

MEILLEURES PRATIQUES POUR RÉPARATIONS APRÈS COLLISION

CE QU'IL VOUS FAUT SAVOIR



INFINITI.

service.infiniti.ca/fr/collision-repairs

1 N'ATTENDEZ PAS QU'IL SOIT TROP TARD

Nous espérons que votre véhicule ne subira jamais de dommages, toutefois les accidents sont une réalité. Une bonne préparation peut aider à minimiser les irritants qui vont de pair avec les réparations automobiles après une collision.

SOYEZ PRÉPARÉ

INFINITI a élaboré ce document pour tâcher de vous guider dans le processus de réparation avec votre assureur et le centre de carrosserie. Il souligne également les avantages importants à faire réparer votre véhicule avec des pièces d'origine INFINITI neuves. Ces pièces aident à préserver le bon fonctionnement des systèmes de sécurité du véhicule dans leur ensemble ainsi que l'aspect général, ce qui contribue à maintenir la valeur de votre véhicule.

En outre, il y a des facteurs à considérer lors de l'achat d'une assurance qui aideront à faire en sorte que le processus de réparation soit moins compliqué. Nous espérons que vous n'aurez jamais besoin de ces renseignements. Toutefois, il faut réfléchir à ces choses avant un accident – c'est-à-dire au moment de souscrire votre police d'assurance. Après, il sera trop tard.

2 LES RELATIONS DANS UN SCÉNARIO DE RÉPARATION APRÈS COLLISION

Q: QUELLES SONT LES TROIS PRINCIPALES RELATIONS DANS UN SCÉNARIO DE RÉPARATION APRÈS COLLISION ?

R:

- Celle entre vous et le centre de carrosserie
- Celle entre vous et l'assureur
- Celle entre le centre de carrosserie et l'assureur

Q: POURQUOI CES RELATIONS SONT-ELLES IMPORTANTES ?

R: Bien comprendre les relations entre chacun de ces acteurs vous aidera à prendre des décisions contribuant à protéger :

- vous et votre famille
- la performance des systèmes de sécurité de votre véhicule dans l'éventualité d'une future collision
- la valeur de revente potentielle de votre véhicule

Dans ces trois relations, VOUS êtes la personne la plus importante. VOUS avez des droits qu'il est essentiel de comprendre avant d'acheter votre véhicule et de le conduire pour la toute première fois.

3 CHOISIR LA BONNE POLICE D'ASSURANCE

Le choix de la bonne police d'assurance auprès du bon assureur peut faire toute la différence quand des réparations sont nécessaires. Sélectionner sa politique d'assurance sans trop y réfléchir pourrait vous valoir bien des maux de tête par la suite.

Q: POURQUOI NE PAS SIMPLEMENT FAIRE LE TOUR ET SOUSCRIRE LA POLICE LA MOINS CHÈRE ?

R: Si vous avez un accident, il y a fort à parier que ce que vous obtiendrez sera proportionnel au prix payé pour votre police d'assurance. Au moment de chercher une assurance automobile, beaucoup de gens amorcent la démarche en se disant qu'ils n'auront jamais d'accident, et recherchent donc la police la moins coûteuse. Or, la police la moins coûteuse pourrait se traduire par une expérience de réclamation moins satisfaisante.

Q: SI J'AI UN ACCIDENT, EST-CE DIRE QUE MON VÉHICULE INFINITI NE SERA PAS AUTOMATIQUEMENT RÉPARÉ AVEC DES PIÈCES INFINITI ?

R: Pas nécessairement. Dans l'assemblage d'un véhicule INFINITI neuf, tous les composants sont des pièces d'origine. INFINITI a investi des millions de dollars dans la recherche, le développement et l'ingénierie de ces pièces. Elles ont été intensivement testées pour fonctionner comme un tout et aider à fournir au véhicule le niveau attendu de sécurité et de performance. Malheureusement, presque toutes les polices d'assurance automobile permettent la substitution de pièces.

Q: COMMENT PUIS-JE M'ASSURER QUE LES RÉPARATIONS SERONT EFFECTUÉES À L'AIDE DE PIÈCES INFINITI ?

R: Avant de souscrire votre assurance, lisez attentivement la police afin de bien comprendre ce qu'elle couvre. Renseignez-vous auprès de votre agent d'assurance au sujet des pièces et autres restrictions avant l'achat. Vous pourrez ainsi acheter la protection que vous désirez au prix que vous êtes disposé à payer.

Lorsque vous avez acheté votre véhicule neuf INFINITI, vous avez acquis un original. Vous pouvez en préserver l'authenticité en veillant à ce que votre assureur utilise des pièces d'origine INFINITI neuves.

4 CHOISIR LE BON ATELIER DE CARROSSERIE

Il peut arriver que l'impensable se produise et que votre véhicule soit impliqué dans une collision. C'est alors que commence le processus de réparation après collision.

Q: QUI DEVEZ-VOUS APPELER EN PREMIER SI VOUS AVEZ UN ACCIDENT ET QU'IL VOUS FAUT RÉPARER VOTRE VÉHICULE ?

- Votre concessionnaire INFINITI ?
- Votre compagnie d'assurance ?
- Votre atelier local de carrosserie ?
- Vos parents et amis ?

R: Notre conseil est de leur parler à TOUS avant de sélectionner un atelier de carrosserie. Réfléchissez attentivement aux avantages de parler à chacun :

VOTRE CONCESSIONNAIRE INFINITI – C'est l'endroit d'où provient votre véhicule et une ressource de confiance pour l'entretien et les réparations – il s'agit donc d'un bon point de départ. Demandez-lui s'il exploite un atelier ou s'il peut vous diriger vers un centre de carrosserie à proximité qui fait partie du réseau de réparation de carrosserie certifié INFINITI. Le réseau de réparation de carrosserie certifié INFINITI est le fruit d'un programme dynamique et concurrentiel visant à reconnaître et à distinguer les ateliers de carrosserie exploités par des concessionnaires ou des carrossiers indépendants qui atteignent ou dépassent les normes en matière de réparations, de formation, d'équipements et de prestations de service à la clientèle.

VOTRE COMPAGNIE D'ASSURANCE – Si vous envisagez de faire une réclamation, vous devez contacter votre assureur pour démarrer le processus. Votre assureur pourrait vous recommander un atelier de votre région avec lequel IL entretient une relation.

LES CENTRES DE CARROSSERIE LOCAUX – Considérez-en plusieurs. Attardez-vous à la manière dont ils répondent à vos demandes au téléphone. Renseignez-vous au sujet de leurs installations, équipements et compétences. Demandez-leur quel type de pièces ils utilisent et informez-vous au sujet des certifications obtenues par l'atelier et les techniciens.

VOS PARENTS ET AMIS – Le bouche-à-oreille est l'un des meilleurs moyens pour trouver un centre de collision de bonne réputation. Parfois, les meilleurs conseils nous viennent d'un parent ou d'un ami ayant vécu la même situation.

Q: IL SEMBLE QUE CERTAINES COMPAGNIES D'ASSURANCE ONT LEURS PROPRES ATELIERS DE RÉPARATION. EST-CE UN BON CHOIX ?

R: Si votre assureur vous dirige vers l'un de ses ateliers de carrosserie, il pourrait s'agir d'un bon choix, mais il serait avisé de faire quelques vérifications avant d'y apporter votre véhicule. Si vous ne vous sentez pas à l'aise avec la recommandation de votre assureur, vous avez toujours le droit d'aller dans le centre de carrosserie de votre choix.

En définitive, le centre de carrosserie que vous choisirez aura la tâche de réparer VOTRE véhicule pour VOUS. Vous avez le droit de choisir l'atelier de carrosserie et les pièces utilisées pour réparer votre véhicule. Votre compagnie d'assurance se charge de payer la facture que vous avez convenue avec le centre de carrosserie, bien qu'il soit possible que vous ayez à déboursier la différence si votre police prévoit l'utilisation de pièces de substitution à coût inférieur. Mais tout cela devrait être décidé et convenu avant le début des travaux, et non après que votre véhicule vous soit rendu.



5 SÉLECTIONNER LES BONNES PIÈCES

Il est essentiel de choisir les bonnes pièces pour assurer la performance à long terme de votre véhicule et votre tranquillité d'esprit.

Q: POURQUOI EST-CE SI IMPORTANT DE FAIRE RÉPARER MON VÉHICULE AVEC DES PIÈCES D'ORIGINE INFINITI NEUVES ?

A: Les véhicules d'aujourd'hui utilisent davantage d'aciers haute résistance sophistiqués, de métaux exotiques et de matériaux composites qu'auparavant. Les véhicules INFINITI intègrent aussi des technologies de prévention des accidents perfectionnées et des systèmes de sécurité à la fine pointe. Il est essentiel que ces systèmes soient réparés avec des pièces conçues pour fournir le niveau de fonctionnement, de sécurité et de performance initialement prévu par nos ingénieurs.

Le seul moyen de vous assurer d'obtenir la performance de l'équipement d'origine est d'utiliser les pièces d'origine INFINITI neuves. Malheureusement, de nombreux clients affirment qu'ils ignoraient qu'il était possible qu'on utilise autre chose que des pièces d'origine INFINITI neuves pour réparer leur véhicule après un accident.

Q: AI-JE LE DROIT DE CHOISIR LE TYPE DE PIÈCES QUI SERA UTILISÉ POUR MES RÉPARATIONS ?

A: Tout à fait. Un centre de carrosserie de bonne réputation vous expliquera en détail le type de pièces spécifié pour réparer votre véhicule avant de procéder. Cela est imposé par la loi dans de nombreuses provinces. Vous avez toujours le droit de choisir le type de pièces pour réparer votre véhicule, cependant votre assureur pourrait exiger que vous déboursiez la différence dans l'éventualité où votre police prévoit l'utilisation de pièce de substitution à coût inférieur.



Q: COMMENT SAVOIR QUELS TYPES DE PIÈCES SONT SPÉCIFIÉS POUR MES RÉPARATIONS ?

A: Demandez au centre de carrosserie ou à l'assureur de vous expliquer tout acronyme ou toute mention figurant sur le devis que vous ne comprenez pas avant de signer l'autorisation pour les travaux. Voici les types de pièces qui pourraient y être indiqués.

PIÈCES D'ORIGINE INFINITI NEUVES

Elles sont parfois désignées sous le nom « pièces OEM » sur le devis. Il s'agit de pièces conçues par INFINITI et fabriquées selon les mêmes spécifications et tolérances que les pièces utilisées lors de l'assemblage de votre véhicule à l'usine. Elles satisfont à des exigences strictes en matière d'ajustement, de finition, d'intégrité structurelle et de protection contre la corrosion en plus d'être conformes aux normes de sécurité des véhicules automobiles du Canada (NSVAC), ce qui implique un niveau de tests plus rigoureux auquel ne sont pas tenus les fournisseurs de pièces similaires.

Quand INFINITI conçoit et construit un nouveau véhicule, toutes les pièces travaillent ensemble pour former des systèmes qui sont rigoureusement testés afin de satisfaire aux exigences strictes d'INFINITI et des autorités réglementaires. Lorsqu'une pièce autre qu'une pièce d'origine est introduite dans l'équation, ce sont les caractéristiques de tout l'ensemble qui risquent d'être altérées, ce qui pourrait compromettre la sécurité, le comportement dynamique ou l'apparence du véhicule.



LES PIÈCES D'ORIGINE INFINITI NEUVES CONTRIBUENT À REMETTRE VOTRE VÉHICULE DANS L'ÉTAT OÙ IL ÉTAIT AVANT L'ACCIDENT.

5 SÉLECTIONNER LES BONNES PIÈCES, SUITE

PIÈCES DE RECHANGE SIMILAIRES NEUVES

Parfois désignées sous le nom de « pièces de rechange du marché secondaire » sur le devis, les pièces similaires sont des copies fabriquées par des manufacturiers autres qu'INFINITI ou le fournisseur d'origine et pourraient ne pas être constituées des mêmes matériaux ou posséder les mêmes tolérances et spécifications que les pièces d'origine INFINITI neuves. Conséquemment, certaines pièces de rechange similaires neuves pourraient ne pas être de la même qualité ou afficher les mêmes caractéristiques de performance que les pièces d'origine.

PIÈCES RECYCLÉES

Parfois désignées sous l'appellation de pièces « récupérées », « usagées », « LKQ » ou « recyclées » sur le devis, ces pièces proviennent de véhicules automobiles recyclés. Les pièces recyclées soulèvent certains enjeux de qualité étant donné que la source, l'état et la durabilité des pièces sont inconnus. Dans certains cas, il pourrait même s'agir d'une pièce similaire recyclée.

PIÈCES DE CARROSSERIE RÉUSINÉES/ REMISES À NEUF

Tantôt appelées pièces « réusinées » ou pièces « remises à neuf » sur le devis, la plupart de ces pièces de carrosserie sont prélevées sur des véhicules automobiles recyclés ou à même le tas de ferraille dans la cour des ateliers de carrosserie, puis remises à neuf. À l'instar des pièces recyclées, ces pièces soulèvent certains enjeux de qualité étant donné que la source, l'état et leur durabilité sont inconnus. Les pièces les plus souvent remises à neuf sont les pare-chocs, les carénages avant, les jantes et les éclairages.

6 TOUT EST UNE QUESTION DE VALEUR

Considérez sérieusement l'utilisation de pièces d'origine INFINITI neuves pour vos réparations après collision.

Q: POURQUOI ?

A: L'utilisation des pièces d'origine INFINITI neuves comporte de nombreux avantages :

ESTHÉTIQUE SUPÉRIEURE DES RÉPARATIONS

Les pièces d'origine INFINITI neuves assurent un ajustement précis parce qu'elles sont fabriquées selon les mêmes spécifications qu'un véhicule neuf. Cela permet de s'assurer que les lignes de carrosserie, les contours et les interstices sont les mêmes que lorsque votre véhicule a été assemblé à l'origine.

TEMPS DE RÉPARATION PLUS RAPIDE

Les pièces similaires neuves ou encore les pièces recyclées ou remises à neuf peuvent demander plus de temps à installer ou nécessiter des modifications pour obtenir un ajustement acceptable, ce qui pourrait, en définitive, augmenter les délais de commande et de réparation. Par ailleurs, les pièces d'origine INFINITI neuves sont facilement disponibles chez tous les concessionnaires INFINITI.

INTÉGRITÉ STRUCTURELLE AMÉLIORÉE

De nombreuses pièces jouent un rôle essentiel dans l'intégrité structurelle de votre véhicule et dans le fonctionnement de ses systèmes de sécurité. Lorsque les pièces d'origine INFINITI neuves sont installées en utilisant le matériel et les procédures recommandées par le fabricant, elles sont expressément conçues pour offrir les mêmes caractéristiques de performance structurelle que les pièces d'origine.



6 TOUT EST UNE QUESTION DE VALEUR, SUITE

AIDE À PRÉSERVER LA VALEUR DE REVENTE DU VÉHICULE

L'utilisation de pièces similaires neuves ou de pièces recyclées ou remises à neuf pourrait déprécier la valeur de revente en raison de problèmes de qualité, d'ajustement, de finition ou d'apparence. L'utilisation de pièces d'origine INFINITI neuves lors de réparations est un moyen de préserver l'aspect « comme neuf » de votre véhicule, ce qui peut contribuer à maintenir sa valeur et pourrait même être nécessaire si vous louez votre véhicule.

GARANTIE LIMITÉE DU FABRICANT D'ORIGINE

Les pièces d'origine INFINITI neuves sont les seules pièces de rechange après collision qui sont garanties par INFINITI. Les dommages qui surviennent sur votre véhicule ou ses pièces en raison de la défaillance d'une pièce similaire neuve, d'une pièce recyclée ou remise à neuf pourraient ne pas être couverts par votre garantie de véhicule neuf INFINITI.



7 CONNAISSEZ VOS DROITS

Être bien renseigné et connaître ses droits en matière de réparations après collision, avant même qu'un accident ne survienne, est un gage de paix d'esprit. Quand vient le moment de sélectionner les bonnes pièces pour votre véhicule, les pièces d'origine INFINITI neuves sont la seule option qui vous assure d'obtenir exactement ce qu'il vous faut.

CONTACTEZ :

LE REPRÉSENTANT DE VOTRE COMPAGNIE D'ASSURANCE

- Renseignez-vous maintenant sur ce que couvre exactement votre police, avant d'en avoir besoin
- Renseignez-vous sur ce qui est couvert si jamais votre véhicule est endommagé et nécessite des réparations
- Renseignez-vous si votre police vous autorise à faire des choix en ce qui concerne la sélection des pièces pour réparer votre véhicule

L'ORGANISME DE RÉGLEMENTATION D'ASSURANCE DE VOTRE PROVINCE

- Vérifiez les lois et règlements qui régissent les polices d'assurance
- Vérifiez les lois et règlements qui régissent les ateliers de carrosserie
- Renseignez-vous sur vos droits en tant que consommateur en matière de réparation de véhicule

ÉNONCÉ DE POSITION SUR LES PIÈCES D'ORIGINE

Les pièces INFINITI utilisées dans l'assemblage du véhicule sont rigoureusement testées dans la phase de développement du véhicule. Les véhicules INFINITI sont assujettis à une batterie de tests rigoureux à l'interne ainsi qu'aux essais pour les normes de sécurité des véhicules automobiles du Canada (NSVAC) pour aider à s'assurer que tous les composants individuels fonctionnent comme un système lors d'une collision et satisfont, voire dépassent, nos standards de performance internes et les standards du gouvernement du Canada (Transports Canada).

Les pièces d'origine INFINITI neuves satisfont à nos exigences strictes en matière d'ajustement, de finition, d'intégrité structurelle et de protection contre la corrosion. INFINITI vous recommande fortement d'utiliser des pièces d'origine INFINITI neuves pour vos réparations après collision. L'utilisation de pièces similaires neuves ou de pièces recyclées ou remises à neuf pourrait diminuer la valeur du véhicule et entraîner des dommages accrus advenant une collision subséquente. En outre, ces types de pièces ne sont pas garantis par INFINITI et tout dommage résultant de leur utilisation est exclu de la couverture de garantie d'INFINITI.

CERTIFIÉ
RÉSEAU DE RÉPARATION DE CARROSSERIE

INFINITI

CHOISISSEZ LE RÉSEAU DE RÉPARATION
DE CARROSSERIE CERTIFIÉ INFINITI

Les noms, logos et slogans d'INFINITI sont des marques de commerce détenues ou exploitées sous licence par Nissan Motor Co. Ltd. ou ses filiales nord-américaines. **Bouclez toujours votre ceinture de sécurité et abstenez-vous de consommer de l'alcool si vous devez conduire.**

©2022 INFINITI. Tous droits réservés.

