

AVIS D'AUTORISATION ET D'AUDIENCE D'APPROBATION DU RÈGLEMENT DU RECOURS COLLECTIF À L'ÉGARD DES VÉHICULES HONDA ACCORD 2008-2009 ET ACURA 2009 TSX

Veillez lire attentivement cet avis car il pourrait avoir une incidence sur vos droits

AUX :

Résidents du Canada qui sont ou qui ont été propriétaires ou locataires présents ou passés, à titre de premiers usagers au Canada, d'une voiture Honda Accord 2008 ou 2009 **OU** d'une voiture Acura TSX 2009 (le « **Groupe du Règlement** »)

Le présent Avis vise à vous informer qu'un recours collectif a été intenté au Québec (9134-9258 Québec Inc. c. Honda Canada Inc. & al., les « **Procédures** »). Sous réserves de la ratification la Cour supérieure du Québec (la « **Cour** »), ce recours a été réglé avec Honda Canada Inc. (« **Honda** »). 9134-9258 Québec Inc. (la « **Demanderesse** ») a l'intention de demander la confirmation du Règlement des Procédures au Québec. Une audience d'approbation de l'Entente de Règlement, ainsi que des frais juridiques et débours de Consumer Law Group Inc. (les « **Procureurs du Recours Collectif** ») plus les taxes applicables, sera tenue le **9 MAI 2016, À 9H30**, à la salle 2.08 du Palais de justice de Montréal situé au 1, rue Notre-Dame Est, Montréal, Québec (l'« **Audience d'Approbation** »). Tels que les termes de l'Entente de Règlement le prévoient, la Demanderesse se désistera des Procédures contre Honda Motor Co. Ltd.

Cet Avis informe les membres du Groupe du Règlement des Procédures et de l'Entente, et décrit leurs droits, options et choix. Le présent Avis et l'Entente de Règlement sont publiés sur le site web des Procureurs du Recours Collectif à www.clg.org.

B. Nature de la poursuite

En 2010, des Procédures ont été intentées au Québec par les Procureurs du Recours Collectif pour le compte des résidents du Canada qui sont ou ont été propriétaires ou locataires présents ou passés, à titre de premiers usagers au Canada, d'une voiture Honda Accord 2008, 2009 ou 2010 ou d'une voiture Acura TSX 2009 ou 2010. Dans les procédures, il est allégué que le système de freinage de ces véhicules comportait des défauts causant l'application d'une force excessive aux roues arrières et que cela provoquait une usure prématurée des plaquettes des freins arrières nécessitant ainsi un remplacement. Honda n'admet pas la véracité des allégations des Procédures et les nie expressément.

C. Entente

1. Modalités de l'Entente

Le ou vers le mois de janvier 2010, Honda a lancé un programme de satisfaction de la clientèle (le « **Programme** ») applicable aux propriétaires ou locataires présents ou passés, à titre de premiers usagers au Canada: (1) d'un véhicule Honda Accord modèles 2008 ou 2009 et/ou (2) d'un véhicule Acura TSX modèle 2009, (les « **Véhicules** »). Aux termes du

QUESTIONS ? S.V.P. VEUILLEZ CONTACTER LES PROCUREURS DU RECOURS COLLECTIF

Programme, si une plaquette de frein arrière des Véhicules exigeait un remplacement, Honda acceptait d'installer de nouvelles plaquettes de freins ou, si besoin, de remplacer les étriers de freins arrière, incluant de nouvelles plaquettes de freins, sans frais. Si les plaquettes de freins arrière des Véhicules avaient déjà été remplacées et si le propriétaire ou le locataire avait acquitté une partie ou la totalité des travaux connexes, il/elle devenait éligible à un remboursement de Honda correspondant à 50% de la somme déboursée, jusqu'à concurrence de \$ 125.00 CAN. Pour ce faire, le propriétaire ou le locataire devait envoyer par la poste un *Formulaire de Réclamation* accompagnée de la documentation appropriée avant le 5 juillet 2010, à Honda. Voir les annexes A et B pour plus de détails sur la Campagne.

La Demanderesse a accepté le Programme en tant que règlement des Procédures, y compris le fait que les propriétaires et locataires des véhicules Honda Accord 2010 et Acura TSX 2010 n'aient pas profité du Programme. 21 607 propriétaires et locataires de véhicules Honda Accord 2009 et 1 921 propriétaires et locataires de véhicules Acura TSX 2009 ont profité du Programme. Les prestations prévues par le Programme ont été accordées aux membres du Groupe du Règlement, à la satisfaction pleine et entière de la Demanderesse. Le programme a pris fin le 15 Janvier 2014 et aucun avantage additionnel ne sera offert par Honda ou par qui que ce soit.

Honda a également accepté de payer un montant de CAD 15,000.00 \$ à la Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants.

Honda n'a admis aucune faute ou acte engageant sa responsabilité dans le cadre des Procédures et a nié toutes les allégations d'actes répréhensibles ou d'actes engageant sa responsabilité figurant dans les Procédures.

2. Audience d'Approbation

La Demanderesse recommande que les Procédures soient réglées. L'Entente de Règlement demeure quand même assujettie à l'approbation de la Cour. Une requête pour approuver l'Entente de Règlement sera entendue par la Cour le **9 MAI 2016, À 9H30**, à la salle 2.08 du Palais de justice de Montréal situé au 1, rue Notre-Dame Est, Montréal, Québec. Au moment de cette Audience d'Approbation, la Cour examinera le Règlement pour décider si celui-ci est juste, raisonnable et dans le meilleur intérêt des membres du Groupe du Règlement. L'heure, la date et le lieu de l'Audience d'Approbation peuvent être modifiés par la Cour sans autre préavis. Si vous prévoyez assister à l'Audience d'Approbation, il vous est suggéré de confirmer la date, l'heure et le lieu de l'Audience d'Approbation.

Vous avez le droit de vous présenter et de formuler des arguments lors de l'Audience d'Approbation. Si vous ne vous opposez pas au Règlement proposé, vous n'êtes pas tenu(e) de vous présenter à l'Audience d'Approbation ni de faire aucune autre démarche à ce moment.

Si vous désirez formuler un commentaire ou opposer une objection à l'Entente de Règlement, vous devez signifier une argumentation écrite aux Procureurs du Recours Collectif et aux Procureurs de Honda (les « **Procureurs de la Défenderesse** ») aux adresses indiquées ci-dessous au plus tard **30 jours** suivant la réception de cet Avis. Les Procureurs du Recours Collectif déposeront toute argumentation auprès de la Cour et toute argumentation écrite dûment déposée sera prise en considération par la Cour. Si vous ne soumettez aucune argumentation écrite avant la date limite, vous pourriez être empêché de participer à l'Audience d'Approbation, et ce, ni par argumentation orale ni d'une autre manière. Si vous

QUESTIONS ? S.V.P. VEUILLEZ CONTACTER LES PROCUREURS DU RECOURS COLLECTIF

formulez une objection au Règlement et que le Règlement est approuvé, vous ne pourrez pas intenter de procédure judiciaire à l'égard des allégations formulées dans le cadre des Procédures et vous serez lié par le jugement approuvant le Règlement.

Procureurs du Recours Collectif	Procureurs de la Défenderesse
Consumer Law Group Inc. Attention: Jeffrey Orenstein 1030 rue Berri Suite 102 Montréal, Québec H2L 4C3 Phone: 1-888-909-7863 Fax: (514) 868-9690 Email: jorenstein@clg.org	Lavery, de Billy Attention: Luc Thibaudeau 1 Place Ville Marie Suite 4000 Montréal, Québec H3B 4M4 Fax : (514) 871-8977

Dans l'argumentation écrite, vous devez indiquer que vous formulez un commentaire sur le Règlement dans **9134-9258 c. Honda Canada Inc. et al., Dossier de Cour No. 500-06-000510-103**, et vous devez inclure :

- (i) votre nom complet, votre adresse et votre numéro de téléphone;
- (ii) l'année et le numéro d'identification de votre Honda Accord ou Acura TSX;
- (iii) une déclaration écrite de tous les motifs factuels et légaux de votre objection accompagnée de tout raisonnement juridique à l'appui de votre objection;
- (iv) copies de tous papiers, mémoires ou autres documents sur lesquels se fonde votre objection;
- (v) une liste de personnes qui seront appelées par vous ou votre avocat pour témoigner à l'appui de l'objection;
- (vi) une déclaration indiquant si vous ou votre avocat avez l'intention de comparaître à l'Audience d'Approbation; et
- (vii) votre signature, même si vous êtes aussi représenté par avocat. Si vous souhaitez comparaître à l'Audience d'Approbation par le biais d'un avocat, l'objection doit également indiquer l'identité de tous les avocats qui vous représentent et qui comparaitront pour vous lors de l'Audience d'Approbation.

Si vous produisez une objection, les Procureurs du Recours Collectif ou les Procureurs de la Défenderesse sont autorisés à vous interroger conformément au *Code de procédure civile*, à un endroit convenu avant l'Audience d'Approbation et de demander des preuves documentaires ou autres éléments tangibles pertinents à l'objection. La Cour peut refuser d'entendre votre commentaire ou votre objection si vous faites défaut de vous conformer aux demandes concernant l'interrogatoire.

Un membre du Groupe du Règlement qui s'exclut (voir rubrique D ci-dessous) des Procédures ne peut formuler un commentaire ou opposer une objection à l'Entente de Règlement.

Si l'Entente de Règlement est approuvée par la Cour, aucun avis ne sera envoyé aux membres du Groupe du Règlement pour les en informer.

QUESTIONS ? S.V.P. VEUILLEZ CONTACTER LES PROCUREURS DU RECOURS COLLECTIF

D. Exclusion volontaire des procédures

Tel qu'indiqué ci-dessus, vous êtes membre du Groupe du Règlement si vous êtes propriétaires ou locataires présents ou passés, à titre de premiers usagers au Canada, d'une voiture Honda Accord 2008 ou 2009 ou d'une voiture Acura TSX 2009 au Canada, sauf si vous demandez à être exclu des Procédures. Si vous souhaitez toujours être inclus(e) à titre de membre du Groupe du Règlement, vous n'avez aucune démarche à faire en ce moment. En tant que membre du Groupe du Règlement, vous serez juridiquement lié(e) par le résultat des Procédures.

Si vous choisissez de ne pas demander à être exclu, vous serez lié(e) par le Règlement. Dans ce cas, vous ne pourrez pas tenter ni maintenir d'autres réclamations ou actions juridiques relatives aux allégations formulées dans le cadre des Procédures. Vous n'aurez aucun autre droit à un moment ultérieur de demander à être exclu des Procédures. Les membres du Groupe du Règlement qui choisissent de ne pas demander à être exclus des Procédures ne recevront aucun avantage supplémentaire que ceux reçus ou ceux pour lesquels ils étaient éligibles à recevoir en vertu du Programme.

Si vous choisissez de demander à être exclu des Procédures, vous ne serez pas lié(e) par le Règlement. Cependant, vous devrez renoncer aux droits que vous avez reçus dans le cadre du Programme et vous serez tenu de rembourser Honda pour les avantages monétaires que vous avez reçus dans le cadre du Programme. Vous pouvez tenter une poursuite en votre nom et à vos frais.

Pour demander à être exclu des Procédures, veuillez remplir le formulaire d'exclusion ci-joint et l'envoyer aux adresses qui y sont indiquées. Ce formulaire **doit être reçu au plus tard TRENTE (30) jours après la date à laquelle la Cour approuve le Règlement.**

E. Frais juridiques des Procureurs du Recours Collectif

Les frais juridiques et les débours des Procureurs du Recours Collectif plus les taxes applicables doivent être approuvés par la Cour. Honda a accepté de payer un montant de CAN 85 000\$ aux Procureurs du Recours Collectif pour leurs frais juridiques et débours plus les taxes applicables.

F. Les procureurs qui vous représentent

Le Procureur du Recours Collectif est:

Jeffrey Orenstein
Consumer Law Group Inc.
1030 rue Berri
Suite 102
Montréal, Québec H2L 4C3

G. Questions au sujet du Règlement

Cet Avis ne présente qu'un résumé de l'Entente de Règlement et les membres du Groupe du Règlement sont encouragés à communiquer avec les Procureurs du Recours Collectif par téléphone au numéro sans frais suivant : 1-888-909-7863, par courriel au courriel suivant :

QUESTIONS ? S.V.P. VEUILLEZ CONTACTER LES PROCUREURS DU RECOURS COLLECTIF

jorenstein@clg.org ou par courrier, s'ils ont des questions pour lesquelles ils ne trouvent pas les réponses dans les présentes. **VEUILLEZ NE PAS ENVOYER DE DEMANDE D'INFORMATIONS AUX TRIBUNAUX.**

H. Interprétation

Cet Avis présente un résumé de certaines dispositions de l'Entente de Règlement. En cas de conflit entre les dispositions du présent Avis, incluant les annexes, et l'Entente de Règlement, les dispositions de l'Entente de Règlement auront préséance.

CET AVIS A ÉTÉ AUTORISÉ PAR LA COUR SUPÉRIEURE DU QUÉBEC

QUESTIONS ? S.V.P. VEUILLEZ CONTACTER LES PROCUREURS DU RECOURS COLLECTIF

**FORMULAIRE D'EXCLUSION DU RECOURS COLLECTIF À L'ÉGARD DES VÉHICULES
AUTOMOBILES HONDA ACCORD 2008-2009 ET ACURA TSX 2009**

Je, soussigné(e) _____ (nom au complet en caractère d'imprimerie), choisis de m'exclure du recours collectif à l'égard des véhicules automobiles Honda Accord 2008-2009 et Acura TSX 2009, choisis de ne pas être un membre du Groupe du Règlement, et choisis d'être exclu de tout jugement rendu résultant du Règlement dans 9134-9258 Québec Inc. c. Honda Canada Inc. & al., Dossier de la Cour no. 500-06-000510-103.

Je comprends et accepte les conséquences de mon exclusion, notamment que:

1. Les Procureurs du Recours Collectif ne seront pas en mesure de me représenter et ne seront pas autorisés à m'assister de quelque manière que ce soit.
2. Je serai responsable de l'ensemble des frais juridiques et des coûts qui en découleront si je choisis de déposer une réclamation en mon nom.

J'atteste que je suis légalement autorisé(e) à m'exclure du présent litige et que je ne requiers pas le consentement d'une tierce partie pour ce faire.

Date

Signature

Nom: _____

Adresse: _____

Numéro de téléphone: _____

Autre numéro de téléphone: _____

Courriel: _____

Véhicule: Honda Accord 2008

Honda Accord 2009

Acura TSX 2009

QUESTIONS ? S.V.P. VEUILLEZ CONTACTER LES PROCUREURS DU RECOURS COLLECTIF

Numéro d'identification du véhicule-17 caractères: _____
Veuillez remplir le formulaire d'exclusion en entier et le retourner dûment rempli aux adresses indiquées ci-dessous **le ou avant 30 jours après la date à laquelle la Cour approuve le Règlement.**

Veuillez envoyer le formulaire d'exclusion dûment rempli par la poste ou par télécopieur aux adresses suivantes :

Procureurs du Recours collectif	Procureurs de la Défenderesse (Honda)	Cour supérieure du Québec
Consumer Law Group Inc. Attention: Jeffrey Orenstein 1030 rue Berri Suite 102 Montréal, Québec H2L 4C3 Fax: (514) 868-9690	Lavery, de Billy Attention: Luc Thibaudeau 1 Place Ville Marie Suite 4000 Montréal, Québec H3B 4M4 Fax: (514) 871-8977	Greffier de la Cour supérieure du Québec Palais de Justice de Montréal 1, rue Notre-Dame Est Montréal, Québec H2Y 1B6 Dossier de la Cour no. 500-06-000510-103



Janvier 2010

Campagne relative à la satisfaction de la clientèle : Freins arrière

Cher propriétaire d'une Honda Accord,

Honda Canada a décidé de débiter une campagne de satisfaction de la clientèle concernant les freins arrière de votre Honda Accord 2008-2009. Nous désirons vous assurer que cette action est entreprise dans le but d'assurer la satisfaction de la clientèle, et que celle-ci n'est nullement reliée à des inquiétudes concernant la sécurité. Nous vous demandons de suivre les instructions incluses avec cette lettre de façon à obtenir le service décrit pour vos freins arrière, sans aucuns frais pour vous, ou afin d'obtenir un remboursement pour des réparations relatives aux freins arrière telles que décrites dans la présente lettre.

Vérifiez votre NIV

Nous tentons de nous assurer que nos dossiers soient complets, mais parfois, ceux-ci ne le sont pas. Veuillez vérifier le numéro d'identification du véhicule (NIV) de 17 caractères se trouvant au haut de cette lettre pour vous assurer que celui-ci corresponde au NIV de 17 caractères apparaissant près du coin inférieur du pare-brise du côté du conducteur, ou sur l'étiquette du montant de la portière du côté du conducteur. Si ce n'est pas le cas, veuillez communiquer avec notre département des relations à la clientèle et un représentant se fera un plaisir de vérifier si votre véhicule est inclus dans cette campagne de satisfaction de la clientèle. Si vous n'êtes plus propriétaire de ce véhicule, ou si l'information sur cet avis est incorrecte, veuillez remplir et nous retourner la Carte de changement d'information déjà affranchie, ou faire parvenir cet avis au nouveau propriétaire si cela est possible.

Quelle est la situation?

Honda Canada désire considérer la possibilité que certaines habitudes de conduite ou conditions au Canada pourraient causer une usure prématurée des plaquettes de frein arrière. Comme indiqué dans votre Manuel du Conducteur, les freins à disques de votre véhicule sont équipés d'indicateurs sonores de l'usure des plaquettes de frein. Si vous entendez un bruit métallique distinct et perçant lorsque vous appuyez sur la pédale de frein, cela vous indique que les plaquettes de frein doivent être remplacées. Si vous ne faites pas remplacer les plaquettes, elles commenceront à émettre ce bruit métallique de façon continue. (Veuillez prendre note qu'il est normal que les freins grincent de temps à autre lorsque vous appuyez sur la pédale de frein – il ne s'agit pas du bruit métallique perçant décrit plus haut.)

Que devez-vous faire?

Lorsque vos plaquettes de frein arrière nécessitent un remplacement, comme signalé par un bruit métallique perçant et continu, veuillez communiquer avec votre concessionnaire Honda autorisé afin de prendre un rendez-vous. Si vos plaquettes de frein arrière doivent être remplacées, de nouvelles plaquettes seront installées, ou si nécessaire, les étriers arrière qui incluent de nouvelles plaquettes seront remplacés sans frais. Ce type de réparation requiert généralement moins d'une journée.

Que faire si vous avez déjà payé pour faire remplacer vos plaquettes de frein arrière?

Si les plaquettes de frein arrière de votre véhicule ont déjà été remplacées et que vous avez déboursé complètement ou partiellement les coûts pour le travail effectué, vous pourriez être admissible à un remboursement de Honda pour une partie du montant que vous avez payé.

Veillez consulter le Formulaire de remboursement ci-joint pour obtenir l'information relative à l'admissibilité, quels sont les documents d'appui nécessaires, et la façon de calculer le montant du remboursement.

Délai prescrit

Votre véhicule est admissible aux avantages décrits par cette campagne pour une période de trois ans à compter de la date du premier contrat d'achat ou de location du véhicule neuf chez un concessionnaire Honda canadien. Après cette échéance, votre véhicule ne sera plus admissible aux conditions de cette campagne.

Avec qui devez-vous communiquer si vous avez besoin de plus amples informations?

Si vous désirez obtenir de plus amples informations, que vous avez besoin d'assistance pour trouver un concessionnaire Honda ou que vous avez des inquiétudes au sujet de cette campagne, veuillez communiquer avec le département des relations avec la clientèle de Honda Canada au numéro de téléphone et à l'adresse indiquée plus bas, ou visitez notre site Web au www.myhonda.ca.

Nous vous remercions de votre collaboration.

Cordialement,



Jerry Chenkin
Vice-président exécutif



Formulaire de remboursement pour le remplacement des plaquettes de frein arrière

Admissibilité

Afin d'être admissible au remboursement relatif à un remplacement des plaquettes de frein arrière et aux travaux connexes, vous devez être un résident canadien et vous devez être le propriétaire du véhicule ou le titulaire de la location-bail au moment présent, ou avoir précédemment acheté ou loué un véhicule Honda Accord d'année-modèle 2008 ou 2009.

Délai prescrit concernant un remplacement antérieur

Afin d'être admissible à un remboursement, le remplacement des plaquettes de frein arrière et les travaux connexes doivent avoir (a) été effectués dans un délai de moins de 3 ans à compter de la date du premier contrat d'achat ou de location du véhicule neuf, (b) nécessité un remplacement dû à l'usure (les remplacements et les travaux requis suivant un accident ou une utilisation abusive sont exclus), et (c) été complétés avant la date indiquée sur cette lettre.

Frais admissibles

Les frais admissibles pour ce remboursement comprennent les frais associés aux pièces et à la main d'œuvre requise pour remplacer les plaquettes de frein arrière, ainsi que pour des travaux connexes qui ont été payés par vous-même ou en votre nom, et qui n'ont pas été autrement remboursés par Honda ou par une tierce partie. Si vous avez profité d'une indemnisation ou d'un remboursement d'une tierce partie (y compris Honda), le montant de cette indemnisation ou de ce remboursement sera déduit des frais admissibles qui vous seront remboursés dans le cadre de cette campagne.

Le montant du remboursement

Selon les conditions prévues dans la section « Frais admissibles », lors de la réception d'un formulaire de remboursement dûment rempli, ainsi que des documents d'appui requis, Honda Canada vous remboursera 50 % des frais admissibles susmentionnés, jusqu'à concurrence de 125 \$.

Vous pourriez être admissible à plus d'un remboursement pour le remplacement de plaquettes de frein arrière et de travaux connexes. Vous pourriez également être admissible à un remboursement pour un remplacement de plaquettes de frein arrière et pour des travaux connexes antérieurs AINSI QU'À un remplacement ultérieur, comme il est précisé dans la section « Que devez-vous faire? » de la lettre concernant cette « Campagne de satisfaction de la clientèle ».

Date limite pour effectuer une réclamation

Les réclamations concernant le remplacement des plaquettes de frein arrière et les travaux connexes doivent être reçues par Honda Canada, au plus tard, le 5 juillet 2010.

Exemples :

N° 1 Si l'achat de votre véhicule a initialement eu lieu le 30 novembre 2007 et que vous avez fait remplacer les plaquettes de frein arrière en mai 2009, et que vous avez payé 200 \$ pour le remplacement et les travaux connexes sans avoir reçu d'indemnisation ou de remboursement d'une tierce partie, vous êtes admissible à obtenir un remboursement de la part de Honda pour la somme de 100 \$ (soit 50 % du montant que vous avez payé).

N° 2 Si l'achat de votre véhicule a initialement eu lieu le 30 novembre 2007 et que vous avez fait remplacer les plaquettes de frein arrière en mai 2009, et les frais associés au remplacement et aux travaux connexes ont été de 200 \$ pour lesquels vous avez payé 200 \$, et que vous avez reçu un remboursement de 60 \$ d'une tierce partie (y compris Honda), vous êtes admissible à obtenir un remboursement de la part de Honda pour la somme de 70 \$ (200 \$ - 60 \$ x 50 %).

Cette « Demande de remboursement », ainsi que les autres documents requis doivent être soumis par la poste à :

**Demande de remboursement
Honda Canada Inc.
Département des relations avec la clientèle
715 Milner Avenue
Toronto, ON M1B 2K8**

Chaque demande sera examinée et traitée sur une base individuelle, à condition que *l'information exigée ainsi que les autres documents requis* soient soumis au même moment que celle-ci (voir ci-dessous). Toute demande soumise qui n'est pas accompagnée de toute l'information requise sera retournée au client.

Veillez prendre note : La demande de remboursement doit être soumise (oblitérée par la poste) en date du 5 juillet 2010 au plus tard. Les demandes reçues après cette date ne seront pas acceptées.

LES DOCUMENTS D'APPUI QUE VOUS DEVEZ ANNEXER À VOTRE DEMANDE :

La preuve que vous êtes le propriétaire actuel ou précédent du véhicule :

- Une copie de l'enregistrement du véhicule actuel si vous en êtes le propriétaire actuel
- Le contrat de vente qui fournit la preuve de votre achat initial ou la vente ultérieure du véhicule si vous en êtes un propriétaire antérieur

Bon de réparation d'origine ou une copie conforme de celui-ci, indiquant :

- Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'atelier de réparations
- Votre nom complet et votre adresse au moment de la réparation
- Numéro d'identification du véhicule en entier (NIV)
- Numéro de la plaque d'immatriculation
- Kilométrage au moment de la réparation
- Date de la réparation
- Une description claire de la cause du problème ayant entraîné la nécessité d'effectuer cette réparation
- Une description claire de toute main d'œuvre, de pièces et de matériaux utilisés pour effectuer la réparation
- Une description précise des frais concernant la réparation, ou une partie de celle-ci, que vous avez dû payer

Votre nom : _____

Adresse : _____

N° de téléphone au domicile : _____

N° de téléphone au travail : _____

Le numéro d'identification du véhicule (NIV - 17 chiffres) : _____

J'atteste que je suis l'acheteur ou le locataire du véhicule décrit ci-dessus, que j'ai été un résident canadien au moment de l'achat ou de la location de celui-ci, que le véhicule a été acheté ou loué au Canada, et qu'à ma connaissance, l'information fournie dans cette réclamation et les documents soumis à l'appui sont véridiques et corrects.

Signature : _____ Date : _____



Janvier 2010

Campagne relative à la satisfaction de la clientèle : Freins arrière

Cher propriétaire d'une Acura TSX,

Honda Canada a décidé de débiter une campagne de satisfaction de la clientèle concernant les freins arrière de votre Acura TSX 2009. Nous désirons vous assurer que cette action est entreprise dans le but d'assurer la satisfaction de la clientèle, et que celle-ci n'est nullement reliée à des inquiétudes concernant la sécurité. Nous vous demandons de suivre les instructions incluses avec cette lettre de façon à obtenir le service décrit pour vos freins arrière, sans aucuns frais pour vous, ou afin d'obtenir un remboursement pour des réparations relatives aux freins arrière telles que décrites dans la présente lettre.

Vérifiez votre NIV

Nous tentons de nous assurer que nos dossiers soient complets, mais parfois, ceux-ci ne le sont pas. Veuillez vérifier le numéro d'identification du véhicule (NIV) de 17 caractères se trouvant au haut de cette lettre pour vous assurer que celui-ci corresponde au NIV de 17 caractères apparaissant près du coin inférieur du pare-brise du côté du conducteur, ou sur l'étiquette du montant de la portière du côté du conducteur. Si ce n'est pas le cas, veuillez communiquer avec notre département des services aux clients Acura et un représentant se fera un plaisir de vérifier si votre véhicule est inclus dans cette campagne de satisfaction de la clientèle. Si vous n'êtes plus propriétaire de ce véhicule, ou si l'information sur cet avis est incorrecte, veuillez remplir et nous retourner la Carte de changement d'information déjà affranchie, ou faire parvenir cet avis au nouveau propriétaire si cela est possible.

Quelle est la situation?

Honda Canada désire considérer la possibilité que certaines habitudes ou conditions de conduite au Canada pourraient causer une usure prématurée des plaquettes de frein arrière. Comme indiqué dans votre Manuel du Conducteur, les freins à disques de votre véhicule sont équipés d'indicateurs sonores de l'usure des plaquettes de frein. Si vous entendez un bruit métallique distinct lorsque vous appuyez sur la pédale de frein, cela vous indique que les plaquettes de frein doivent être remplacées. Si vous ne faites pas remplacer les plaquettes, elles commenceront à émettre ce bruit métallique de façon continue. (Remarque : il est normal que les freins grincent de temps à autre lorsque vous appuyez sur la pédale de frein – il ne s'agit pas du bruit métallique perçant décrit plus haut.)

Que devez-vous faire?

Lorsque vos plaquettes de frein arrière nécessitent un remplacement, comme signalé par un bruit métallique perçant et continu, veuillez communiquer avec votre concessionnaire Acura autorisé afin de prendre un rendez-vous. Si vos plaquettes de frein arrière doivent être remplacées, de nouvelles plaquettes seront installées, ou si nécessaire, les étriers arrière qui incluent de nouvelles plaquettes seront remplacés sans frais. Ce type de réparation requiert généralement moins d'une journée.

Que faire si vous avez déjà payé pour faire remplacer vos plaquettes de frein arrière?

Si les plaquettes de frein arrière de votre véhicule ont déjà été remplacées et que vous avez déboursé complètement ou partiellement les coûts pour le travail effectué, vous pourriez être admissible à un remboursement d'Acura pour une partie du montant que vous avez payé.

Veuillez consulter le Formulaire de remboursement ci-joint pour obtenir l'information relative à l'admissibilité, quels sont les documents d'appui nécessaires, et la façon de calculer le montant du remboursement.

Délai prescrit

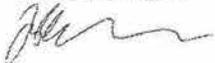
Votre véhicule est admissible aux avantages décrits par cette campagne pour une période de trois ans à compter de la date du premier contrat d'achat ou de location du véhicule neuf chez un concessionnaire Acura canadien. Après cette échéance, votre véhicule ne sera plus admissible aux conditions de cette campagne.

Avec qui devez-vous communiquer si vous avez besoin de plus amples informations?

Si vous désirez obtenir de plus amples informations, que vous avez besoin d'assistance pour trouver un concessionnaire Acura ou que vous avez des inquiétudes au sujet de cette campagne, veuillez communiquer avec le département des services aux clients Acura au numéro de téléphone ou à l'adresse indiquée plus bas, ou visitez notre site Web au www.myacura.ca.

Nous vous remercions de votre collaboration.

Cordialement,



Jerry Chenkin
Vice-président exécutif

Formulaire de remboursement pour le remplacement des plaquettes de frein arrière

Admissibilité

Afin d'être admissible à un remboursement relatif à un remplacement de plaquettes de frein arrière et aux travaux connexes, vous devez être un résident canadien et vous devez être le propriétaire du véhicule ou le titulaire de la location-bail au moment présent, ou avoir précédemment acheté ou loué un véhicule Acura TSX d'année-modèle 2009.

Délai prescrit concernant un remplacement antérieur

Afin d'être admissible à un remboursement, le remplacement des plaquettes de frein arrière et les travaux connexes doivent avoir (a) été effectués dans un délai de moins de 3 ans à compter de la date du premier contrat d'achat ou de location du véhicule neuf, (b) nécessité un remplacement dû à l'usure (les remplacements et les travaux requis suivant un accident ou une utilisation abusive sont exclus), et (c) été complétés avant la date indiquée sur cette lettre.

Frais admissibles

Les frais admissibles pour ce remboursement comprennent les frais associés aux pièces et à la main d'œuvre requise pour remplacer les plaquettes de frein arrière, ainsi que pour des travaux connexes qui ont été payés par vous-même ou en votre nom, et qui n'ont pas été autrement remboursés par Acura ou par une tierce partie. Si vous avez profité d'une indemnisation ou d'un remboursement d'une tierce partie (y compris Acura), le montant de cette indemnisation ou de ce remboursement sera déduit des frais admissibles qui vous seront remboursés dans le cadre de cette campagne.

Le montant du remboursement

Selon les conditions prévues dans la section « Frais admissibles », lors de la réception d'un formulaire de remboursement dûment rempli, ainsi que des documents d'appui requis, Honda Canada Inc. vous remboursera 50 % des frais admissibles susmentionnés, jusqu'à concurrence de 125 \$.

Vous pourriez être admissible à plus d'un remboursement pour le remplacement de plaquettes de frein arrière et de travaux connexes. Vous pourriez également être admissible à un remboursement pour un remplacement de plaquettes de frein arrière et des travaux connexes antérieurs AINSI QU'À un remplacement ultérieur, comme il est précisé dans la section « Que devez-vous faire? » de la lettre concernant cette « Campagne de satisfaction de la clientèle ».

Date limite pour effectuer une réclamation

Les réclamations concernant le remplacement des plaquettes de frein arrière et les travaux connexes doivent être reçues par Honda Canada Inc., au plus tard, le 5 juillet 2010.

Exemples :

N° 1 Si l'achat de votre véhicule a initialement eu lieu le 30 novembre 2007 et que vous avez fait remplacer les plaquettes de frein arrière en mai 2009, et que vous avez payé 200 \$ pour le remplacement et les travaux connexes sans avoir reçu d'indemnisation ou de remboursement d'une tierce partie, vous êtes admissible à obtenir un remboursement de la part d'Acura pour la somme de 100 \$ (soit 50 % du montant que vous avez payé).

N° 2 Si l'achat de votre véhicule a initialement eu lieu le 30 novembre 2007 et que vous avez fait remplacer les plaquettes de frein arrière en mai 2009, et que les frais associés au remplacement et aux travaux connexes ont été de 200 \$ pour lesquels vous avez payé 200 \$, et que vous avez reçu un remboursement de 60 \$ d'une tierce partie (y compris Acura), vous êtes admissible à obtenir un remboursement de la part d'Acura pour la somme de 70 \$ (200 \$ - 60 \$ x 50 %).

Cette « Demande de remboursement », ainsi que les autres documents requis doivent être soumis par la poste à :

Demande de remboursement
Honda Canada Inc.
Services aux clients Acura
715 Milner Avenue
Toronto, ON M1B 2K8

Chaque demande sera examinée et traitée sur une base individuelle, à condition que *l'information exigée ainsi que les autres documents requis* soient soumis au même moment que celle-ci (voir ci-dessous). Toute demande soumise qui n'est pas accompagnée de toute l'information requise sera retournée au client.

Veillez prendre note : La demande de remboursement doit être soumise (oblitérée par la poste) en date du 5 juillet 2010 *au plus tard*. Les demandes reçues après cette date ne seront pas acceptées.

LES DOCUMENTS D'APPUI QUE VOUS DEVEZ ANNEXER À VOTRE DEMANDE :

La preuve que vous êtes le propriétaire actuel ou précédent du véhicule :
Une copie de l'enregistrement du véhicule actuel si vous êtes le propriétaire actuel
Le contrat de vente qui fournit la preuve de votre achat initial ou la vente ultérieure du véhicule si vous en êtes un propriétaire antérieur

Bon de réparation d'origine ou une copie conforme de celui-ci, indiquant :

Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'atelier de réparations

Votre nom complet et votre adresse au moment de la réparation

Numéro d'identification du véhicule en entier (NIV)

Numéro de la plaque d'immatriculation

Kilométrage au moment de la réparation

Date de la réparation

Une description claire de la cause du problème ayant entraîné la nécessité d'effectuer cette réparation

Une description claire de toute main-d'œuvre, de pièces et de matériaux utilisés pour effectuer la réparation

Une description précise des frais concernant la réparation, ou une partie de celle-ci, que vous avez dû payer

Votre nom : _____

Adresse : _____

N° de téléphone au domicile : _____

N° de téléphone au travail : _____

Le numéro d'identification du véhicule (NIV - 17 chiffres) : _____

J'atteste que je suis l'acheteur ou le locataire du véhicule décrit ci-dessus, que j'ai été un résident canadien au moment de l'achat ou de la location de celui-ci, que le véhicule a été acheté ou loué au Canada, et qu'à ma connaissance, l'information fournie dans cette réclamation et les documents soumis à l'appui sont véridiques et corrects.

Signature : _____ Date : _____