

2019



GMC

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



Canada 

**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 GM 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 :



## Entretien certifié

Consultez votre manuel de propriétaire pour les programmes d'entretien et les interventions recommandés par le fabricant. Votre concessionnaire peut également effectuer une évaluation approfondie par un bilan de santé du véhicule en plusieurs points permettant d'indiquer quand une intervention est nécessaire.



---

## PLAN DE PROTECTION

Avez-vous acheté le Plan de Protection Chevrolet Buick GMC? Le Plan de Protection Chevrolet Buick GMC peut être acheté avec des limites spécifiques de durée/kilométrage. Sachez que, si l'emblème Plan de Protection Chevrolet Buick GMC ne figure pas en haut du contrat de service que vous pensez acheter, alors il ne s'agit pas d'un Plan de Protection Chevrolet Buick GMC de chez GM.

# Informations au sujet de la garantie limitée canadienne et de l'assistance de l'utilisateur de Chevrolet/Buick/GMC 2019

<b>Message important aux propriétaires...</b> .....	1	Couverture de Chevrolet Silverado eAssist <sup>MD</sup> et GMC Sierra eAssist <sup>MD</sup> .....	22	Service aux propriétaires faisant du tourisme - Canada, États-Unis et Mexique .....	26
Engagement de la Compagnie General Motors du Canada envers vous .....	1	Couverture du système eAssist <sup>MD</sup> de la LaCrosse ....	23	Service aux propriétaires faisant du tourisme - Pays autres que le Canada, les États-Unis et le Mexique .....	27
Assistance au propriétaire .....	1	<b>Choses à savoir au sujet de la garantie limitée du véhicule</b> ..	24	Service de garantie – Véhicules vendus au Canada, mais immatriculés et utilisés à l'étranger .....	27
Participation de GM dans le programme de médiation/ arbitrage .....	1	Réparations couvertes par la garantie – Échanges de composants .....	24	Service avant la livraison .....	27
Le plan de protection Chevrolet Buick GMC .....	1	Fiches pour l'entretien et le service de garantie .....	24	Changements dans la fabrication .....	28
Changement de nom/d'adresse du propriétaire .....	1	Réparations couvertes par la garantie – Matériaux recyclés .....	25	<b>Garanties relatives à la performance et aux systèmes antipollution</b> .....	29
<b>Aperçu de la couverture offerte sous garantie</b> .....	3	Entretien des pneus .....	25	Ce qui est couvert .....	29
<b>Garantie limitée du véhicule neuf</b> .....	6	Peinture, garniture et pièces d'enjolivement .....	25	Comment déterminer la garantie applicable aux systèmes antipollution .....	29
Ce qui est couvert .....	6	Fonctionnement et soins du véhicule .....	25	Garantie sur les dispositifs antipollution .....	29
Ce qui n'est pas couvert .....	15	Augmentation de la distance sous garantie .....	25		
Où se rendre pour l'entretien .....	20	Service de garantie – Canada .....	26		
Garantie Chevrolet Volt, Bolt EV et Malibu Hybrid .....	20				

# Informations au sujet de la garantie limitée canadienne et de l'assistance de l'utilisateur de Chevrolet/Buick/GMC 2019

---

Garantie en matière de performance des systèmes antipollution .....	30	ÉTATS-UNIS .....	43
<b>Liste des pièces de garantie - système d'émission</b> .....	31	Le Mexique, l'Amérique centrale et les îles et pays des Caraïbes (sauf Porto Rico et les Îles Vierges américaines) .....	43
Ce qui n'est pas couvert .....	35	Tous les établissements en dehors du Canada et des États-Unis .....	44
<b>Ce qu'il faut savoir sur les garanties relatives à la performance et aux systèmes antipollution</b> .....	36	<b>Assistance technique aux utilisateurs de téléscripteurs</b> .....	45
Pièces de rechange .....	36	<b>Programme d'assistance routière</b> .....	46
Entretien et Réparations .....	36	<b>Programme de transport de courtoisie</b> .....	47
Procédure de réclamation d'indemnité .....	37		
<b>Conditions applicables à toutes les garanties</b> .....	38		
<b>Procédure de satisfaction de la clientèle</b> .....	40		
<b>Programmes spéciaux de réglage de la couverture au-delà de la période de garantie</b> .....	42		
<b>Bureaux d'assistance à la clientèle</b> .....	43		
CANADA .....	43		

## **Engagement de la Compagnie General Motors du Canada envers vous**

Nous nous engageons à vous garantir une excellente expérience de propriétaire de votre nouveau véhicule.

Votre concessionnaire GM 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* ↪ 40.

## **Participation de GM dans le programme de médiation/ arbitrage**

Voir *Procédure de satisfaction de la clientèle* ↪ 40, pour de l'information sur le programme de médiation/ arbitrage contraignant dans lequel GM participe volontairement.

## **Le plan de protection Chevrolet Buick GMC**

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 propre plan de protection Chevrolet Buick GMC, un contrat de service qui assure 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 Chevrolet Buick GMC 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 Chevrolet Buick GMC 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**

La Compagnie General Motors du Canada encourage les propriétaires 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

## 2 Message important aux propriétaires...

---

propriétaire acquéreur, n'oubliez pas de nous en informer en nous appelant au numéro précédent. Il est aussi possible de se rendre chez un concessionnaire GM de votre choix pour signaler un changement de propriété de véhicule. Le nom et l'adresse du propriétaire actuel sont essentiels pour permettre à la Compagnie General Motors du Canada d'aviser, en temps opportun, les propriétaires de toute information importante relative à leurs véhicules.

**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.

<b>Garantie limitée du véhicule neuf pour véhicules Chevrolet et GMC</b>				
<b>Couverture</b>	<b>3 ans / 60 000 km</b>	<b>5 ans / 100 000 km</b>	<b>6 ans / 160 000 km</b>	<b>8 ans / 160 000 km</b>
Couverture de la garantie de base	X			
Couverture de garantie des composants du groupe motopropulseur* (comprend les composants diesel)		X		
Garantie Chevrolet Volt, Bolt EV, Malibu Hybrid				X
Couverture des composants eAssist de Chevrolet Silverado et GMC Sierra				X
Tôle (corrosion)	X			
Tôle (perforations dues à la rouille)			X	

\*La couverture de garantie des composants du groupe motopropulseur peut varier pour certains véhicules de parc de véhicules commerciaux et/ou de parc de véhicules gouvernementaux et pour les pick-ups poids lourd (HD) de la série 2500/3500 équipés d'un moteur turbo-diesel Duramax de 6,6 L.



#### 4 Aperçu de la couverture offerte sous garantie

<b>Garantie limitée du véhicule neuf pour véhicules Buick</b>				
<b>Couverture</b>	<b>4 ans / 80 000 km</b>	<b>6 ans / 110 000 km</b>	<b>6 ans / Kilométrage illimité</b>	<b>8 ans / 160 000 km</b>
Couverture de la garantie de base	X			
Couverture de garantie des composants du groupe motopropulseur		X		
Couverture des composants eAssist de LaCrosse				X
Tôle (corrosion)	X			
Tôle (perforations dues à la rouille)			X	

<b>Garantie sur les dispositifs antipollution</b>				
<b>Couverture</b>	<b>3 ans / 60 000 km</b>	<b>4 ans / 80 000 km</b>	<b>5 ans / 80 000 km</b>	<b>8 ans / 130 000 km</b>
Chevrolet et GMC	X			
Buick		X		
Moteur à essence de grosse cylindrée*			X	
6.6L Duramax - Moteur turbodiesel à haut rendement*			X	
Principaux éléments antipollution spécifiés**				X

\*PNBV de 3 856kg/8 500 lb ou supérieur

\*\*Voitures de tourisme et camions poids léger d'un PNBV de <3 856 kg/8 500 lb

## 6 Garantie limitée du véhicule neuf

### 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 neufs à l'origine au Canada, immatriculés au Canada et utilisés habituellement au Canada. Les couvertures de garantie de la Compagnie General Motors du Canada 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 couverts du véhicule, de matériaux ou de fabrication, détectés au cours de la période de garantie du véhicule, à l'exception des léger bruit, vibrations, ou autres caractéristiques normales de

fonctionnement du véhicule. Les réparations nécessaires seront effectuées à l'aide de pièces neuves, reconditionnées 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 de toutes les couvertures prend effet à la date de première livraison du véhicule et prend fin à l'expiration de la période de couverture applicable spécifiée

dans le présent livret. Dans certaines circonstances, et si la demande en est faite avant l'achat initial du véhicule, la Compagnie General Motors du Canada peut autoriser la garantie à prendre effet à une date postérieure à la date de livraison du véhicule.

### Couverture de la garantie de base

La couverture de la 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 à la rubrique « Ce qui est couvert » et celles énumérées à la rubrique « Ce qui n'est pas couvert ».

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

### Couverture de garantie des composants du groupe motopropulseur

Pour Chevrolet et GMC, le groupe motopropulseur est couvert pendant 5 ans ou 100 000 kilomètres, selon la première échéance, à l'exception de certains véhicules de parc de véhicules commerciaux et/ou de parc de véhicules gouvernementaux et pour les pick-ups poids lourd (HD) de la série 2500/3500 équipés d'un moteur turbo-diesel Duramax de 6,6 L, qui sont couverts pendant 5 ans ou 160 000 km, selon la première échéance. Pour Buick, le groupe motopropulseur est couvert pendant 6 ans ou 110 000 kilomètres, selon la première échéance :

**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 compresseur de suralimentation. Les courroies de distribution et autres composants connexes requis dans la procédure de remplacement d'entretien de 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 de lubrification 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, ainsi que le filtre à particules d'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

## 8 Garantie limitée du véhicule neuf

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.

### **Couverture du moteur turbo diesel Duramax de 6.6 L**

Pour les camions équipés d'un moteur turbo-diesel Duramax de 6,6 L, les composants suivants du moteur diesel, y compris les composants du turbocompresseur (à l'exception des articles énumérés à la rubrique « Ce qui n'est pas couvert ») sont couverts pour les réparations visant à corriger les défauts de matériaux ou de fabrication.

- 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 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.

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

**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 transmission, les boîtes à réduction finale, les arbres et les paliers d'essieu, les joints

homocinétiques, les arbres de transmission, les joints universels, toutes les montures, tous les supports, toutes les bagues d'étanchéité, tous les joints, ainsi que tous les composants électriques internes à l'arbre de roue motrice. 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.

## 10 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 2019

Kilométrage (km)	Pourcentage couvert par General Motors (coût des pneus)	Pourcentage couvert par General Motors (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%
48.001-60.000	20%	100%
60.001+	0%	0%

**Diagramme de garantie proportionnée sur les pneus  
Buick 2019**

<b>Kilométrage (km)</b>	<b>Pourcentage couvert par General Motors (coût des pneus)</b>	<b>Pourcentage couvert par General Motors (main d'œuvre — montage/équilibrage)</b>
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%

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 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.



## 12 Garantie limitée du véhicule neuf

### Marques de pneus

Société	Site web	Numéro gratuit
Bridgestone Canada, Inc.	<a href="http://www.bridgestonetire.ca">www.bridgestonetire.ca</a>	1-800-267-1318
Continental/General	<a href="http://www.generaltire.ca">www.generaltire.ca</a> <a href="http://www.continentaltire.ca">www.continentaltire.ca</a>	1-800-461-1776 1-800-461-1776
Goodyear/Dunlop	<a href="http://www.goodyear.ca">www.goodyear.ca</a> <a href="http://www.dunlop.ca">www.dunlop.ca</a>	1-800-387-3288
Michelin/Goodrich	<a href="http://www.michelin.ca">www.michelin.ca</a>	1-888-871-4444
Uniroyal	<a href="http://www.uniroyal.ca">www.uniroyal.ca</a>	1-888-871-7777
Goodrich	<a href="http://www.bfgoodrichtires.ca">www.bfgoodrichtires.ca</a>	1-888-871-6666
Hankook	<a href="http://www.hankooktire.ca">www.hankooktire.ca</a>	1-800-843-7709
Kumho	<a href="http://www.kumhotire.ca">www.kumhotire.ca</a>	1-877-445-8646
Pirelli	<a href="http://www.pirelli.ca">www.pirelli.ca</a>	1-800-828-2585 (Ontario) 1-800-363-0583 (Que/Maritimes) 1-800-663-0148 (Ouest)
Maxxis	<a href="http://www.maxxiscanada.com">www.maxxiscanada.com</a>	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.

Les fabricants déclinent le programme de garantie limitée du fabricant de pneus, qui peut être

obtenu en appelant ou en consultant le site web du fabricant de pneu ou d'un concessionnaire GM agréé, tient lieu de tous les autres recours, garanties, ou conditions, explicites 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.

### **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<sup>MD</sup> 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.

## 14 Garantie limitée du véhicule neuf

**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.

### **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 qui suivent la première livraison, selon la première éventualité.

### **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, ou pendant 12 mois à compter de la date d'installation ou de remplacement, selon la plus tardive de ces dates.

Les accessoires GM vendus au comptoir, ou ceux qui ne nécessitent pas d'installation, continuent à bénéficier de la garantie standard sur les accessoires pendant une durée de 12 mois à compter 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 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.

## 16 Garantie limitée du véhicule neuf

### **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, la compétition ou la conduite hors route. 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.
- Dommages résultant de l'omission d'observer les témoins d'avertissement et/ou les jauges du véhicule et de prendre les mesures qui s'imposent.

**Important:** Cette garantie est nulle pour les véhicules actuellement ou déjà enregistrés comme récupérés,

ferraillés (irréparables), remis en état, mis au rebut ou autrement considérés comme perte totale.

### **Dommage 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* ⇨ 24 pour plus de détails.

**Entretien et endommagement résultant d'un entretien insuffisant ou inadéquat**

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.

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.

Ces éléments, par exemple :

- Nettoyage du système audio
- Plaquettes et garnitures de freins
- Garnitures
- Liquides de refroidissement et autres liquides
- Filtres
- Entretien de l'essieu arrière à glissement limité
- Permutation des pneus
- Réglage de la géométrie/équilibrage de roue
- Tubulures d'essuie-glace

sont couverts par la garantie limitée du véhicule neuf jusqu'à 12 000 kilomètres; tout remplacement après 12 000 kilomètres est considéré comme une intervention d'entretien et n'est pas couvert dans le cadre de la garantie limitée du véhicule neuf. Les piles de dispositifs d'accès sans clé (ou autres piles d'émetteurs/récepteurs de commande à distance) et ampoules à incandescence extérieures sont

uniquement couvertes pour une période maximale de 12 mois; tout remplacement après 12 mois est considéré comme une intervention d'entretien et n'est pas couvert dans le cadre de la garantie limitée du véhicule neuf. La garantie limitée du véhicule neuf ne couvre les composants que lorsque le remplacement ou la réparation de ces composants résulte d'un défaut de matériau ou de fabrication.

**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, à la rubrique « Carburant », pour des recommandations supplémentaires, y compris l'utilisation d'essence détergente TOP TIER. Des informations supplémentaires sont également disponibles à l'adresse suivante : [www.toptiergas.com](http://www.toptiergas.com).

### **Dommages consécutifs à l'utilisation ou aux impacts**

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.

### **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

**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

**« 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.

**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 la Compagnie General Motors du Canada 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 « Certifiées conformes aux normes EPA » qui sont



## 20 Garantie limitée du véhicule neuf

couvertes par la garantie de 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.

### **Où se rendre pour l'entretien**

L'investissement que représente votre véhicule neuf 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. Votre concessionnaire peut également effectuer une évaluation approfondie par un bilan de santé du véhicule en plusieurs points permettant d'indiquer quand une intervention est nécessaire. Ce niveau de service n'est disponible qu'auprès d'un concessionnaire GM agréé.

### **Garantie Chevrolet Volt, Bolt EV et Malibu Hybrid**

Pour les véhicules vendus au Canada, la Compagnie General Motors du Canada couvrira - en supplément de la couverture de la garantie de base décrite dans ce livret - les réparations visant à corriger les défauts de matériaux ou de fabrication des composants spécifiés ci-après des Chevrolet Volt, Bolt EV et Malibu Hybrid pendant 8 ans ou 160 000 kilomètres, selon la première éventualité, à compter de la date de livraison initiale du véhicule.

Cette garantie s'ajoute aux conditions et garanties explicites décrites précédemment. La couverture et les avantages décrits dans les autres dispositions de la « Garantie limitée du véhicule neuf » ne sont ni prolongés ni modifiés du fait de cette garantie supplémentaire.

**Couverture de la batterie du moteur d'entraînement**

Pour les Chevrolet Volt et Bolt EV, cette garantie couvre la batterie de propulsion. Pour les Malibu Hybrid, cette garantie couvre la batterie du moteur d'entraînement et les composants internes, modules, et ventilateur.

Comme toutes les batteries, la quantité d'énergie stockable par la batterie haute tension de « propulsion » diminue avec le temps et les kilomètres parcourus. Selon l'utilisation, la batterie peut perdre entre 10 % et 40 % de sa capacité pendant la période de garantie. Cette diminution est normale et n'est pas considérée comme un défaut.

**Réparation (si nécessaire)**

- Si une réparation s'avère nécessaire lors d'une intervention d'entretien sous garantie, Chevrolet dispose d'un réseau de concessionnaires certifiés qui sont formés pour réparer les véhicules Volt, Bolt EV et Malibu Hybrid.

**Remplacement (si nécessaire)**

- Si un remplacement s'avère nécessaire lors d'une intervention d'entretien sous garantie, la batterie haute tension peut être remplacée par une batterie haute tension neuve ou remise à neuf en usine ayant une capacité énergétique (stockage en kWh) équivalente à au moins 60 % de la capacité de la batterie au moment de la livraison initiale du véhicule.

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 couverts**

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 sont couverts pendant la durée de la période de garantie du système hybride.

### **Système de freinage à récupération d'énergie**

L'ensemble modulateur de freinage, utilisé pour la récupération d'énergie au freinage, est couvert pendant la durée de la période de garantie du système hybride.

### **Unité d'entraînement électrique/ hybride couverte**

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**

Les articles énumérés à la rubrique « Ce qui n'est pas couvert » de la garantie limitée du véhicule neuf s'appliquent également à la garantie Chevrolet Volt, Bolt EV et Malibu Hybrid.

### **Couverture de Chevrolet Silverado eAssist<sup>MD</sup> et GMC Sierra eAssist<sup>MD</sup>**

La Compagnie General Motors du Canada couvrira - en supplément de la couverture de la garantie de base décrite dans ce livret - les réparations visant à corriger les défauts de matériaux ou de fabrication des composants spécifiés ci-après des Chevrolet Silverado eAssist et GMC Sierra eAssist pendant 8 ans ou 160 000 kilomètres, selon la première éventualité, à compter de la date de livraison initiale du véhicule.

Cette garantie sur les composants eAssist s'ajoute aux conditions et garanties explicites décrites précédemment. La couverture et les avantages décrits dans les autres dispositions de la « Garantie limitée du véhicule neuf » ne sont ni prolongés ni modifiés du fait de cette garantie supplémentaire sur les composants eAssist.

### **Composants eAssist couverts**

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.

### **Ce qui n'est pas couvert**

Les articles énumérés à la rubrique « Ce qui n'est pas couvert » de la garantie limitée du véhicule neuf s'appliquent également à cette garantie eAssist.

## Couverture du système eAssist<sup>MD</sup> de la LaCrosse

La Compagnie General Motors du Canada couvrira - en supplément de la couverture de la garantie de base décrite dans ce livret - les réparations visant à corriger les défauts de matériaux ou de fabrication des composants spécifiés ci-après des LaCrosse eAssist pendant 8 ans ou 160 000 kilomètres, selon la première éventualité, à compter de la date de livraison initiale du véhicule.

Cette garantie sur les composants eAssist s'ajoute aux conditions et garanties explicites décrites précédemment. La couverture et les avantages décrits dans les autres dispositions de la « Garantie limitée du véhicule neuf » ne sont ni prolongés ni modifiés du fait de cette garantie supplémentaire sur les composants eAssist.

### Composants eAssist couverts

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

Les articles énumérés à la rubrique « Ce qui n'est pas couvert » de la garantie limitée du véhicule neuf s'appliquent également à cette garantie eAssist.

### 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 justificatifs des interventions d'entretien régulier. Ces reçus et fiches doivent être transmis à chaque propriétaire subséquent de ce véhicule. Les reçus peuvent être très importants dans le cadre d'une enquête visant à déterminer si une défaillance est due à un manque d'entretien ou à un défaut de matériaux ou de

fabrication. Les réparations nécessaires consécutives à des dommages résultant d'un manque d'entretien ne sont pas couvertes par votre garantie. La Compagnie General Motors du Canada peut, à sa seule discrétion, refuser une demande au titre de la garantie s'il est soupçonné que le non respect du programme d'entretien périodique est à l'origine de la défaillance d'une pièce couverte par la garantie. Vous devez également savoir que la Compagnie General Motors du Canada peut refuser d'honorer votre couverture de 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.

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 interventions d'entretien effectuées.

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 sur votre véhicule peut recourir à du réfrigérant et du liquide de refroidissement purifié et recyclé.

### Entretien des pneus

Tout concessionnaire GM 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* ⇨ 43.

### 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 du propriétaire contient des instructions relatives à l'entretien de ces articles.

### 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 de maintenir votre véhicule en bon état de fonctionnement, veuillez vous adresser à votre concessionnaire GM, 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.

### 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

## 26 Choses à savoir au sujet de la garantie limitée du véhicule

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, tout 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* ⇨ 43.

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

Si vous faites du tourisme, rendez-vous chez un concessionnaire GM qui couvre votre gamme de véhicules au Canada, aux États-Unis ou au Mexique pour un service de garantie. Les réparations couvertes seront effectuées sans frais. Il est possible que l'on vous demande de

fournir une preuve de votre résidence actuelle ou antérieure, 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 GM 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* ⇨ 43 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 par la Compagnie General Motors du Canada à 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 votre véhicule à un concessionnaire GM, de préférence spécialisé dans la gamme de votre véhicule.

**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 vendus initialement neufs au Canada, immatriculés au Canada, et 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.

### **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 d'un véhicule neuf 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 d'un véhicule neuf 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



## 28 Choses à savoir au sujet de la garantie limitée du véhicule

---

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 que, pendant la période de garantie spécifiée, elle couvrira les réparations de tous défauts de matériaux ou de fabrication entraînant une non-conformité du véhicule aux règlements relatifs aux systèmes antipollution en vertu de la Loi canadienne sur la protection de l'environnement.

### Ce qui est couvert

Les pièces couvertes par les garanties en matière de systèmes antipollution sont énumérées à la rubrique « Liste des pièces de systèmes antipollution sous garantie » plus loin dans cette section.

### Comment déterminer la garantie applicable aux systèmes 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 défauts 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 (8 500 lb)) et les fourgons dotés d'un moteur 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 systèmes antipollution; et 8 ans ou 130 000 kilomètres, selon la première échéance, sur les principaux composants antipollution spécifiés dans la liste des pièces.

## 30 Garanties relatives à la performance et aux systèmes antipollution

- **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 Duramax de 6,6 L de grosse cylindrée**
  - 5 ans ou 80 000 kilomètres, selon la première éventualité.

### **Garantie en matière de performance des systèmes antipollution**

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 conformément aux instructions d'entretien et d'utilisation appropriées figurant dans le guide du propriétaire et dans le présent livret, intitulé Garantie limitée du véhicule neuf, et aux renseignements sur l'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

dénégation du droit d'utilisation du véhicule) pour le propriétaire du véhicule, en vertu de la loi régionale, provinciale ou fédérale.

Dans ce cas, 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 de rendement du dispositif antipollution.

Les pièces de systèmes antipollution énumérées ici sont couvertes à la rubrique *Garanties relatives à la performance et aux systèmes antipollution* ⇨ 29.

**Important:** Pour les voitures particulières, fourgonnettes et camions poids léger (poids nominal brut du véhicule (PNBV) supérieur ou égal à 3 856 kg (8 500 lb)) équipés d'un moteur de petite cylindrée, certaines pièces principales marquées d'un astérisque (\*) sont couvertes pendant 8 ans/130 000 kilomètres, selon la première éventualité.

**Système de commande du groupe motopropulseur**

Capteur de position de pédale d'accélérateur

Capteur de pression barométrique

Actionneur de position d'arbre à cames

Servocommande de position de l'arbre à cames

Module de passerelle de communication (CGM) \*

Capteur de liquide de refroidissement

Capteur de pression de carter de vilebrequin

Connecteur de diagnostic

Module de commande du moteur (ECM) \*

Capteur de température du moteur

Capteur de carburant mixte

Module de commande de carburant \*

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

Sonde(s) NOx

Capteur de pression d'huile

Capteur de température d'air de sortie

Sonde(s) d'oxygène

Module de commande du groupe motopropulseur (PCM) \*

Capteur de pression d'admission du compresseur de suralimentation

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

Sélecteur/bouton ETRS

Contacteur en mode interne (IMS)

Contacteur de stationnement/ point mort

Module de commande de boîte de vitesses \*

Sonde de température du liquide de boîte de vitesses

Module de commande de gamme de boîte de vitesses (TRCM) \*

## 32 Liste des pièces de garantie - système d'émission

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

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 (\*pour diesel uniquement)

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

Actionneurs de turbine à géométrie variable (VGT)

### **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	Tuyaux d'alimentation RGE	<b>Système de démarrage/arrêt</b>
Bougies	Capteur de température RGE	Batterie auxiliaire ou ultracondensateur
<b>Convertisseur catalytique</b>	Soupape de recirculation des gaz d'échappement	Isolateur de batterie
Convertisseur(s) catalytique(s)*	Refroidisseur de soupape RGE	Module de commande de batterie
Réservoir de liquide de réduction des émissions d'échappement diesel (DEF)	<b>Système de contrôle de l'évaporation de carburant (moteurs à essence)</b>	Convertisseur CC-CC bidirectionnel
Actionneurs et capteurs de post-traitement d'échappement diesel	Absorbeur de vapeurs de carburant	Capteur de batterie intelligent
Filtre à particules diesel (DPF)	Électrovanne de mise à l'air libre	Convertisseur d'alimentation électrique multifonction
Collecteur d'échappement et joint	Pompe de contrôle d'étanchéité électronique (ELCP)	Solénoïde et accumulateur de liquide de boîte de vitesses
<b>Système de recyclage des gaz de carter (PCV)</b>	Conduite d'alimentation et de purge du carburant	<b>Hybride</b>
Bouchon de remplissage d'huile	Bouchon de réservoir de carburant	ACCM
Filtre du système de recyclage des gaz du carter	Capteur de niveau de carburant	Pompe hydraulique auxiliaire de transmission
Séparateur d'huile du système de recyclage des gaz du carter	Réservoir(s) de carburant	Module de commande de batterie *
Soupape de recyclage des gaz de carter	Goulot de remplissage du réservoir à essence (avec réducteur de débit)	Circuit de refroidissement de batterie
<b>Système de recirculation des gaz d'échappement (RGE)</b>	Capteur de pression de vapeur et de liquide de réservoir de carburant	Capteur de courant de bloc de batteries
Soupape de dérivation RGE	Soupape de purge	Capteur de course de pédale de frein
		Raccord de chargement

## 34 Liste des pièces de garantie - système d'émission

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

Contacteur de capot

Batteries hybrides

Capteurs de température et de tension de batterie hybride

Ensemble d'absorbeur EVAP hybride

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

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 à usage intensif uniquement). Couverts pendant 2 ans/39 000 kilomètres à partir de la date de livraison initiale du véhicule, selon la première éventualité.

**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* ⇨ 6 s'appliquent aussi aux garanties en matière de systèmes antipollution.

Les pièces dont le calendrier de remplacement est précisé dans le programme d'entretien sont couvertes avant leur 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.



### 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 aux règlements relatifs aux systèmes antipollution 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 neuve, d'origine GM.**

**Les obligations au titre de la garantie n'impliquent l'utilisation d'une marque particulière de pièces de rechange. Le propriétaire peut choisir d'utiliser des pièces non d'origine GM pour le remplacement ou la réparation si ces pièces sont équivalentes à des pièces GM et qu'elles sont certifiées conformes aux normes antipollution y afférentes. L'utilisation de pièces de rechange non certifiées ou de**

**qualité équivalente peut nuire à l'efficacité 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 et qu'elles sont certifiées conformes aux normes antipollution y afférentes.

† « 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 au Canada par la Compagnie General Motors du Canada.

### Entretien et Réparations

Consulter votre guide du propriétaire pour connaître le calendrier d'entretien et d'inspection périodique de votre véhicule.

Les réparations sous garantie doivent être effectuées par un concessionnaire GM 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 couverte par la garantie ou à un concessionnaire appliquant la garantie. Il est de votre responsabilité de conduire votre véhicule chez un concessionnaire GM représentant la marque de votre véhicule dès qu'un problème survient.

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. La Compagnie General Motors du Canada peut, à sa seule discrétion, refuser une demande de garantie s'il s'avère que la défaillance d'une pièce sous garantie est consécutive à l'inexécution de l'entretien programmé tel que prescrit par GM. 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**

Présentez votre véhicule à un concessionnaire GM agréé dès que possible si le véhicule échoue à un test provincial d'inspection et d'entretien ou si vous soupçonnez qu'une pièce est défectueuse.

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* ↪ 40.

### Remorquage

Pendant la période de garantie, le remorquage est couvert jusqu'au concessionnaire GM le plus proche si votre véhicule est immobilisé en raison d'une défectuosité couverte par la garantie. Voir *Programme d'assistance routière* ⇨ 46 pour plus de plus amples renseignements. Se reporter au guide du propriétaire.

### Transférabilité

La couverture et les avantages des garanties décrites dans le présent livret sont transférables sans frais à toute(s) personne(s) subséquente(s) devenant propriétaire(s) du véhicule au cours de la période de couverture applicable et sont assujettis à toutes les modalités, conditions et limitations contenues dans le présent document.

### Conditions générales

Les garanties explicites contenues dans ce livret vous confèrent des droits légaux spécifiques. Vous pouvez bénéficier d'autres droits qui

peuvent différer d'une province à l'autre selon la législation applicable.

### DANS LA PLEINE MESURE PERMISE PAR LA LOI CANADIENNE APPLICABLE :

Les garanties écrites explicites qui précèdent sont les seules et l'entièreté des garanties fournies avec votre véhicule neuf (à moins que des garanties prolongées ne soient achetées séparément) et remplacent et excluent toute autre représentation, garantie ou condition, explicite ou implicite (y compris toute garantie implicite ou condition de qualité marchande ou d'aptitude à un usage particulier).

L'exécution des réparations et la fourniture de pièces de rechange, telles que décrites ci-dessus, constituent le recours exclusif en vertu de ces garanties écrites explicites ou de toute autre garantie ou condition implicite autrement applicable.

Toute garantie ou condition implicite applicable ne pouvant pas être niée ou exclue est limitée en durée aux

périodes spécifiées dans les garanties écrites explicites de ce livret.

GM CANADA N'AUTORISE AUCUNE PERSONNE À CRÉER EN SON NOM TOUTE AUTRE OBLIGATION ou responsabilité liée aux produits GM et personne n'est autorisé à prolonger ou à élargir cette garantie par écrit, verbalement, ou autrement au nom de GM Canada et si une telle déclaration ou garantie est faite, elle ne sera pas opposable à GM Canada.

EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ : À l'exception de ce qui est stipulé dans les garanties écrites explicites de ce livret, GM Canada ne sera pas responsable en vertu d'un contrat, d'un délit civil ou autrement pour toute perte ou dommage direct, indirect, économique, commercial, accessoire, consécutif ou spécial ou pour toute perte ou dépense ou réclamation, quelle qu'en soit la cause, survenant en relation avec la vente, l'utilisation, la perte

d'utilisation, la performance ou la non-performance du véhicule en question ou d'une partie de celui-ci.

**AVIS CONCERNANT LES LIMITATIONS :** Les termes contenus dans la présente garantie limitée ne sont pas destinés à limiter ou autrement modifier ou exclure toute garantie ne pouvant pas être limitée, ni rejetée ou exclue par la loi. Lorsque et dans la mesure où une loi canadienne applicable interdit dans une situation particulière toute condition contenue dans la présente garantie, cette condition sera considérée séparable et réputée supprimée de la présente garantie dans cette situation.

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 8:00 à 23:00, 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.) Voir *Bureaux d'assistance à la clientèle* ⇨ 43.

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).

## 42 Programmes spéciaux de réglage de la couverture au-delà de la période de garantie

---

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 séparé 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 GM, ou contactez le Centre d'assistance à la clientèle en vue de déterminer si un programme spécial d'ajustement séparé 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 à l'ambassadeur 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

## ÉTATS-UNIS

### 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

## 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)



## 44 Bureaux d'assistance à la clientèle

---

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

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

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.

Maintenant que vous êtes propriétaire d'un véhicule neuf de General Motors, vous êtes également membre du programme d'assistance routière General Motors **24 heures sur 24**, toute l'année. Il s'agit de l'un des programmes de satisfaction des propriétaires les plus complets du secteur — un avantage supplémentaire important pour les propriétaires. L'assistance routière est fournie pour la durée de la couverture de garantie des composants du groupe motopropulseur de votre véhicule et/ou de la couverture de garantie Chevrolet Volt, Bolt EV et Malibu Hybrid.

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

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

**L'assistance routière n'est pas incluse dans la couverture fournie par les garanties de la Compagnie General Motors du Canada (autres que la couverture du remorquage, voir la section « Remorquage » sous *Conditions applicables à toutes les garanties* ⇨ 38) ou n'en fait pas partie. La Compagnie General Motors du Canada se réserve le droit, à sa seule discrétion, de modifier ou d'interrompre le programme d'assistance routière à tout moment sans préavis.**

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

**Le véhicule de courtoisie n'est pas inclus dans la couverture fournie par les garanties de la Compagnie General Motors du Canada ou n'en fait pas partie. La Compagnie General Motors du Canada se réserve le droit, à sa seule discrétion, de modifier ou d'interrompre le programme de véhicule de courtoisie à tout moment sans préavis.**











 **NOTES**