



RÉPARATIONS SOUS GARANTIES - PROCÉDURES DE RÉCLAMATIONS

La grille de « **Garantie Lion** » sera votre outil principal de validation pour :

- Préautorisation requise;
- Photo requise;
- Retour de pièce requis;
- Période de garantie des diverses pièces et composantes

PROCÉDURE DE DEMANDE DE PRÉ-AUTORISATION

1. Si une pré-autorisation est requise, il est primordial de l'obtenir **AVANT** d'envoyer votre autobus dans un garage sous-traitant et/ou **AVANT** d'effectuer la réparation de votre véhicule. Un représentant du département de service Lion vous indiquera les procédures à suivre afin que les réparations soient faites selon les normes du manufacturier.

Pour obtenir un numéro d'autorisation, communiquer avec le service technique :

- (514) 347-8866 mobile
- (855) 546-6706 X 229
- (450) 432-5466 X 229
- service@thelionelectric.com

2. Notez que vous devrez avoir en main les 8 derniers caractères du numéro de série et le kilométrage de votre autobus. Toutes les informations pertinentes qui auront menées au diagnostic vous seront demandées telles que :

- Des photos de la (les) pièce(s) défectueuse(s) ;
- Le(s) code(s) d'erreur ;
- Toute information spécifique à certaines composantes ;

- Tests et résultats ayant menés au diagnostic final

Veillez-vous référer à la grille de « **Garantie Lion** » afin de valider de la façon dont vous devrez disposer de vos pièces défectueuses.

3. **Notez que si la procédure et/ou la disposition recommandée pour vos pièces défectueuses, mentionnées ci-dessus ne sont pas suivies, le remboursement ne pourra être garanti.**
4. Un représentant du département de service Lion allouera le temps autorisé pour effectuer la réparation de votre véhicule, selon le taux horaire établi à la signature de votre contrat de vente avec Autobus Lion inc.

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

- A. Afin d'obtenir un remboursement pour des travaux effectués ou pièces remplacées sous garantie, vous devez remplir le « **FR Formulaire Réclamation Garantie - 051916** »
- B. Notez que vous devrez indiquer les 8 derniers caractères du numéro de série et le kilométrage de votre autobus sur le formulaire, à l'endroit prévu.

Veillez également inscrire une description **détaillée** du problème initial et toutes les informations pertinentes ayant menées au diagnostic.

- C. Assurez-vous d'inscrire le numéro de la facture d'achat Lion à l'endroit prévu et de joindre une copie de celle-ci à votre réclamation.
 - *si des pièces défectueuses doivent être retournées*, une copie de la demande de remboursement sous garantie doit absolument accompagner vos pièces.
 - *si votre réclamation ne comporte aucun retour de pièce*, veuillez transmettre votre demande à : service@thelionelectric.com
- D. Les pièces défectueuses et/ou photos justificatives doivent être reçues dans un délai de **15 jours maximum** après la date de l'événement, de même que le formulaire de réclamation.

- E. Le traitement des réclamations s'enclenchera lorsque les documents justificatifs et les pièces défectueuses, si applicable, seront reçus. **Au-delà de ce délai, Lion se réserve le droit de refuser les réclamations qui lui seront adressées.**
- F. Le retour des pièces en temps voulu est de votre entière responsabilité, y incluant les frais d'expédition qui sont en tout temps, à la charge du client.
- G. Un rapport mensuel détaillé ainsi qu'une note de crédit sera portée à votre compte client, à chaque fin de mois.

Pour toute commande de pièces :

Département de pièces
450 432.5466 x 401
parts@thelionelectric.com

Pour tout envoi de réclamation ou question concernant les garanties :

Département de service
514 347-8866 X 229
service@thelionelectric.com