



PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

1. Le client contacte le concessionnaire ou le concessionnaire remarque les dommages au moment de l'inspection. Le concessionnaire ou le client doit contacter immédiatement le **service des réclamations de Diamond-Kote** par **courriel au : dk@serviceplan.ca** et transmettre les renseignements indiqués ci-dessous (section 2) ou composer le **1-800-663-1708** pour obtenir des directives.

Toutes les réclamations doivent être déposées au plus tard trente (30) jours après que le client s'est rendu compte de la présence des dommages.

Vous trouverez les formulaires de dépôt de réclamation au www.diamondkote.com.

2. Le concessionnaire ou le client doit transmettre à Diamond-Kote les renseignements suivants :

- ◇ le kilométrage relevé sur l'odomètre du véhicule;
- ◇ le nom du client et le numéro de la garantie;
- ◇ la description et l'emplacement des dommages;
- ◇ la date à laquelle le client a signalé les dommages au concessionnaire;
- ◇ des photos de la ou des emplacements endommagés;
- ◇ une preuve des inspections effectuées antérieurement (au besoin);
- ◇ l'estimation des réparations.

Envoyer par courriel à : dk@serviceplan.ca

ou

par télécopieur au : 1- 604-922-9758

Service des réclamations, Services de garantie de Diamond-Kote

P.O. Box 91880, West Vancouver, C.-B. V7V 4S4

Téléphone : 1- 800-663-1708

3. Lorsque Diamond-Kote reçoit le formulaire de réclamation dûment rempli (disponible au www.diamondkote.com) ainsi que tous les renseignements pertinents, le représentant du service à la clientèle de Diamond-Kote examinera les informations et contactera le concessionnaire ou le client pour l'informer de l'approbation ou du refus de la réclamation, ou encore pour lui demander de plus amples renseignements.
4. Si la réclamation a été approuvée, un représentant du service à la clientèle de Diamond-Kote contactera le concessionnaire ou l'établissement de réparation par courriel, télécopieur, courrier postal ou téléphone pour lui fournir le numéro d'autorisation de réclamation afin qu'il puisse contacter le client et commencer les réparations.
5. Si la réclamation a été refusée, un représentant du service à la clientèle de Diamond-Kote contactera le client et le concessionnaire par courriel, télécopieur, courrier postal ou téléphone pour leur fournir une explication.
6. Une fois les réparations terminées, le concessionnaire transmettra la facture originale, signée par le client, ainsi que le numéro de réclamation à Garantie Diamond-Kote, à l'attention du service des réclamations, à l'adresse indiquée ci-dessus.
7. Une fois la facture et le numéro de réclamation reçus, Garantie Diamond-Kote enverra un chèque, au montant des réparations autorisées, au concessionnaire ou à l'établissement de réparation.

Si vous avez des questions ou des préoccupations, veuillez contacter votre représentant local de Diamond-Kote ou les services de garantie de Diamond-Kote à dk@serviceplan.ca.