

NORMES ET PROCÉDURES D'ESTIMATION – Carrossiers

1. CARROSSIER UTILISANT L'IMAGERIE

1.1. Pour l'expertise à distance (balisage), le carrossier s'engage à se conformer aux normes du Groupement des assureurs automobiles (ci-après « GAA ») conjointement aux présentes normes.

1.1.1. En aucun cas, les réparations ne devraient être débutées avant l'approbation de l'estimation des dommages.

1.2. Dans la majorité des cas, l'expert en sinistre du GROUPE PROMUTUEL transférera directement le membre-assuré au carrossier et celui-ci devra respecter la procédure ci-dessous selon le cas applicable.

1.2.1. Le véhicule est carrossable :

- Pour qu'un dossier soit traité en imagerie, le véhicule doit être carrossable et le coût des réparations ne devrait pas dépasser **10 000.00 \$**;
- Donnez un rendez-vous au membre-assuré pour l'estimation des dommages;
- Si le délai pour le rendez-vous avec le membre-assuré est supérieur à cinq (5) jours ouvrables, avisez l'expert en sinistre au dossier par courrier électronique (#dossier@indem.promutuel.ca) (le numéro de dossier doit inclure le tiret et les deux numéros suivants);
- Expliquez au membre-assuré la démarche pour l'estimation et les réparations de son véhicule;
- Fournissez vos coordonnées au membre-assuré;
- Vous recevrez par la suite la demande d'estimation par Audatex directement dans Estimating;
- Si l'expert en sinistre ne vous transfère pas l'appel directement, vous devrez, à la réception de la demande d'estimation, communiquer avec le client dans un délai maximum de quatre (4) heures;
- Acheminez l'estimation préliminaire des dommages à la Direction Indemnisation du GROUPE PROMUTUEL dans un délai de vingt-quatre (24) heures ouvrables suivant l'inspection dudit véhicule par le portail Audatex Estimating;
- Lors de dommages supplémentaires, de ceux décrits à l'assignation, communiquez avec l'expert au dossier afin de valider la recevabilité de ceux-ci;
- Le GROUPE PROMUTUEL approuve le devis d'estimation dans les quarante-huit (48) heures;
- Communiquez avec le conseiller en estimation automobile du GROUPE PROMUTUEL si un délai de quarante-huit (48) heures s'est écoulé depuis l'envoi de la soumission relative à la réparation. Le GROUPE PROMUTUEL s'engage alors à traiter cette soumission de façon prioritaire.

1.2.2. Le véhicule est possiblement perte totale ou non carrossable :

- S'il y a lieu, récupérez le véhicule dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrables suivant la réception de l'assignation pour éviter les frais d'entreposage;
- S'il y a lieu, fournissez un véhicule de courtoisie au membre-assuré ou référez-le chez Discount;
- S'il y a lieu, expliquez au membre-assuré la démarche pour l'estimation et les réparations de son véhicule;
- Dans tous les cas, fournissez-lui vos coordonnées;

- Lorsque vous complétez une estimation et que l'indicateur de perte totale vous avertit d'une possible perte totale, l'indicateur doit rester sélectionné si Estimating le demande et soumettez le dossier en imagerie;
- Pour les véhicules perte totale, vous ne devez en aucun temps débiter une estimation.

Dès que vous constatez que le véhicule n'est pas carrossable, veuillez aviser l'expert en sinistre sans délai (en utilisant l'adresse électronique spécifique au dossier) afin de nous permettre d'envoyer un estimateur route le plus rapidement possible. N.B. : Lorsqu'un témoin lumineux du système de sécurité passif est allumé, le véhicule est considéré comme non carrossable.

- 1.3. Pour tout véhicule non carrossable réparable, le carrossier s'engage à prendre les pièces à l'endroit indiqué sur l'estimation par l'estimateur. Si des délais sont occasionnés par ce que le carrossier ne s'est pas approvisionné à l'endroit indiqué, les frais supplémentaires de location seront à sa charge.
- 1.4. Si le membre-assuré a des questions au niveau de la technique d'assurance ou sur le règlement du sinistre, veuillez le référer à son expert en sinistre. Évitez de vous compromettre.
- 1.5. Le carrossier fournit sans frais au GROUPE PROMUTUEL une estimation informatisée des dommages causés au véhicule du membre-assuré.
- 1.6. Le GROUPE PROMUTUEL s'engage :
 - 1.6.1. À collaborer avec le carrossier à développer une stratégie de contrôle des estimations de dommages ayant comme objectif le rendement du coût moyen aux conditions ci-après stipulées :
 - 1.6.1.1. À envoyer un estimateur, produire une estimation et la remettre au carrossier dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception du mandat à l'estimateur, sauf en cas de force majeure. Si l'estimateur ne respecte pas ces délais, le carrossier doit aviser l'expert en sinistre au dossier.
 - Si le délai de trois (3) jours ouvrables n'est pas respecté, l'assureur s'engage à payer les frais supplémentaires relatifs au véhicule de remplacement à compter du quatrième (4^e) jour et jusqu'à ce que le carrossier ait l'estimation en main. Ceci est conditionnel à ce que le carrossier soit disposé à débiter les travaux et il n'y aura aucun paiement si le délai de livraison du véhicule n'est pas retardé. Vous référez à l'Article 4.4.1.1 ou 4.4.1.2 selon le type de véhicule fourni à l'assuré.
 - Par contre, si le dossier fait l'objet d'un transfert de mandat, le calcul du délai à livrer l'estimation débute à nouveau à la réception du mandat du nouvel estimateur.
 - 1.6.1.2. À effectuer toute modification directement à l'estimation, à l'exception des corrections relatives au réglage du compte Audatex du carrossier ou des normes d'estimation du GAA et/ou du GROUPE PROMUTUEL.
 - 1.6.1.3. Toute transaction soumise à l'imagerie du GROUPE PROMUTUEL sera traitée dans les prochaines vingt-quatre (24) heures (excluant les fins de semaines et les jours fériés) à l'exception de situations de forces majeures.

2. DURANT LA REPARATION

- 2.1. Veuillez communiquer avec l'expert en sinistre et le membre-assuré aussitôt qu'il y a une particularité qui pourrait créer une insatisfaction pour le client, telle que :
 - Délai dans les réparations;

- Pièce en rupture d'inventaire (B/O);
- Toute autre particularité.

3. REGLAGES D'AUDATEX

3.1. Le GROUPE PROMUTUEL utilise exclusivement le logiciel d'estimation d'Audatex.

3.2. Réinspection

3.2.1. Tous les transferts de mandat d'estimation seront effectués à l'aide de l'outil Réinspection. Pour connaître la procédure, veuillez-vous référer au document «Transfert de mandat – Outil de réinspection».

4. VEHICULE DE REMPLACEMENT

4.1. Pour tout genre de sinistre, pendant les réparations et à partir de la date de l'accident pour les véhicules non carrossables, le carrossier doit mettre à la disposition des membres-assurés un véhicule de courtoisie sans frais. Ce dernier devra être de qualité, en bon état, propre et récent.

4.2. Véhicule de courtoisie non disponible

4.2.1. Si le carrossier n'a plus de véhicule de courtoisie disponible à l'intérieur de sa flotte, il devra en louer un à ses frais et le fournir au membre-assuré.

4.3. Véhicule de même catégorie non disponible

4.3.1. Si le carrossier ne possède pas de véhicule de la même catégorie que celui du membre-assuré (p. ex. : besoin d'une camionnette, minifourgonnette) et qu'il doit louer un véhicule de classe équivalente, toujours avec l'accord de l'expert en sinistre attiré au dossier, le carrossier paie :

- Les premiers 21.00 \$ plus taxes et le GROUPE PROMUTUEL paie la différence.

4.3.1.1. Conditions :

- Le membre-assuré doit être non responsable ou posséder un avenant de location de véhicule;
- Le véhicule de courtoisie doit être loué chez Discount (selon la disponibilité et le territoire);
- Une copie de l'estimation des dommages doit être envoyée à Discount;
- Le nombre de jours de location sera calculé comme suit :
 - Nombre total des heures sur l'estimation divisé par 3.
- Le résultat correspond à des jours de calendrier et non à des jours ouvrables;
- Le délai débute dès le lendemain du mandat à l'estimateur.

4.4. Véhicule déclaré perte totale

4.4.1. Le GROUPE PROMUTUEL s'engage à payer les frais du véhicule de remplacement si le véhicule n'est pas réparé (p. ex. : perte totale), et ce, selon les cas et les conditions ci-après stipulés :

4.4.1.1. Véhicule provenant de la flotte du carrossier :

- Le GROUPE PROMUTUEL paie 21.00 \$ par jour plus taxes jusqu'à concurrence du maximum prévu à la garantie du membre-assuré;
- Dès que le véhicule est déclaré perte totale, le véhicule de courtoisie du carrossier devra lui être retourné. Si le membre-assuré possède une protection pour la location de véhicule ou s'il est non responsable, un véhicule lui sera loué chez Discount (selon la disponibilité et le territoire). Un montant de 21.00 \$ par jour plus taxes sera alloué au carrossier à partir de la date du prêt de la courtoisie jusqu'au jour où le véhicule est déclaré perte totale.

4.4.1.2. Véhicule loué chez un locateur automobile :

- Le GROUPE PROMUTUEL paie en totalité la facture de location si le véhicule de remplacement n'appartient pas au carrossier;
- Si le véhicule de courtoisie est une location assumée par le carrossier, à partir de la date où le véhicule est déclaré perte totale, il faudra faire un transfert pour que la location soit assumée par le GROUPE PROMUTUEL. Il est donc important, dans ces cas, que le véhicule de courtoisie assumé par le carrossier soit loué chez Discount (selon la disponibilité et le territoire).

4.5. Protection d'assurance et courtoisie ou location.

Voici comment procéder lorsqu'un membre-assuré ne possède que du chapitre A à sa police d'assurance :

Responsabilité du client	Modalités
0 % responsable	<ul style="list-style-type: none">• L'expert en sinistre s'occupera des modalités en ce qui a trait à l'assurance puisque le GROUPE PROMUTUEL offre la garantie au chapitre B par l'avenant 25.
Jusqu'à ce que l'enquête soit complétée (sous toutes réserves) ou 50 % responsable	<ul style="list-style-type: none">• L'expert en sinistre s'occupera d'aviser le membre-assuré des conséquences en ce qui a trait à l'assurance, car plusieurs facteurs entrent en ligne de compte;• L'expert en sinistre avisera le carrossier dans les plus brefs délais de l'entente prise entre le GROUPE PROMUTUEL et le membre-assuré afin d'éviter de le brimer.
100 % responsable	<ul style="list-style-type: none">• L'expert en sinistre avisera le membre-assuré et le carrossier dans les plus brefs délais que le GROUPE PROMUTUEL ne donnera pas suite à la réclamation.

4.6. Changement de carrossier

4.6.1. Dans le cas où un membre-assuré changeait d'avis concernant le choix de son garagiste, le carrossier doit récupérer dans les plus brefs délais son véhicule de courtoisie et le GROUPE PROMUTUEL lui versera un montant correspondant au coût de location de 21.00 \$ par jour plus taxes. Applicable seulement si l'assuré possède un avenant de location à son contrat ou si la convention d'indemnisation trouve son application.

4.7. Locateur privilégié

4.7.1. Discount est le locateur privilégié du GROUPE PROMUTUEL et le carrossier devra le prioriser pour ses besoins de location. Le GROUPE PROMUTUEL appliquera au maximum sa liste des prix entendus avec lui, et ce, dans tous les cas impliquant un véhicule loué par le carrossier pour un membre-assuré du GROUPE PROMUTUEL.

4.7.2. Le carrossier doit prévoir ses besoins de location et réserver un véhicule au préalable par le centre de réservation de Discount. Ceci assurera la disponibilité d'un véhicule de même catégorie que celle de l'assuré et assurera, par le fait même, la satisfaction du membre-assuré.

5. VEHICULE DE COURTOISIE ENDOMMAGE ET REPARÉ PAR LE CARROSSIER

- 5.1. Que le véhicule de courtoisie soit endommagé par notre assuré ou par le carrossier, l'estimation des dommages au véhicule ne peut être effectuée par le carrossier lui-même, un estimateur route doit être mandaté afin d'éviter tout conflit d'intérêts.
- 5.2. L'estimation doit être complétée avec le prix des pièces au détail.
- 5.3. L'estimation des réparations devra être calculée au tarif horaire négocié avec le carrossier ou la bannière moins l'équivalent d'un véhicule de courtoisie, qui correspond à plus ou moins 5.00 \$ de l'heure.
- 5.4. Aucune taxe ne doit être présente pour l'ensemble de l'estimation.
- 5.5. Un estimateur route doit effectuer une deuxième vérification des réparations et demander par la même occasion les copies de facture(s) d'achat de pièce(s).
- 5.6. Aucune perte d'exploitation ne peut être réclamée :
 - 5.6.1. Si le carrossier dispose de plus d'un véhicule de courtoisie à sa flotte. Mais selon le contrat en vertu duquel la perte sera réglée, il pourrait y avoir ouverture à une réclamation pour perte d'exploitation. Ceci est donc à évaluer par l'expert en sinistre en fonction du contrat visé.
 - 5.6.1.1. Si le dommage survient alors qu'un de nos assurés est en possession du véhicule du carrossier pendant que le sien est en réparation et que l'assuré a un avenant 27 sur son contrat. L'avenant accorde une garantie pour les conséquences pécuniaires en raison de dommages au véhicule n'appartenant pas à l'assuré, ce qui inclut la perte d'exploitation. Le carrossier serait alors en droit de réclamer la perte de revenus s'il arrive à démontrer qu'il n'a pu louer le véhicule à un client ou qu'il a dû en louer un d'une entreprise de location pour accommoder un client.

6. REMORQUAGE

- 6.1. Le remorquage du véhicule, à partir de la scène de l'accident, est aux frais du GROUPE PROMUTUEL.
- 6.2. Si le véhicule est remorqué une deuxième (2^e) fois pour être livré chez le carrossier à l'intérieur du territoire de celui-ci, les frais de remorquage sont alors payés par le carrossier jusqu'à un maximum de soixante-quinze dollars (75.00 \$) et GROUPE PROMUTUEL paiera alors l'excédent.
- 6.3. Si le véhicule est déclaré perte totale, le GROUPE PROMUTUEL rembourse les frais de remorquage.
- 6.4. Les copies originales de factures du ou des remorquages doivent être fournies à l'estimateur. Si le véhicule est déclaré perte totale, le recycleur qui récupère les débris doit acquitter tous ces frais.

7. ENTREPOSAGE « REMISAGE »

- 7.1. Le GROUPE PROMUTUEL n'aura pas à déboursier les frais d'entreposage pour les dix (10) premiers jours ouvrables suivant la déclaration de perte totale du véhicule.
- 7.2. Par contre, l'expert en sinistre doit être avisé par courrier électronique au plus tard le huitième (8^e) jour que le véhicule n'a toujours pas été déplacé. Si la règle du huitième (8^e) jour n'est pas

respectée, le GROUPE PROMUTUEL bénéficiera de trois (3) jours supplémentaires sans frais suivant la date d'envoi du courrier électronique. Pour les jours excédentaires, des frais de 10.00 \$ par jour seront facturés au GROUPE PROMUTUEL.

- 7.3. Les frais d'entreposage doivent être inclus à la facture de remorquage et fournis à l'estimateur. Si le véhicule est déclaré perte totale, le recycleur qui récupère les débris doit acquitter tous ces frais.

8. DEMONTAGE/VERIFICATION

- 8.1. Le carrossier doit fournir à l'estimateur la copie originale de la facture de démontage ou de vérification. Si le véhicule est déclaré perte totale, le recycleur qui récupère les débris doit acquitter tous ces frais s'il y a lieu.

9. PHOTOS

- 9.1. Dans tous les cas, vous devez joindre les photos suivantes ainsi qu'une description précise :
- Vue d'ensemble de la section endommagée;
 - Pièce(s) endommagée(s) incluant les dommages visibles à la structure tels que passage de roue, pied avant, pied centre, pied arrière, etc.;
 - Éviter de prendre une photo de trop près des dommages, veuillez-vous assurer que l'on puisse voir les pièces entourant le ou les dommages;
 - Vue d'ensemble des quatre (4) coins;
 - Numéro de série;
 - Odomètre;
 - Plaque d'immatriculation;
 - Dommage(s) antérieur(s) s'il y a lieu.

Note : Veuillez-vous assurer de bien annoter les photos pour les petits dommages ainsi que les dommages antérieurs.

10. KILOMETRAGE REEL

- 10.1. Indiquer le kilométrage réel du véhicule et non celui indiqué sur l'assignation en incluant une photo de l'odomètre.

11. ESTIMATION

11.1. Vous devez toujours utiliser l'assignation électronique que vous recevez d'Audatex pour Promutuel. Si vous devez commencer une estimation sans avoir encore reçu l'assignation électronique, veuillez-vous assurer d'utiliser le profil de Promutuel Assurance et par la suite, la fusionner avec l'assignation électronique avant de la soumettre à l'imagerie.

11.2. Si certains éléments sont manquants dans les commentaires de l'assignation ou que l'assuré vous demande d'inscrire des dommages qui vous semblent non relatifs avec la perte, veuillez-vous assurer de valider avec l'expert en sinistre si tous les dommages que vous avez inscrits à votre estimation sont bien en lien avec l'évènement de la perte réclamée. Sinon, l'estimation sera rejetée.

11.3. Vous devez vous assurer de bien commenter l'estimation dans la section commentaire. Il est de plus très important que ce soit le nom de la personne qui est responsable de l'estimation qui figure comme signataire et non, le nom de l'agent de liaison.

12. ESTIMATION SEPARÉE

12.1. Lorsque vous avez une assignation et que l'expert en sinistre vous demande de faire deux (2) estimations séparées, vous devez procéder de la façon suivante :

En aucun cas, vous ne devez créer une deuxième (2^e) assignation.

12.1.1. Estimation pour les dommages à l'avant :

- Faites une première estimation pour les dommages à l'avant en indiquant l'extension « AV » à la fin du numéro de police;
- Inscrivez le commentaire : « dommages avant ».

12.1.2. Estimation pour les dommages à l'arrière :

- Utilisez la fonction « copier » pour créer une 2^e estimation;
- Pour la 2^e estimation, en ce qui concerne les dommages à l'arrière, inscrivez l'extension « AR » à la fin du numéro de police;
- Vous devez remettre le numéro de dossier, ce dernier doit être identique à celui de la première estimation avec les tirets aux bons endroits;
- Effectuez l'estimation des dommages à l'arrière;
- Inscrivez le commentaire : « dommages arrières ».

13. TARIFS HORAIRES

13.1. Tarif horaire – mécanique (sans imagerie)

13.1.1. Pour tout travail de mécanique spécialisée (pure), p. ex. : moteur, transmission, différentiel ou composantes électroniques, une estimation séparée devra être complétée par l'estimateur route.

13.2. Taux horaire inscrit dans l'estimation (avec imagerie)

13.2.1. Pour toutes les estimations autres que pour la mécanique spécialisée, on doit avoir les quatre (4) taux dans Estimating au même tarif que celui alloué au carrossier, que ce soit pour la tôlerie, la mécanique, le châssis ou la peinture.

14. TAXES

14.1. Les taxes devront toujours être inscrites à l'estimation peu importe la catégorie de véhicule. L'expert en sinistre devra lui-même faire le calcul afin de retirer les taxes si nécessaire.

15. VEHICULE ROUTIERS INONDES REPARABLES

15.1. Dans certains cas d'exception, la réparation est possible. Vous devez vous référer à l'Article 2 de l'arrêté ministériel mis à jour le 5 septembre 2013. L'estimateur doit suivre les réparations, s'assurer que le diagnostic a été fait chez le concessionnaire, une deuxième (2^e) vérification est obligatoire avec les copies de factures de réparation.

15.2. La SAAQ a apporté des précisions à l'arrêté ministériel. Référez-vous aux documents *Guide d'interprétation* et *Foire aux questions* en référence au bulletin du GAA, G2013-08.

16. DOMMAGES ANTERIEURS COMBINES OU NON COMBINES

- 16.1. Indiquer sur l'estimation, les dommages antérieurs combinés ou non combinés.
- 16.2. Mettre les commentaires pertinents en dessous de la description de la pièce.
- 16.3. **Dommmages antérieurs touchant une pièce devant être réparée**
L'estimateur ne doit pas tenir compte des dommages antérieurs à son estimation et doit appliquer une revalorisation pour la peinture en fonction de la superficie à repeindre du dommage antérieur pour un maximum de 50 %.
- 16.4. **Dommmages antérieurs pour une pièce devant être remplacée**
L'estimateur doit, même si la pièce était à remplacer avant la perte, l'inclure à l'estimation sans tenir compte des dommages antérieurs, puisque nous l'aurions déjà payée dans une réclamation précédente. L'assureur fait donc une économie puisque ce dernier aurait payé doublement la même pièce à remplacer si l'assuré avait rapporté initialement les deux (2) sinistres. De plus, l'assuré ne sera pas pénalisé pour un événement supplémentaire au FCSA. Donc, suivant la réception de l'évaluation des dommages, l'expert en sinistre ne devra traiter qu'une seule réclamation au système OGS. L'expert devra imputer le total des dommages à une seule réclamation, soit à la réclamation récente rapportée par l'assuré, en appliquant la responsabilité établie selon les circonstances entourant le sinistre.
- 16.5. Dommages antérieurs combinés, perte antérieure non réparée
- 16.5.1. Faire une entrée manuelle « Dommages antérieurs », cocher par la suite « Domm. Antérieurs combinés ». Puis, dans la section « Prix », indiquez le montant de la perte antérieure avec les taxes si elles étaient applicables.
- 16.5.2. Indiquez des commentaires pertinents dans la section « Remarque », p. ex. : Dommages antérieurs combinés, perte du 01-10-16 non réparée.
- 16.6. Toujours inscrire un commentaire pertinent en dessous de la ligne du ou des dommages antérieurs combinés ou non combinés.

17. PREJUDICE ESTHETIQUE ET ALLOCATION POUR DOMMAGE NON APPARENT

- 17.1. Préjudice esthétique : allocation pour dommage esthétique apparent.
- 17.2. Allocation pour dommage non apparent. Par exemple, dommage à un radiateur, condensateur d'air climatisé, etc.
- 17.3. Proposer toujours un préjudice esthétique et/ou allocation pour dommage non apparent si approprié et l'inscrire dans l'estimation. Si le membre-assuré ne l'accepte pas, laissez une note dans vos commentaires avec le prix de la pièce en question.
- 17.4. Le préjudice esthétique et/ou allocation pour dommage non apparent ne devrait jamais dépasser 30 % du coût de la pièce. Il est très important de bien indiquer sur la ligne d'estimation quel type d'allocation qui doit être accordée.
- 17.5. La décision finale revient à l'expert en sinistre.
- 17.6. Lorsqu'un membre-assuré a droit à un préjudice esthétique et/ou allocation pour dommage non apparent, un chèque doit être émis à son nom exclusivement.

18. PIECES RECYCLEES

- 18.1. Le carrossier s'engage, dans la mesure où des pièces usagées sont disponibles auprès des recycleurs mentionnés dans le devis des travaux par le GROUPE PROMUTUEL et/ou ses mandataires, à s'y approvisionner exclusivement.

19. UTILISATION DE PIÈCES SIMILAIRES

- 19.1. 1 Pièces similaires neuves : ces pièces peuvent être utilisées sur un véhicule âgé de deux (2) ans et comptant 40 000 km (non pas la première éventualité) ou de un (1) an et plus dans le cas d'un véhicule à usage commercial, notamment les taxis et les véhicules de livraison.

19.1.1. Cette directive s'applique uniquement aux pièces de tôlerie et aux pièces esthétiques.

19.1.2. Ceci s'applique également aux véhicules ayant un statut antérieur de « Reconstruit ».

- 19.2. 2 Pièces similaires de tôlerie : pour les véhicules de moins de dix (10) ans en bonne condition et à l'exception des véhicules commerciaux, les pièces similaires de tôlerie doivent être certifiées « CAPA ». Le tout étant laissé à la discrétion de l'estimateur selon la condition du véhicule.

- 19.3. Pièces similaires d'esthétique : pour les véhicules de plus de deux (2) ans et de plus de 40 000 km, les pièces d'esthétique similaires non certifiées « CAPA » sont autorisées.

19.3.1. En cas de problématique au niveau de l'ajustement ou de la qualité de la pièce, revenir à l'estimateur et indiquer une note à l'estimation.

20. PIÈCES EN RUPTURE D'INVENTAIRE « BACK ORDER »

- 20.1. Pour les pièces en rupture d'inventaire, aucun délai ne sera accepté pour un véhicule carrossable (sauf s'il s'agit d'un additionnel).

- 20.2. Pour un véhicule non carrossable :

20.2.1. Si le délai de réception des pièces en rupture d'inventaire (B/O) ne prolonge pas le temps de réparation du véhicule, alors aucun avis ne sera nécessaire et aucuns frais ne seront assumés par le GROUPE PROMUTUEL.

20.2.2. Dès qu'il y a un délai qui prolonge le temps de réparation, il faut :

- Aviser l'expert en sinistre au dossier;
 - Vérifier chez Avantage la disponibilité de la ou des pièces (B/O);
 - Remplir le formulaire « Pièce en rupture d'inventaire (B/O) », conformément aux vérifications qui ont été faites et l'imprimer en PDF;
 - S'il s'agit d'un dossier traité en imagerie, transmettre à l'adresse indemnisation.imagerie@promutuel.ca.
 - S'il s'agit d'un dossier traité par un estimateur route, veuillez lui faire suivre la documentation directement.
 - Inclure à votre courriel les documents suivants :
 - Le formulaire dûment rempli;
 - La copie « Recherche de Pièces (B/O) » d'Avantage;
 - La copie de facture du concessionnaire qui confirme que la pièce n'est pas disponible et la copie de facture qui confirme la date de livraison de la pièce.
- L'estimateur au dossier gèrera ces demandes et fera parvenir sa décision à l'expert en sinistre et au carrossier.

20.2.3. Si le délai est réel et confirmé par l'estimateur au dossier et que le GROUPE PROMUTUEL doit assumer, en tout ou en partie, les frais liés à un véhicule de remplacement, le paiement des frais de location est établi comme suit :

- Si le délai de réparation est prolongé en raison de la négligence du carrossier (p. ex. : a commandé trop tard une pièce au lieu de la commander dès la réception de l'estimé), le carrossier absorbera les frais de location supplémentaires dus au délai occasionné par sa négligence.
- GROUPE PROMUTUEL absorbera la partie des frais occasionnés en raison du délai de réparation qui est non relatif à la négligence du carrossier et venant en excédent du temps des travaux prévus selon le calcul de la clause 4.3.1.1.
- Le GROUPE PROMUTUEL paie 21.00 \$ par jour plus taxes jusqu'à concurrence du maximum prévu à la garantie du membre-assuré si le véhicule appartient au carrossier.
- Le carrossier doit conserver les factures de commandes de pièces ainsi que le bordereau de livraison à titre justificatif. Le cas échéant, l'expert en sinistre se réserve le droit de consulter ces documents ou d'en obtenir une copie pour son dossier.

21. PARE-BRISE (AVEC L'UTILISATION DU LOGICIEL ESTIMATING)

21.1. Pour les remplacements de pare-brise dans une estimation, déduire 20 % du prix NAGS dans Estimating. Vérifiez le prix du manufacturier. Si celui-ci est inférieur au prix NAGS escompté, accordez le prix du manufacturier. Le prix du « kit d'uréthane » accordé est de 69.00 \$. Pour les vitres latérales « custodes », le prix accordé est de 34.50 \$. Vous devez laisser le temps du logiciel d'estimation pour l'installation pour un pare-brise.

21.2. Pour une valeur à neuf (43A) ou un véhicule de moins de deux (2) ans et de moins de 40 000 km, il est possible de faire installer une pièce NAGS au lieu de la pièce d'origine du manufacturier à condition d'avoir l'autorisation du membre-assuré. S'il refuse, on fait la réparation avec la pièce d'origine du manufacturier.

21.3. Pour les véhicules de plus de deux (2) ans et de plus de 40 000 km, vous devez déduire 20 % du prix NAGS, il faut toujours vérifier le prix du manufacturier. S'il est inférieur au prix NAGS escompté, vous devez laisser le prix du manufacturier.

21.4. Pour l'obtention du prix et du modèle des capteurs de pluie « Rain Sensor », il est préférable de contacter PH Vitres au 1 800 268-1577.

22. VERIFICATION DES SYSTEMES DE SECURITE PASSIFS

22.1. Lorsqu'on doit allouer une pièce de système de sécurité passif, allouez une vérification de 0.5 heure. Si la vérification est faite en sous-traitance, faire un supplément en allouant la marge de profit au réparateur, puis déduire le 0.5 heure allouée. Faites l'entrée suivante : « Vérification syst.séc.pass » dans l'opération M-d'œuvre Add dans le taux de mécanique.

23. REPARATION DES PLASTIQUES

23.1. Pour toute réparation des pièces de plastique, si vous n'êtes pas en mesure de faire le travail à l'interne avec la méthode de réparation par collage, veuillez-vous assurer si elle peut se faire en réparation par fusion soit en **sous-traitance** directement par **Soudure Plastique Québec** ou par l'entremise de leurs unités mobiles. Vous n'avez qu'à leur faire suivre des photos des dommages et

de leur demander une soumission de réparation par courrier électronique à l'adresse info@soudureplastiquequebec.com. Veuillez inscrire le coût de la soumission plus 20 % de marge de profit à l'estimation et assurez-vous d'inscrire le numéro du sceau de certification dans les commentaires de la ligne de dommage. S'il y a des frais de transport, assurez-vous de les inscrire sur une ligne séparée, en sous-traitance.

- 23.2. Pour les réparations en atelier effectuées par votre technicien, le tarif horaire alloué pour la réparation des plastiques par fusion selon le procédé de **Soudure Plastique Québec** avec leur système de sceau de certification est le même que celui alloué selon votre entente avec Promutuel Assurance ou ses Sociétés. Un montant de 30.00 \$ pour un nécessaire de réparation incluant le sceau de certification sera alloué. Veuillez inscrire le nombre d'heures de réparation sur une ligne de dommage et inscrire sur une ligne séparée l'entrée de dommage suivante : **Nécessaire de réparation** en prenant soin de le mettre en sous-traitance et **inscrire le numéro du sceau de certification au commentaire de l'entrée de dommage**.
- 23.3. **Note importante** : La réparation traditionnelle par collage est toujours de mise pour certains types réparation. Cependant, pour le couvert de pare-chocs, si une réparation nécessite plus de 3.0 heures de travail, on peut pratiquement considérer qu'il devra être remplacé. De ce fait, si un temps de réparation supérieur est nécessaire, veuillez bien documenter votre estimation en fournissant de bonnes photos.

24. REPARATION D'UNE JANTE D'ALLIAGE AVEC L'AVENANT VALEUR A NEUF (43A)

- 24.1. Lorsque le membre-assuré possède la valeur à neuf, il est possible d'effectuer une réparation sur une jante d'alliage, mais aucune soudure n'est permise.
- 24.2. Dans le cas où le réparateur n'est pas en mesure de faire la réparation, on doit lui allouer le coût d'une réparation en sous-traitance chez un spécialiste. Toutefois, il faut s'assurer que le sous-traitant répare la jante et qu'il ne s'agit pas d'un système d'échange.

25. PRIX DES PNEUS

- 25.1. Vous devez toujours utiliser le prix comptoir du détaillant. Lorsque les pneus proviennent d'un magasin à grande surface tel que : Canadian Tire, Walmart ou autres, vous pouvez allouer une marge de profit de 20 %. Attention de ne pas dépasser le prix comptoir pour un modèle équivalent.

26. SUPPLEMENT

- 26.1. Selon les normes du GAA, lorsqu'il y a avis de supplément, les dommages faisant l'objet d'une demande de supplément doivent être constatés de visu par l'estimateur, à l'exception de circonstances particulières, notamment lorsque l'assureur demande de procéder autrement parce qu'il n'est pas économiquement rentable qu'un estimateur se déplace pour constater de visu les dommages.

- 26.2. Pour toute demande de supplément nécessitant le remplacement de pièces ou du temps supplémentaire non visible à l'estimation, il faut que l'estimateur route ou du département de l'imagerie soit informé de la demande. L'estimateur route devra faire preuve de bon jugement et s'entendre avec le carrossier afin de ne pas retarder les réparations tout en respectant les normes du GAA ci-haut mentionnées.

C'est une question de jugement, pour cette clause du guide de l'estimateur, GROUPE PROMUTUEL endosse cet énoncé, à condition de respecter ce qui suit :

- Avant d'accorder un supplément, l'estimateur doit, notamment :
 - confirmer l'existence et la nature des dommages;
 - s'assurer qu'il ne s'agit pas de dommages antérieurs.
 - Au moment de l'inspection, l'estimateur doit s'assurer que les réparations qui auront été effectuées par le réparateur sont conformes à l'estimation initiale et apporter tout ajustement qui s'impose.
- 26.3. Pour toute demande de supplément nécessitant du temps de réparation supplémentaire au temps déjà alloué dans l'estimation originale :
- L'estimateur route ou indépendant doit revoir le véhicule avant d'autoriser le supplément;
 - Pour les dossiers traités en imagerie, le carrossier doit avoir obtenu l'autorisation du département de l'imagerie avant de commencer la réparation. Pour ce faire, dès qu'un carrossier constate qu'il y aura un supplément dans un dossier, il n'aura qu'à y joindre des photos et soumettre sa demande en imagerie. L'estimateur laissera des notes dans les commentaires pour le suivi et s'il doit faire une intervention, il s'en assurera. Par la suite, la demande sera rejetée avec un commentaire et le carrossier devra la soumettre à nouveau à la fin des réparations avec toutes les copies de factures.
- 26.4. Pour toute différence de prix de pièce inférieur à 300.00 \$ pour l'ensemble d'un dossier, il n'est pas nécessaire que l'estimateur route, indépendant ou de l'imagerie revoit le véhicule, mais le carrossier doit l'informer et fournir les copies de factures de réparation pour l'ensemble des travaux.
- 26.5. Approbation d'un supplément par un expert en sinistre ou un membre d'une mutuelle :
- Pour tout supplément autorisé par un expert en sinistre ou un membre d'une mutuelle, l'estimateur en imagerie ou l'estimateur route doit être informé avant de commencer les réparations reliées au supplément ou à commander une pièce en relation avec le supplément, sinon la demande de supplément sera rejetée.

LIVRAISON DU VEHICULE

- 26.6. Avisez le membre-assuré à l'avance du rendez-vous pour la livraison du véhicule.
- 26.7. Veuillez-vous assurer que le véhicule est propre à l'intérieur et à l'extérieur.
- 26.8. En lui remettant une copie de son estimation, veuillez expliquer au membre-assuré les réparations qui ont été effectuées sur son véhicule.
- 26.9. Veuillez faire signer au membre-assuré un transfert de créance ainsi qu'une satisfaction de la qualité des réparations. Ces documents devront être conservés par le carrossier en cas de besoin. Le GROUPE PROMUTUEL pourra en faire la demande en tout temps et le carrossier devra les fournir au GROUPE PROMUTUEL dans les plus brefs délais. Le paiement se fera sur présentation de l'estimation. Si le membre-assuré refuse de signer le transfert de créance, vous devez aviser l'expert en sinistre dans les plus brefs délais.

26.10. Lors d'une perte partielle, le GROUPE PROMUTUEL et ses sociétés mutuelles assument l'entière responsabilité de la revalorisation indiquée à l'estimation des dommages à l'exception des pertes totales, des vols complets non retrouvés et des pertes sur des véhicules divers tels que : véhicules tout-terrain (VTT), motoneiges, motocyclettes, remorques, tentes-caravanes, caravanes, caravanes portées, autocaravanes, cyclomoteurs, véhicules antiques et véhicules utilitaires de plus de 4500 kg (10 000 lb). L'estimateur doit toutefois indiquer la revalorisation à l'estimation des dommages. Selon ces termes, en aucun cas la revalorisation ne devrait être chargée au membre-assuré.

26.10.1. Pour les cas d'exception énumérés au paragraphe précédent, aucune revalorisation ne doit être considérée lorsqu'elle est inférieure à 100.00 \$ pour l'ensemble de l'estimation et si celle-ci est supérieure à 100.00 \$, elle s'appliquera à partir du premier dollar.

26.11. Expliquez l'étendue de la garantie offerte pour les réparations effectuées sur le véhicule du membre-assuré.

26.12. Veuillez aviser le membre-assuré de la procédure en cas de problématique suite à la livraison du véhicule.

26.13. Veuillez aviser l'expert en sinistre par courrier électronique de toute insatisfaction de la part du membre-assuré suite au processus de livraison du véhicule.

27. COMMUNICATION

27.1. Le carrossier doit prioriser la communication par l'adresse courriel du dossier, et ce, pour toutes les sociétés mutuelles, filiales ou entités du GROUPE PROMUTUEL. Évitez de communiquer par téléphone avec l'expert en sinistre.

27.2. Chaque dossier d'indemnisation possède une adresse de courrier électronique unique composée comme suit : #dossier@indem.promutuel.ca.

27.3. Les deux (2) numéros validateurs qui suivent le tiret sont obligatoires.
Exemple : 38223893-11@indem.promutuel.ca.

27.4. Pour une question en lien avec les normes d'estimation ou s'adressant à un estimateur en imagerie, veuillez composer le 1 888 269-3613 ou le 514 338-6298.

Pièce en rupture d'inventaire (B/O)

Utiliser un formulaire par pièce en rupture d'inventaire

No. Estimation :
No. Dossier :
No. Police :
Nom de l'assuré :
Expert en sinistre :
Estimateur assureur :
Carrossier :
No. tél. estimateur carrossier :

**Pour les dossiers d'imagerie, veuillez envoyer la
demande au département de l'imagerie à
indemnisation.imagerie@promutuel.ca**

Pièce :
No. Pièce :

VÉRIFICATIONS

Vérification de la disponibilité chez Avantage

Personne-ressource chez Avantage :
Date de la communication :
Délai :
Date de réception :

Fournisseur :

Personne-ressource chez le fournisseur :
Date de la communication :
Délai :
Date de réception :

Fournisseur :

Personne-ressource chez le fournisseur :
Date de la communication :
Délai :
Date de réception :

**Pour les estimations produites par un estimateur route, vous devez faire valider votre
demande par l'estimateur ou la firme d'estimation qui a été mandatée au dossier.**