d'une partie du véhicule Kia qui n'est pas constituée de panneau de carrosserie en tôle. Aux fins des présentes, "panneau de carrosserie en tôle" exclut expressément le système d'échappement.
- Toute perforation ou corrosion due à l'utilisation sur le véhicule Kia de pièces, composants, unités ou systèmes non autorisés ou l'installation non autorisée de pièces ou accessoires (incluant les pièces et/ou accessoires Kia d'origine).
- Les coûts associés au processus d'exploration ou d'enquête de diagnostic ne sont pas couverts par la garantie jusqu'à ce que la réparation recommandée s'avère être éligible à la garantie.

3. Vos Responsabilités

Inspectez fréquemment les panneaux de tôle de la carrosserie de votre véhicule Kia et si vous décelez des éclats causés par les pierres ou des égratignures à la peinture ou à la couche protectrice, faites immédiatement des retouches. Vous devez aviser un concessionnaire autorisé Kia sans faute si vous avez des soucis de la détérioration normale due à l'exposition qui n'est pas couvert par cette garantie.

Vous devez en outre, dans certaines conditions, apporter un soin particulier à protéger votre véhicule Kia de la corrosion comme suit :

- Si vous conduisez sur des routes sur lesquelles du sel a été répandu ou encore près de la mer, lavez à l'eau claire le sous-châssis du véhicule au besoin, au moins une fois par mois.
- Il est important de voir à ce que les orifices de drainage des rebords inférieurs de la carrosserie ne soient pas obstrués.
- Si votre véhicule Kia est endommagé lors d'un accident ou lors d'un événement qui pourrait avoir endommagé la peinture, faites-le réparer le plus tôt possible.
- Si vous transportez des marchandises particulières comme des produits chimiques, des fertilisants, du sel à déglacer ou d'autres substances corrosives, assurez-vous que ces produits sont bien emballés et scellés.
- Si vous conduisez fréquemment sur des routes gravelées, nous vous recommandons d'installer des pare-pierres.
- La finition d'une peinture mate est unique avec des soins spécifiques. Si la peinture de votre véhicule est mate, assurez-vous de suivre toutes les instructions d'entretien. Ne pas respecter ces instructions peut abîmer visuellement la finition de la peinture, ce qui

ne serait pas couvert par la garantie de votre véhicule. Veuillez consulter le manuel du propriétaire pour obtenir davantage de renseignements sur l'entretien et les soins à apporter à la peinture mate de votre véhicule.

4. Comment obtenir du service au titre de la garantie

Vous devez conduire votre véhicule Kia ainsi que ce livret à un concessionnaire autorisé Kia au Canada durant les heures normales d'ouverture. Bien que tout concessionnaire autorisé Kia soit en mesure d'effectuer le service au titre de la garantie, Kia vous recommande de retourner chez le concessionnaire qui vous a vendu le véhicule en raison de l'intérêt qu'il a à vous conserver comme client. Si vous avez des questions quant à cette garantie ou si vous avez besoin d'aide, référez-vous à la ressource pour l'Information en page 27.

Les clients qui habitent des régions éloignées doivent consulter leur concessionnaire Kia qui leur fournira les directives appropriées quant aux réparations au titre de la garantie.

5. Autres termes

Les "termes et conditions" énoncés à la page 11 du présent manuel s'appliquent aussi à la garantie antiperforation.

Garantie du dispositif antipollution

Kia Canada garantit que chaque véhicule neuf:

1. A été conçu, assemblé et équipé pour être conforme, lors de la vente, aux normes fédérales des règlements antipollution applicables.
2. Ne fait pas l'objet de défectuosité de matériel ou de fabrication, lors de la vente, qui pourrait empêcher le véhicule de se conformer aux règlements en question, pendant la période de garantie.

Kia Canada garantit que tout concessionnaire agréé Kia réparera et/ou remplacera sans frais, conformément aux spécifications de Kia Canada Inc., tout élément principal du système antipollution, ou les pièces le composant énumérés dans cette section, en autant que le véhicule ait fait l'objet d'un entretien régulier décrit dans le Manuel du Propriétaire remis avec votre véhicule.

La garantie du dispositif antipollution principal couvre les composantes décrites dans cette section, à moins qu'il n'en soit spécifié autrement, pendant 96 mois ou 130 000 km à partir de la date d'enregistrement de la garantie et selon la première éventualité.

Composantes Antipollution Principales:

- ECM/PCM
- Catalyseur
- Connecteur de raccord de liaison

Garantie limitée des pièces de remplacement et des accessoires

Sujet aux termes et conditions établis ci-dessous, Kia garantit qu'en vertu de la Garantie limitée de véhicule neuf, votre véhicule neuf Kia est exempt de tout défaut de matériau et/ou de fabrication dans des conditions normales d'utilisation au cours de la (des) période(s) de garantie décrite(s) ci-dessous. Lorsque requise, Kia réparera ou remplacera, sans frais quant aux pièces ou à la main-d'œuvre, toute pièce ou accessoire. Si la pièce ou l'accessoire a été Installé par un concessionnaire agréé Kia ou Kia Canada, Il sera remplacé ou réparé sans frais quant aux pièces et à la main-d'œuvre.

Si la pièce ou l'accessoire a été installé par toute personne non autorisée, il sera remplacé ou réparé sans frais quant aux pièces, mais le propriétaire devra assumer les coûts de main-d'œuvre.

1. Période de garantie

Pièces de remplacement Kia d'origine

- Les pièces de remplacement Installées par un concessionnaire Kia autorisé avant l'expiration de la période de garantie de base, sont couvertes ainsi que la main-d'œuvre Jusqu'à l'expiration de la garantie applicable. Toutes les pièces de remplacement

d'origine installées par un concessionnaire Kia autorisé après l'expiration de la période de garantie applicable sont couvertes ainsi que la main-d'œuvre pendant 12 mois ou 20 000 km à compter de la date de leur installation, selon la première éventualité,

Batterie de remplacement d'origine Kia

Si installée par un concessionnaire Kia autorisé, la batterie de remplacement est entièrement couverte pour (selon l'option la plus grande):

- La balance de la période de couverture de 36 mois de la batterie à compter de la date de vente du véhicule, ou
- 24 mois à compter de la date d'installation de la batterie de remplacement d'origine Kia Une batterie déchargée attribuable à un composant, à des lumières restées allumées, etc. n'est pas considérée comme étant défectueuse.

Pièces vendues au comptoir

- Les pièces de remplacement vendues par un concessionnaire Kia autorisé mais qui n'ont pas été installées par un concessionnaire autorisé Kia sont couvertes quant aux pièces seulement pendant 6 mois à compter de leur date d'achat quelle que soit la distance parcourue.

- La batterie de rechange vendue mais non installée par un concessionnaire Kia agréé est couverte pendant 24 mois à partir de la date d'achat, quelle que soit la distance parcourue, pour les pièces seulement.

Accessoires Kia d'origine

- Les accessoires installés avant la livraison au détail par un concessionnaire Kia agréé ou un concessionnaire sont couverts ainsi que la main-d'œuvre pendant une période de 36 mois ou 60 000 km, selon la première éventualité.
- Les accessoires installés par un concessionnaire Kia autorisé en tout temps après la livraison au détail sont couverts pièces et main-d'œuvre pendant une période de 12 mois ou 20 000 km, selon la première éventualité.
- Les accessoires Kia d'origine vendus mais non installés par un concessionnaire Kia autorisé sont couverts quant aux pièces seulement pendant les 6 premiers mois suivant la date d'achat

Système audio / Système DVD

- Si la pièce d'origine Système audio Kia ou Système DVD est installée sur votre véhicule avant la livraison au détail, le système audio ou DVD est couvert

pendant une période de 36 mois ou 60,000 km, selon la première éventualité.

- Si la pièce d'origine Système audio Kia ou Système DVD est installée sur votre véhicule après la livraison au détail, le système audio ou DVD est couvert pendant une période de 12 mois ou 20,000 km pour toutes les réparations relatives défectueuses.

2. Ce qui n'est pas couvert

- Les pièces ou accessoires de remplacement qui ne sont pas d'origine installés sur un véhicule Kia.
- Les pièces ou accessoires de remplacement installés sur un véhicule Kia déclaré perte totale ou vendus pour la récupération.
- Le remplacement de toute pièce ou accessoire sans preuve d'achat ou de la date de remplacement
- Les dommages ou la corrosion causés par un mauvais usage, un usage abusif ou une modification, des dommages matériaux, la négligence, le fait d'effectuer des réparations ou des réglages non autorisés, un accident ou une collision.

- Les dommages ou corrosion des surfaces dus aux retombées atmosphériques comme les pluies acides, les retombées (chimiques, sève des arbres, etc.), le sel, les risques de la route, la grêle, le vent, la foudre, les inondations et tout autre cas de force majeure.
- L'usure normale ou la détérioration comme la décoloration, l'atténuation, la déformation, etc.
- Les pièces de remplacement ou accessoires installés sur un véhicule Kia dont le compteur kilométrique a été altéré ou sur lequel on ne peut déterminer avec précision la distance parcourue.
- Les pièces ou accessoires de remplacement utilisés à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus.
- Les pièces ou accessoires de remplacement installés de façon incorrecte par d'autres qu'un concessionnaire Kia autorisé ou que par Kia Canada.
- Les pièces ou accessoires de remplacement autres que des pièces ou accessoires Kia d'origine (incluant ceux qui ont été vendus ou installés sur un véhicule Kia par un concessionnaire Kia autorisé.
- Les pièces ou accessoires de remplacement autres que des pièces ou accessoires Kia causant un

dommage au véhicule lors de l'installation ou résultant de l'installation.

3. Comment obtenir du service au titre de la garantie

Vous devez conduire votre véhicule Kia et présenter une preuve d'achat chez un concessionnaire autorisé Kia au Canada durant les heures normales d'ouverture. Bien que tout concessionnaire autorisé Kia soit en mesure d'effectuer le service au titre de la garantie, Kia vous recommande de retourner chez le concessionnaire qui vous a vendu le véhicule en raison de l'intérêt qu'il a à vous conserver comme client. Si vous avez des questions quant à cette garantie ou si vous avez besoin d'aide, référez-vous à l'information sur les ressources débutant en page 26.

Les clients qui habitent des régions éloignées et qui ont l'intention d'obtenir des travaux sous garantie ailleurs, doivent consulter leur concessionnaire Kia qui leur fournira les directives appropriées quant aux réparations au titre de la garantie.

4. Autres termes

Les "termes et conditions" stipulés à la page 11 de la Garantie limitée de véhicule neuf s'appliquent aussi à la présente garantie.

Dossier des Entretiens Réguliers

Tout les reçus d'entretien doivent être sauvegardés par le propriétaire. Ces documents signés sont une preuve que le véhicule Kia a été entretenu. Ils doivent être gardés dans la boîte à gants du véhicule.

Une facture d'entretien valide devrait contenir ces informations:

- les noms et adresses du client et du réparateur ;
- la marque, le modèle, le numéro d'identification et le numéro d'immatriculation du véhicule ;
- la date de la réparation ou du service, et odomètre en date de la visite ;
- une description des travaux effectués sur le véhicule ou des réparations qui y ont été faites ;
- les pièces Installées, avec une mention précisant si elles sont neuves, usagées ou remises en état;
- le prix des pièces Installées et le coût de la main d'œuvre;
- les conditions de la garantie pour cette réparation ou service.

Le dossier comprenant ces preuves d'entretien devrait être donné à tout autre tiers acquéreur du véhicule Kia. Les réclamations au titre de la Garantie faites durant la période déterminée ne seront pas couvertes si un manque au niveau de l'entretien a été décelé.

Calendrier des Entretiens Réguliers

Pour une description complète de votre calendrier d'entretien, veuillez vous référer au Manuel du Propriétaire.

Programme d'assistance routière Avantage Plus Kia

En tant que propriétaire d'un véhicule Kia, vous bénéficiez maintenant de nos services routiers. La présente section définit vos avantages et vous indique comment en profiter. Veuillez la lire attentivement.

Période de couverture

5 ans/kilométrage illimité - L'Assistance routière vous protège en cas de panne mécanique n'importe où en Amérique du Nord.

- Service de survoltage d'urgence
- Remorquage d'urgence
- Remorquage en cas d'accident
- Service d'un treuil / de dégagement du véhicule
- Changement de pneu (si équipé d'une roue et d'un pneu de secours temporaire)
- Livraison d'essence (excluant la véhicules électriques (EV))
- Déverrouillage
- Services d'interruption de voyage

Remarque : Le programme couvre le véhicule inscrit au programme peu importe le conducteur.

ASSISTANCE ROUTIÈRE D'URGENCE

On peut communiquer avec l'Assistance routière Kia 24 heures par jour, 7 jours par semaine, partout au Canada et aux États-Unis en composant le :

1-866-444-5421

Google Play

Télécharger dans
l'App Store

Téléchargez la nouvelle application mobile Kia Roadside Assistance tout-en-un pour un accès facile à de nombreux services routiers en français et en anglais.

Enregistrez vos nouveaux véhicules Kia couverts par la garantie pour profiter des services mobiles suivants :

- Assistance routière - Demandez facilement des services routière directement depuis votre smartphone sans passer un appel! L'information sur l'emplacement est transmise directement à un technicien local de résolution de problèmes routiers pour une intervention rapide.
- Trouver un concessionnaire - Besoin d'information sur le concessionnaire Kia le plus proche de votre emplacement? Voulez-vous appeler votre concessionnaire vendeur? La carte interactive de l'application mobile fournit tous les détails dont vous aurez besoin.

- Garantie - Vous ne savez pas quand votre couverture expire? Après avoir enregistré votre véhicule, consultez le résumé de la couverture à tout moment.
- Nous sommes là pour vous aider - À tout moment, parlez à un agent d'assistance routière en direct en appuyant simplement sur un bouton.

En tant que membre du programme D'ASSISTANCE ROUTIÈRE AVANTAGE PLUS KIA, vous n'aurez pas à vous soucier lorsqu'il s'agit d'obtenir de l'aide quand un problème survient. Notre réseau de centres de service routier approuvés est en mesure de vous fournir un service rapide et efficace afin de vous aider à vous rendre chez le concessionnaire Kia le plus près. La couverture de service routier est offerte partout au Canada et aux États-Unis.

Si vous décidez de ne pas vous prévaloir du service d'assistance routière Kia approuvé, vous pouvez choisir votre propre fournisseur de services et faire une demande de remboursement pour un montant maximum de 100 \$ par service. Le SERVICE D'ASSISTANCE ROUTIÈRE AVANTAGE PLUS KIA ne rembourse pas le coût des pièces connexes, de la main-d'oeuvre ni des réparations.

Le programme D'ASSISTANCE ROUTIÈRE AVANTAGE PLUS KIA couvre le déplacement du fournisseur de services sur une distance allant jusqu'à 100 km. Dans les cas exceptionnels où le fournisseur de services doit parcourir plus de 100 km, vous pourriez avoir à payer la différence.

Survoltage de la batterie

Si la batterie de votre véhicule Kia est à plat on verra à procéder au survoltage de la batterie à l'endroit où vous vous trouvez.

Pour la véhicules électriques (EV) : La EV possède deux batteries - une unité auxiliaire de 12 volts (12V) et une unité haute tension.

Si la batterie auxiliaire de 12V est déchargée, un fournisseur de services se rendra jusqu'à l'emplacement du véhicule Kia afin de procéder au survoltage de votre EV.

La batterie haute tension ne peut être survoltée. Si la batterie haute tension est complètement déchargée parce que son autonomie de conduite est épuisée, le véhicule sera remorqué jusqu'à la borne de recharge la plus près ou à un établissement concessionnaire Kia EV, selon l'éventualité la plus rapprochée.

Dans l'éventualité où le survoltage ne permet pas de faire démarrer la EV, le véhicule sera remorqué jusqu'à l'établissement concessionnaire Kia EV le plus près.

Remorquage à la suite d'une panne mécanique

Le SERVICE D'ASSISTANCE ROUTIÈRE AVANTAGE PLUS KIA est à votre disposition si votre véhicule Kia véhicule subit une panne mécanique et ne peut rouler par ses propres moyens. Les frais de remorquage requis sont couverts pour déplacer votre véhicule Kia du lieu de la panne jusqu'au concessionnaire Kia ou au centre de service approuvé le plus près dans un rayon de 100 km.

Pour la EV : En cas de panne mécanique, le véhicule sera remorqué jusqu'à l'établissement concessionnaire Kia EV le plus près. Lors du remorquage de la KIA EV, un camion à plate-forme ou à chariot-remorque permettra de s'assurer que toutes les roues du véhicule ne sont pas en contact avec le sol.

Remorquage en cas d'accident

Si vous êtes impliqué dans un accident de la circulation et que votre KIA est hors de service, le SERVICE D'ASSISTANCE ROUTIÈRE AVANTAGE PLUS KIA peut prendre des arrangements pour faire remorquer votre véhicule du lieu de l'accident au concessionnaire KIA ou au centre de service approuvé le plus près dans un rayon de 100 km.

Pour la EV : En cas de panne mécanique, le véhicule sera remorqué jusqu'à l'établissement concessionnaire Kia EV le plus près. Lors du remorquage de la KIA EV, un camion à plate-forme ou à chariot-remorque permettra de s'assurer que toutes les roues du véhicule ne sont pas en contact avec le sol.

Service de treuil / dégagement

Si votre Kia est immobilisé dans un fossé, la boue ou la neige, le SERVICE D'ASSISTANCE ROUTIÈRE AVANTAGE PLUS KIA verra à ce qu'un fournisseur de services approuvé se rende sur les lieux pour tirer votre véhicule de cette situation à condition que ce dernier puisse rouler par ses propres moyens après le dépannage.

Le véhicule doit être accessible et se trouver sur une route publique entretenue ou à proximité de celle-ci.

Si le véhicule ne peut rouler par ses propres moyens après avoir été tiré, vous devrez assumer tous les coûts de remorquage et de treuil de votre véhicule.

Changement de pneu

Le fournisseur de services peut gonfler le pneu, enlever le pneu crevé et poser le pneu de secours (ou réparer votre pneu en utilisant la Trousse de réparation de pneu, le cas échéant). Le pneu de secours doit être gonflé et en bon état. Si vous n'avez pas de pneu de secours en état de servir ou si votre pneu ne peut pas être réparé, votre véhicule sera remorqué jusqu'au concessionnaire Kia le plus près ou à un atelier de réparation agréé dans un rayon de 100 km du lieu de l'incident.

NOTE : Certains véhicules Kia ne sont pas équipés d'un pneu et d'une roue de secours, mais plutôt d'une trousse de réparation temporaire de crevaisson (compresseur à air portatif et produit d'étanchéité pour perforation du pneu). Si votre véhicule Kia comporte une trousse de réparation temporaire de crevaisson, le fournisseur de service utilisera cette trousse afin de réparer temporairement le pneu. Si la trousse de réparation temporaire de crevaisson ne règle pas le problème, votre véhicule sera remorqué jusqu'au concessionnaire Kia ou à un atelier de réparation agréé le plus près.

Pour la EV : Si vous n'avez pas de pneu de secours en bon état, ou si la trousse de réparation temporaire de crevaison ne règle pas le problème, votre véhicule sera remorqué chez le concessionnaire EV Kia le plus près.

Livraison d'essence

Le fournisseur de services vous livrera un maximum de 10 litres d'essence pour pouvoir vous rendre au poste d'essence le plus près. Le coût de l'essence est couvert. Dans les régions où le transport d'essence est Interdit, votre véhicule sera remorqué jusqu'au poste d'essence le plus près.

Service de déverrouillage

Si vous avez laissé vos clés dans votre véhicule verrouillé, un fournisseur de services se rendra sur les lieux pour tenter de déverrouiller votre véhicule. Veuillez noter que le propriétaire assume la responsabilité quant aux dommages causés au véhicule en tentant de le déverrouiller.

Remarque : Pour obtenir ce service vous devez demeurer auprès de votre véhicule. Le fournisseur de services approuvé ne déverrouillera pas un véhicule si le véhicule est sans surveillance.

Interruption de voyage (ailleurs qu'à sa résidence)

En cas de bris mécanique ou d'accident routier, l'ASSISTANCE ROUTIÈRE AVANTAGE PLUS KIA vous remboursera les frais d'urgence décrits ci-dessous à condition que:

1. la panne du véhicule enregistré se produise à plus de 100 km de votre résidence et ;
2. le véhicule ne puisse rouler par ses propres moyens et
3. le véhicule soit remorqué du lieu où la panne s'est produite jusqu'au concessionnaire Kia ou à l'atelier de réparation approuvé dans un rayon de 100 km.

Remarque: Le total des avantages combinés s'élève à 100 \$ par jour pour un maximum de 300 \$ canadiens par panne mécanique.

Hébergement

Les frais d'hébergement en hôtel/motel seront remboursés au besoin dans les environs de l'endroit où s'est produit le bris mécanique ou l'accident routier pendant que vous et vos passagers attendez que les réparations soient effectuées.

Repas

Les frais de repas seront remboursés au besoin dans les environs de l'endroit où s'est produit le bris mécanique ou l'accident routier pendant que vous et vos passagers attendez que les réparations soient effectuées.

Transport

Dans le cas où vous voudriez vous rendre à destination ou retourner chez vous, l'ASSISTANCE ROUTIÈRE AVANTAGE PLUS KIA pourra rembourser après analyse le coût du transport commercial (taxis, autobus, train ou avion) pour vous conduire à destination ou chez vous. Les voitures de location sont considérées comme un transport commercial.

Remarque : On doit utiliser les services d'interruption de voyage dans les soixante-douze (72) heures suivant le bris mécanique pour avoir droit au remboursement des avantages spécifiés ci-dessus. Le coût des pièces, des réparations et de la main-d'œuvre ne sont pas remboursables.

Comment réclamer (option de remboursement)

1. Communiquez avec l'ASSISTANCE ROUTIÈRE AVANTAGE PLUS KIA dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle le service d'assistance a été rendu.
2. Veuillez indiquer la cause de la panne et l'endroit où elle s'est produite.
3. Veuillez Joindre les reçus originaux pour les dépenses réclamées et/ou une copie de la facture détaillée de l'atelier de réparation KIA ou de l'atelier approuvé ainsi que le reçu de remorquage (si le véhicule n'a pas été remorqué par le service d'assistance routière Avantage Plus Kia. Faites parvenir votre demande de remboursement à :

L'ASSISTANCE ROUTIÈRE AVANTAGE PLUS KIA

Attention: Département des réclamations

C.P. 190

Richmond Hill, ON

L4B 4R5

4. Sur réception et confirmation de cette information, l'ASSISTANCE ROUTIÈRE AVANTAGE PLUS KIA vous fera parvenir un chèque selon les termes et conditions du programme.

Convention d'adhésion et conditions générales

L'ASSISTANCE ROUTIÈRE AVANTAGE PLUS KIA consent à fournir les services ainsi qu'à procurer les avantages décrits à la présente section au véhicule KIA enregistré sous son numéro d'identification de véhicule, le tout sujet aux termes et conditions stipulés au présent manuel.

Conditions générales

Définition du terme "Véhicule" - Aux fins du présent manuel, "Véhicule" signifie un véhicule moteur KIA enregistré comme membre à ce programme.

Définition de "EV" - Aux fins du présent Guide du membre, "EV" réfère au véhicule électrique Kia enregistré pour adhérer à ce programme. Pour être admissibles à ce programme, tous les véhicules EV doivent être immatriculés et assurés.

Pour être admissibles à ce programme tous les véhicules Kia doivent être immatriculés et assurés. La couverture débute à la date de son enregistrement chez KIA Canada Inc.

L'ASSISTANCE ROUTIÈRE AVANTAGE PLUS KIA ne s'applique pas aux véhicules de location (taxis, véhicules de courrier, etc.), aux véhicules qui ont une plaque de concessionnaire et aux véhicules qui ne sont pas faits pour rouler sur la voie publique.

Seuls les originaux des reçus et/ou des états de cartes de débit ou de crédit que vous aurez soumis seront acceptés pour fin de remboursement. Les originaux vous seront retournés sur demande.

Remarque : Toute modification des factures pour services rendus les rendra impropres à être réclamées.

Vous ne pouvez bénéficier des avantages :

1. Si il y a une indication qu'au moment de l'incident le conducteur était sous l'influence de l'alcool ou de narcotiques ou s'il ne possédait pas de permis de conduire en règle.
2. Si le véhicule n'est pas immatriculé ou n'est pas couvert par une assurance responsabilité et une assurance couvrant les biens.
3. Si vous avez contrevenu à la loi et qu'une poursuite résulte d'un incident survenu alors que vous commettiez ou tentiez de commettre un acte criminel.
4. Si votre réclamation découle d'un incident survenu alors que vous n'étiez pas membre en règle de L'ASSISTANCE ROUTIÈRE AVANTAGE PLUS KIA ou encore si vous n'avez encouru aucun frais.

Sommaire

Le fait de savoir que vous comprenez bien l'étendue de votre couverture a beaucoup d'importance pour nous.

Vous devez savoir que votre protection ne couvre pas :

- Les véhicules non immatriculés/non assurés.
- Tous les frais de réparation(s), le coût des pièces, la main-d'oeuvre, l'entreposage et les frais de mise à la fourrière.
- Les services requis dans des endroits peu passants ou inaccessibles aux fournisseurs de services (comme les plages, les lacs gelés, les zones récréatives, les chantiers de construction, les champs, les chemins privés). Les pistes, les chemins forestiers, les routes d'auto cross et toute autre voie de ce type excluent la couverture.
- Le remorquage d'un atelier de réparation à un autre.
- Un deuxième remorquage ou survoltage pour le même problème mécanique.
- Le service à un véhicule qui n'est pas couvert par la définition de "véhicule" et/ou "EV" de L'ASSISTANCE ROUTIÈRE AVANTAGE PLUS KIA tel que stipulé aux Conditions générales de la présente section.
- Le service aux véhicules sans surveillance.
- L'enlèvement de la neige ou le pelletage pour dégager le véhicule,
- Des appels de service répétés relativement à un véhicule qui, selon L'ASSISTANCE ROUTIÈRE AVANTAGE PLUS KIA, a besoin d'entretien et de réparations.
- Les frais qui sont couverts par votre assurance automobile régulière.
- Vos frais de transport à votre véhicule immobilisé ou à votre résidence après que le service a été rendu, sauf stipulation contraire.

L'ASSISTANCE ROUTIÈRE AVANTAGE PLUS KIA se réserve le droit de refuser toute réclamation si elle est faite après trente jours (30) suivant la date à laquelle le service a été rendu ou si la réclamation n'est pas conforme aux conditions d'admissibilité stipulées à la présente section.

Les services obtenus n'incluent pas les réclamations urgentes résultant directement ou indirectement, en tout ou en partie, de la guerre, d'une émeute, d'une invasion, d'une insurrection, de désordres civils ou si le véhicule est utilisé par un corps militaire ou policier.

L'ASSISTANCE ROUTIÈRE AVANTAGE PLUS KIA n'est pas une garantie mais un service qui vous est fourni dans le cadre de l'engagement de KIA à réduire au minimum les inconvénients imprévisibles.

L'ASSISTANCE ROUTIÈRE AVANTAGE PLUS KIA se réserve le droit de refuser le paiement pour les services et/ou de mettre fin à l'adhésion si, selon AVANTAGE PLUS KIA, il semble y avoir abus dans l'utilisation des services de l'assistance routière AVANTAGE PLUS KIA.

CHANGEMENT D'ADRESSE

En cas de changement d'adresse en tout temps pendant votre adhésion, veuillez en informer immédiatement L'ASSISTANCE ROUTIÈRE AVANTAGE PLUS KIA. Assurez-vous également d'en informer votre concessionnaire Kia, ainsi que Kia Canada Inc. au 1-877-542-2886.

Nous encourageons les soumissions en ligne ou par e-mail
e-mail : claims@xperigo.com
Internet : <https://roadsideclaims.xperigo.com>



 **Scannez moi**

Pour informer L'ASSISTANCE ROUTIÈRE AVANTAGE PLUS KIA, appelez le 1-866-444-KIA1 (5421), ou écrivez à :

L'ASSISTANCE ROUTIÈRE AVANTAGE PLUS KIA
Attn: Service des réclamations
Boîte postale 190
Richmond Hill, ON L4B 4R5

PROCÉDURES RELATIVES AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Kia Canada Inc. et votre concessionnaire

Kia fait tous les efforts pour répondre à vos besoins en matière d'automobile. Votre entière satisfaction est notre principal objectif. Votre concessionnaire Kia est équipé pour vous aider dans l'achat de votre véhicule, de pièces, et de tout ce qui concerne l'entretien.

Normalement, toute question ou préoccupation quant à l'achat de votre véhicule ou son fonctionnement est résolue par les Services des ventes ou de l'après-vente de votre concessionnaire. Toutefois, il arrive parfois un malentendu, malgré la meilleure volonté de toutes les parties concernées. Si votre problème n'a pas été résolu à votre satisfaction, vous devez alors suivre les étapes décrites ci-après.

ÉTAPE UN :

Discutez de votre problème avec le directeur du service concerné: le directeur des ventes, le directeur de l'après-vente ou le directeur du Service des pièces. Les problèmes sont habituellement réglés à ce niveau.

ÉTAPE DEUX :

Si le problème a déjà été examiné par le directeur des ventes, le directeur de l'après-vente ou encore le directeur du Service des pièces et n'a pas pu être résolu, communiquez alors avec le directeur général ou le propriétaire de l'établissement concessionnaire.

ÉTAPE TROIS :

Si nécessaire, communiquez avec le Centre des services à la clientèle de Kia Canada au numéro sans frais suivant :

1-877-KIA-AUTO (1-877-542-2886)

Pour obtenir une assistance immédiate, veuillez pouvoir fournir les renseignements suivants au représentant du service à la clientèle :

- Vos nom, adresse et numéro de téléphone.
- Le numéro d'identification du véhicule (vous le trouverez sur le document d'immatriculation du véhicule ou encore sur la plaque située sur le coin gauche du tableau de bord et visible à travers le pare-brise).
- Le nom de votre concessionnaire Kia et l'endroit où il est situé.
- La date de livraison du véhicule et la lecture exacte du compteur kilométrique.
- La nature du problème ou la cause de l'insatisfaction.

Cette information sera analysée par le Centre des services à la clientèle de Kia et par le directeur régional de Kia lesquels s'assureront que toutes les mesures ont été prises pour résoudre le problème de façon satisfaisante.

Lorsque vous contactez Kia Canada, veuillez garder en mémoire que votre problème sera plus que probablement résolu à votre établissement concessionnaire par l'intermédiaire de leur personnels, équipement et ressource. Veuillez vous assurer que vous avez suivi les étapes un et deux en premier si vous avez un problème.

Kia encourage ses clients à utiliser la ligne sans frais s'ils ont besoin d'aide. Toutefois, si un client veut écrire à Kia Canada, il peut adresser sa lettre au Centre des services à la clientèle de Kia Canada en donnant les informations mentionnées ci-dessus :

**180 Foster Crescent
Mississauga, Ontario. L5R 4J5**

**Appeler: 1-877-KIA-AUTO (1-877-542-2886)
par courriel : consumer@kia.ca**

**Pour trouver un détaillant KIA près de chez-vous, visiter notre site web www.kia.ca
ou contacter le Service à la Clientèle.**

A l'occasion, il se peut qu'un problème relatif à la fabrication du véhicule ne puisse être résolu à votre satisfaction au moyen du processus en trois étapes décrit plus haut. Si, après avoir épuisé toutes ces procédures, vous croyez que Kia n'a pas été en mesure de régler de manière satisfaisante les problèmes relatifs à votre véhicule, vous pouvez demander de participer au Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC) - un programme alternatif de résolution des différends conçu expressément pour les propriétaires de véhicule. Le PAVAC vous informera sur vos droits dans le cadre de ce programme d'arbitrage en tant que consommateur.

L'objectif du PAVAC est de faciliter la résolution des différends entre les fabricants automobiles et les consommateurs quant à ce qui peut être perçu comme des défauts de fabrication. **Veillez noter que pour être admissible au traitement de votre plainte par le PAVAC, vous devez démontrer que vous avez épuisé toutes les autres avenues prévues pour la résolutions des différents décrites aux étapes un, deux et trois.**

Pour obtenir plus d'information sur le PAVAC, veuillez communiquer directement avec cet organisme au

1-800-207-0685 ou à www.camvap.ca

Changement d'adresse ou notification de changement de propriétaire

Dans le cas d'un changement d'adresse ou si vous venez d'acheter un véhicule usagé KIA, veuillez contacter le centre des services à la clientèle afin de mettre à jour cette information. Par téléphone, 1-877-542-2886 ou par courriel, consumer@kia.ca. Afin de vous assister efficacement, veuillez avoir sous la main:

- Le numéro d'identification de votre véhicule.
- Nom du propriétaire enregistré(e).
- La date d'achat et le kilométrage actuel de votre véhicule.
- Adresse postale complète ainsi que votre numéro de téléphone.

Tout droits réservés. Ne peut être reproduit ou traduit sans le consentement écrit de Kia Canada Inc. Les spécifications dans ce manuel peuvent être modifiées sans avis. Le texte et les spécifications contenus dans ce manuel sont basés sur l'information et la connaissance disponible au moment de l'impression.

Notes

Notes

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Notes

[illegible]