

Politique d'achat et de règlement des litiges

Politiques générales

Vente juste et équitable : La présente politique d'achat et de règlement des litiges vise à promouvoir le traitement juste et équitable du concessionnaire DealerDirect. La société Hertz instaure cette politique afin de donner au concessionnaire l'occasion d'obtenir un règlement juste dans l'éventualité où il découvre la présence de défauts, d'anomalies ou de divergences de conformité dont il ignorait l'existence au moment de la vente. Les lois locales, provinciales et fédérales ont toutefois préséance sur les présentes politiques le cas échéant.

Procédures d'achat en ligne

Le concessionnaire a ainsi la possibilité d'examiner le stock de voitures de location de la société Hertz faisant actuellement l'objet d'une location, mais dont on peut faire l'achat, et de les retenir sur place. Après transmission de la demande, le véhicule fait l'objet d'une rétention et d'une interdiction de sortie dès qu'il redevient disponible. Lorsque le véhicule est retenu et identifié par la mention YES (oui) sous la colonne ON GROUND (interdiction de sortie), le concessionnaire peut en faire l'acquisition en ligne sur passation d'une commande. Hertz s'engage ensuite à respecter le prix demandé lors des six jours civils suivant la date d'interdiction de sortie, jusqu'à la levée de cette dernière, après quoi le véhicule réintègre la liste des stocks de voitures mis à la disposition aux fins de location. Le concessionnaire peut également passer une commande d'achat de n'importe quel autre véhicule identifié par la mention YES (oui) sous la colonne ON GROUND (interdiction de sortie). Après transmission d'une commande, cette dernière fait l'objet d'un examen aux fins d'autorisation.

Après approbation d'une commande par un représentant de la société Hertz, le concessionnaire dispose de 4 jours ouvrables pour fournir un acte de vente dûment signé et effectuer le paiement à Hertz.

Faute de quoi, la société Hertz se réserve le droit d'annuler l'opération.

Sur réception du paiement, le concessionnaire doit prendre rapidement possession du véhicule, c'est-à-dire dans les 10 jours ouvrables suivant le paiement. Faute de quoi, des frais d'entreposage commencent à courir et le concessionnaire devient responsable des dommages pouvant survenir au véhicule.

Responsabilités du concessionnaire DealerDirect

- a. Le concessionnaire ou son mandataire (transporteur ou conducteur) doit faire état par écrit des dommages apparents subis par le véhicule à la porte de sortie avant qu'il ne quitte son lieu de reprise. La société Hertz ne doit pas être tenue responsable des dommages apparents ne faisant pas l'objet d'une consignation à la porte de sortie ou dans le rapport d'état du véhicule une fois que ce dernier quitte son lieu de reprise.

- b. Si le mandataire récupère le véhicule, le concessionnaire doit l'inspecter immédiatement après son arrivée dans ses installations. Il doit aussi vérifier les déclarations de la société Hertz et l'informer sur-le-champ des divergences notables dans les délais d'exécution prescrits en vertu de la présente politique. Le concessionnaire procède ensuite à la vérification du relevé du compteur kilométrique dès l'arrivée du véhicule dans ses installations. Le kilométrage doit être identique au kilométrage relevé lors de l'achat du véhicule si le compteur kilométrique donne lieu à une demande de règlement des litiges en raison de sa défectuosité.

Directives de règlement

Le concessionnaire peut présenter les défectuosités, les anomalies ou les divergences de conformité n'ayant pas fait l'objet d'une divulgation dans la description du véhicule au moyen de la procédure de règlement des litiges de la société Hertz, pourvu qu'il en ait pris possession et qu'il fasse rapidement état du litige.

Pour qu'un litige soit pris en considération, les défectuosités, les anomalies ou les divergences de conformité doivent faire l'objet d'une énumération dans la documentation ou le formulaire de règlement des litiges de la société Hertz dans les 2 jours ouvrables suivant la date de sortie du véhicule et dans les 12 jours ouvrables suivant la date de son paiement. Il faut transmettre les photos et devis de réparation dans les 5 jours ouvrables suivant le dépôt de la demande de règlement, sinon elle devient caduque.

Marche à suivre – La société Hertz s'engage à inspecter les seules défectuosités figurant sur la documentation ou le formulaire de règlement des litiges et dont elle est vite mise au courant. La vente de chaque véhicule ne peut donner lieu qu'à une seule demande de règlement des litiges en raison de défectuosités mécaniques, électriques ou esthétiques. La décision de la société Hertz est finale et lie le concessionnaire.

Si on effectue et qu'on accepte un rajustement de prix, le véhicule devient alors propriété « EN L'ÉTAT » du concessionnaire et ne peut plus faire l'objet d'une demande ultérieure de règlement des litiges en raison de défectuosités mécaniques, électriques ou esthétiques.

Si la société Hertz accepte de remettre le véhicule, ce dernier et son titre de propriété dûment signé doivent faire l'objet d'une restitution à la société Hertz et d'un retour vers son lieu de reprise initial ou dans un autre lieu, à sa discrétion, dans son état d'origine ou en meilleur état que lors de son achat. Sa restitution effective ne prend effet que sur réception, inspection et approbation du véhicule par la société Hertz. Des frais pour kilométrage excédentaire, à raison de 0,15 \$ par mille, s'appliquent sur tout véhicule faisant l'objet d'une restitution qui indique un relevé supérieur à 300 milles par rapport au relevé du compteur kilométrique au moment de la vente.

Exclusions :

- a. **Bruits et anomalies inhérents** : Aucun litige ne peut se fonder sur les bruits ou les anomalies inhérents à un modèle de fabrication particulier, à moins qu'ils ne soient jugés « immodérés » par la société Hertz et qu'on les attribue à des pièces hors garantie. Les directives de garantie du concessionnaire d'équipement d'origine doivent servir le cas échéant à déterminer si les anomalies sont excessives ou non.

- b. **Boîtes de vitesses manuelles** : L'embrayage à commande manuelle des véhicules équipés d'une boîte de vitesses standard ne peut donner lieu à une demande de règlement des litiges en raison de sa défectuosité, à moins que cette dernière ne permette pas d'effectuer un essai routier sécuritaire.
- c. **Pièces d'usure** : Les pièces d'usure des véhicules ne peuvent donner lieu à une demande de règlement des litiges en raison de leur défectuosité. Dans le cadre de la présente politique, on entend par pièces d'usure les pièces dont le fabricant reconnaît qu'il faut les régler ou les remplacer au cours de la durée de vie utile du véhicule. Ces pièces, qui sont sujettes à une vérification périodique et à un remplacement, font habituellement l'objet d'une nomenclature dans le Guide d'utilisation et comprennent notamment les pneus, les essuie-glaces, les plaquettes, segments et disques de frein, les courroies, les flexibles, les lubrifiants ou les liquides, les courroies de transmission, les ampoules, les filtres, les amortisseurs et les jambes de suspension.
- d. **Historique des données électroniques du véhicule (EDVH)** : Aucune demande de règlement des litiges ne peut se fonder sur l'information consignée dans l'historique des données électroniques du véhicule (Carfax ou AutoCheck par exemple).
- e. **Divers** : Aucune autre pièce faisant l'objet d'une mention dans les Directives afférentes à la présente politique ne peut donner lieu à une demande de règlement des litiges.

Règle de divulgation 4 x 2 : À moins d'indication contraire, on suppose que tous les monospaces industriels sont des véhicules à 2 roues motrices.

Si une camionnette ou un monospace industriel à deux roues motrices (4 x 2) a fait l'objet d'une modification de son allure extérieure ou de sa configuration de manière à l'apparenter à un véhicule à quatre roues motrices (4 x 4), il faut faire état des transformations du véhicule (4 x 2) dans une déclaration. Au nombre de ces dernières, mentionnons l'ajout de nouveaux emblèmes, d'une suspension surélevée et de pneus tous terrains.