

Warranty Information

FCA Canada Inc. SV20CDJPM-B-001B

**ALL CHRYSLER, DODGE, JEEP,
RAM PROMASTER AND RAM PROMASTER
CITY MODELS**

2020



Vehicle Identification Number

Warranty Start Date

Selling Retailer

Code

Moving?

- *Name and address changes* page 3
- *How to get service* page 8

**IMPORTANT MESSAGE REGARDING YOUR
MAINTENANCE BOOK AND WARRANTY COVERAGE**

YOUR NEW VEHICLE LIMITED WARRANTY REQUIRES THAT YOU PERFORM THE SCHEDULED MAINTENANCE AT THE TIME OR METRAGE SHOWN IN YOUR USER'S GUIDE / OWNER'S MANUAL. IF YOU DO NOT DO SO, AND YOUR VEHICLE FAILS AS A RESULT OF YOUR FAILURE TO MAINTAIN IT PROPERLY, REPAIRS MAY NOT BE COVERED UNDER YOUR WARRANTY.

FCA CANADA RECOMMENDS THAT YOU KEEP A WRITTEN RECORD ALONG WITH SUPPORTING DOCUMENTS OF ALL THE MAINTENANCE PERFORMED ON YOUR VEHICLE.

**For 24-hour Roadside
Assistance Dial 1-800-363-4869**

- Give us your Vehicle Identification Number, licence plate number and odometer reading.
- Tell us where you are and the number from which you are calling.

See page 10 for details.

TO OUR CUSTOMERS:

This booklet explains the maintenance schedule, the limited warranties, and optional service contracts that apply to your new vehicle. It explains exactly what's covered, how long each warranty lasts, and what you must do to keep the warranties in force. Please read the warranties and other information in this booklet carefully.

THIS BOOKLET SHOULD BE KEPT IN YOUR VEHICLE.

In this booklet, "FCA Retailer" means any authorized retailer who sells and services Chrysler, Dodge, Jeep® or Ram vehicles.

"FCA" and "FCA Canada" mean FCA Canada Inc.

"FCA parts" mean Mopar® brand parts designed for Chrysler, Dodge, Jeep® and Ram vehicles by FCA US LLC.

Chrysler, Dodge, Ram, Jeep® and Mopar are registered trademarks of FCA US LLC.

CONTENTS

Privacy Statement	2
Warranty Information	3
Your rights and responsibilities	3
About your warranties	3
3/60 Basic Warranty (All Models)	4
5/100 Powertrain Warranty (Non-SRT Models Only)	4
10/160 High Voltage Battery Warranty (If Equipped)	5
Corrosion Warranty	5
Emission Warranties	5
Emission Defect Warranty (All Models Except Hybrid)	5
Emission Defect Warranty (Hybrid Models Only)	6
Emission Performance Warranty (All Models Except Hybrid)	6
Emissions Performance Warranty (Hybrid Models Only)	6
What is not covered	7
How to get service	8
Other things you should know	9
Customer Assistance	10
Arbitration	10
Roadside Assistance Program	10
Optional FCA Canada Service Contracts	13

PRIVACY STATEMENT

Your privacy is very important to us. Following is a brief summary of our Privacy Statement. To view FCA Canada's complete Privacy Statement, please visit our website at www.fcacanada.ca/privacy. FCA Canada Inc. takes privacy very seriously. We collect personal information to better serve our customers, for safety, security and regulatory reasons, and to provide customers and potential customers with information about our products and services. We endeavor to have a lifelong relationship with customers. Therefore, we may retain any personal information that you provide, unless otherwise instructed. The information will remain confidential to FCA Canada Inc. and its affiliated companies, to businesses working for us, and to any organization that acquires all or part of our business, provided that they agree to comply with our privacy statement or notify you of material changes. If you indicate an interest in evaluating or purchasing our products and/or services, it may be shared with a specific dealer and/or a FCA Canada Inc. related financial services provider. If you do not wish to receive our marketing information, please e-mail our Privacy Officer at www.fcacanada.ca/privacy.

By providing FCA Canada Inc. with your personal information, you are deemed to have consented to FCA Canada Inc. using and disclosing it for the purposes described in this statement. FCA Canada Inc. collects, uses, and may disclose to the selected parties mentioned in this statement, your basic contact information, information about your purchase and use of our products, or your opinions and experiences regarding our products and services. Our purposes are to assist you in making your purchases and to provide an excellent service, to develop better products, enhance our compliance with regulatory requirements and offer you benefits and product information.

As a rule, FCA Canada Inc. will not disclose your personal information to third parties. However there are exceptions:

1. From time to time, we use third-party sub-contractors located in Canada and the United States to provide certain services, such as customer service. While your personal information is disclosed to such parties, they are required to comply with FCA Canada's Privacy Statement and not use or retain your personal information for their own purposes.
2. If information about your services is anonymized, so that the individual customer is no longer identifiable, then it is not personal information anymore. We may disclose anonymized information at any time to anyone we choose.
3. If FCA Canada Inc., in whole or in part, is acquired by another company, your personal information will be transferred to the new company along with the rest of the assets, provided that the company either agrees to abide by FCA Canada's then existing privacy Statement, or agrees to notify you forthwith about any proposed changes to the privacy statement and allows you an opportunity to request that your personal information be deleted.
4. FCA Canada Inc. will disclose your personal information without your consent as required by law or permitted by Canada's Personal Information Protection and Electronic Documents Act or by provincial law, whichever is applicable.

We anticipate that at some time in the future it may be necessary to make changes to our Privacy Statement. We will notify all active customers, such as customers who have submitted and maintained a personal profile, of changes, in accordance with our statutory obligations. Such customers will then have an opportunity to withdraw their consent to the collection, use or disclosure of their personal information.

If you wish to access any of your personal information held by FCA Canada Inc., have further questions about your personal information and/or FCA Canada's Privacy Statement or procedures, wish to withdraw all or part of your personal information, or have other concerns, please contact the Privacy Officer at:

Telephone: 1 (877) 639-8629

E-mail: privacyofficer.ca@fcagroup.com

or on our website at www.fcacanada.ca/privacy

WARRANTY INFORMATION

YOUR RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

All of the warranties in this booklet are limited warranties and they give you specific legal rights. You may also have other rights which vary from province to province. Some provinces do not allow the exclusion or limitation of incidental or consequential damages, or limitation of how long an implied warranty lasts or who is eligible for coverage, so the stated limitations or exclusions may not apply to you.

The limited warranties in this booklet are the only express warranties made by FCA Canada Inc. applicable to this vehicle. Any implied warranty or condition of merchantability or fitness for a particular purpose applicable to this vehicle is limited in duration to the duration of these limited warranties.

FCA Canada Inc. shall not be liable for commercial loss, special or consequential damages resulting from breach of these written warranties or of any implied warranty or condition.

OPERATION AND MAINTENANCE

It is your responsibility under the terms of these warranties to operate and maintain your vehicle as recommended in the Owner's Manual. Regular scheduled maintenance, described in your Owner's Manual and herein, is essential to trouble-free operation.

We *strongly recommend* that you return to your selling retailer for all service, both during and after the warranty periods. FCA Retailers are best equipped and trained to provide all levels of service and maintenance for your vehicle.

High-tech diagnostic equipment is sometimes needed to service a vehicle efficiently and accurately. FCA Retailers have unique diagnostic computers and electronic and mechanical tools, specially designed to service our cars and trucks, and we provide special technical training so their technicians can render the skilled care your vehicle needs.

WARRANTY SERVICE

Warranty service must be done by an authorized FCA Retailer. We recommend that you return to your selling retailer for this service; however, you may request warranty service for your vehicle from any FCA Retailer. See "How to get service" on page 8.

NAME AND ADDRESS CHANGES

The Canadian Motor Vehicle Safety Act requires vehicle manufacturers to notify owners if the correction of a safety-related defect becomes necessary. If you change your name or address, or if you are a subsequent owner of this vehicle, please call the FCA Canada Customer Records Department at 1-800-373-1474. You can also request to have these changes completed by any authorized FCA Canada retailer.

ABOUT YOUR WARRANTIES

WARRANTY START DATE

Time and distance limitations for all warranty coverage are measured from the vehicle's warranty start date, which is the date when the vehicle was originally delivered or first used, whichever occurred first.

VEHICLES COVERED

The warranties in this booklet cover new vehicles only which are built for sale in Canada and are registered and normally operated in Canada. The warranties apply to all owners of the vehicle.

COVERED REPAIRS

The warranties in this booklet cover repairs to factory-installed FCA parts and equipment (that is, FCA parts or equipment installed by FCA or by the selling retailer before the vehicle was delivered to the first owner), if the repairs were necessary because of a defect in material or workmanship. Covered repairs will be done without charge, using new or remanufactured FCA parts (see page 9).

TOWING IS COVERED

If your vehicle has to be towed because a part covered by warranty failed, towing to the nearest FCA Retailer will be covered by the Roadside Assistance Program (for details, see page 10).

Important: *Some vehicles have special towing requirements. See your Owner's Manual for towing instructions.*

3/60 BASIC WARRANTY (ALL MODELS)

If required because of a defect in material or workmanship, the 3/60 Basic Warranty will cover the adjustment, repair or replacement of any factory-installed part of your vehicle except tires for **3 years or 60,000 kilometres**, whichever occurs first. The following items are exceptions; they are only covered (if defective) for **1 year or 20,000 kilometres**, whichever occurs first:

- wiper blades
- manual transmission clutch disc
- brakes (rotors, pads, linings and drums)
- windshield and rear window
- wheel alignment and wheel balancing

Tires are warranted by the tire manufacturers, not by FCA. For details, see the tire manufacturer's warranty booklet by visiting the tire manufacturer's website. Your FCA Retailer may be able to assist you if you experience a problem with a factory-installed tire.

Tires and spare tire should be replaced after six years, regardless of the remaining tread. Failure to follow this warning can result in sudden tire failure. You could lose control and have an accident resulting in serious injury or death.

5/100 POWERTRAIN WARRANTY (NON-SRT MODELS ONLY)

The following powertrain components are covered for **5 years or 100,000 kilometres**, whichever occurs first, measured from the vehicle's original warranty start date.

Vehicles placed in taxi, limousine, postal or ambulance service and all SRT vehicles are excluded from the **5-year or 100,000-kilometre** Powertrain Warranty and are covered only under the **3-year or 60,000-kilometre** Basic Warranty.

- **Gas Engine (If equipped)** – Cylinder block and all internal parts; cylinder head assemblies; timing case, timing chain, timing belt, gears and sprockets; vibration damper; oil pump; water pump and housing; intake and exhaust manifolds; flywheel with starter ring gear; core plugs; valve covers; oil pan; turbocharger housing and internal parts; turbocharger wastegate actuator; supercharger; serpentine belt tensioner; seals and gaskets for listed components only.
- **Diesel Engine (If equipped)** – Cylinder block and all internal parts; cylinder head assemblies; core plugs; fuel injection pump and injectors; intake and exhaust manifolds; oil pan; oil pump; timing gear drive belts and/or chains and cover; turbocharger housing and internal parts; valve covers; water pump and housing; seals and gaskets for listed components only.
- **Front-Wheel Drive (If equipped)** – Transaxle case and all internal parts; axle shaft assemblies; constant velocity joints and boots; differential cover; oil pan; transaxle speed sensors; transaxle solenoid assembly; PRNDL position switch; transaxle electronic controller; torque converter; seals and gaskets for listed components only.
- **Rear-Wheel Drive (If equipped)** – Transmission case and all internal parts; torque converter, drive/flex plate; transmission range switch; transmission control module; bell housing; oil pan; seals and gaskets for listed components only. Rear axle housing and all internal parts; axle shafts; axle shaft bearings; driveshaft assemblies; driveshaft centre bearings; universal joints and yokes; seals and gaskets for listed components only.

- **4-Wheel Drive (4x4) (If equipped)** – Transfer case and all internal parts; transfer case control module and shift mode motor assembly; axle housing and all internal parts; axle shafts; axle shaft bearings; driveshaft assemblies (front and rear); driveshaft centre bearings; universal joints and yokes; disconnect housing assembly; seals and gaskets for listed components only.
- **All-Wheel Drive (AWD) (If equipped)** – Power transfer unit and all internal parts; drive-shaft and axle shaft assemblies; constant velocity joints and boots; axle housing and all internal parts; differential carrier assembly and all internal parts; output ball bearing; output flange; end cover; viscous converter clutch; overrunning clutch; vacuum motor; torque tube; pinion spacer and shim; seals and gaskets for these parts only.

Note: Manual transmission clutch parts are not covered under this warranty.

10/160 HIGH VOLTAGE BATTERY WARRANTY (IF EQUIPPED)

The high voltage battery is covered for 10 years or 160,000 kilometres, whichever occurs first.

CORROSION WARRANTY

For 3 years, regardless of distance driven, your Corrosion Warranty covers any body sheet metal panel which develops a hole caused by corrosion.

In addition, outer body panels are covered against holes caused by corrosion up to **5 years or 160,000 kilometres**, whichever occurs first. An outer body panel is a sheet metal panel which can be seen while walking around the vehicle, and which is painted body colour.

This warranty applies only to holes caused by corrosion. Cosmetic or surface corrosion (resulting from stone chips or scratches in the paint, for example) will not be repaired under this warranty.

If corrosion damage is obviously neglected and allowed to worsen until a hole develops, this warranty will not cover the repair.

EMISSION WARRANTIES

FCA Canada Inc. warrants that your new vehicle was designed, built and equipped to conform at the time of sale with applicable federal and provincial emissions standards, and that the vehicle is, at the time of sale, free from defects in material and workmanship which would cause it to fail to conform to the applicable emission standards within the warranty periods specified. A covered defect is one which causes your vehicle to fail to meet applicable emission control regulations.

To keep your vehicle operating properly and in conformance with emission regulations, see the “Scheduled Maintenance” instructions in your Owner’s Manual and herein. Only FCA parts should be used for maintenance and repair of your vehicle’s emission control systems. You should keep any receipts for maintenance service and pass them on to the next owner of your vehicle, in case questions arise concerning maintenance. FCA Canada Inc. has the right to deny warranty coverage if your vehicle has not been properly maintained, or if repairs are needed because parts other than FCA parts were used; however, denial will not be based on the lack of maintenance records alone.

Warranty service must be performed by an authorized FCA Retailer.

If emergency warranty service is required and an authorized retailer is not available, contact FCA Customer Assistance (page 9) and request emission warranty service help.

EMISSION DEFECT WARRANTY (ALL MODELS EXCEPT HYBRID)

The 3/60 Basic Warranty covers all emission control components for **3 years or 60,000 kilometres**, whichever occurs first. The Emission Defect Warranty provides longer coverage for specified components.

The Defect Warranty covers the following major emission control parts, if so equipped, for **8 years or 130,000-kilometres**, whichever occurs first:

- catalytic converter
- powertrain control module
- diesel particulate filter
- belt driven hybrid starter generator assembly
- power pack unit - 48 volts

To receive this coverage the vehicles onboard diagnostic system must indicate a failed emission component.

EMISSION DEFECT WARRANTY (HYBRID MODELS ONLY)

The 3/60 Basic Warranty covers all emission control components for **3 years or 60,000 kilometres**, whichever occurs first. The Emission Defect Warranty provides longer coverage for specified components.

The Defect Warranty covers the following major emission control parts, if so equipped, for **10 years or 160,000-kilometres**, whichever occurs first:

- catalytic converter
- powertrain control module

To receive this coverage the vehicles onboard diagnostic system must indicate a failed emission component.

EMISSION PERFORMANCE WARRANTY (ALL MODELS EXCEPT HYBRID)

The Emission Performance Warranty only applies to cars and trucks with a GVW less than 3,855 kg (8,500 lb).

For **2 years or 40,000 kilometres**, whichever occurs first, the Emission Performance Warranty will cover the cost of repairing or adjusting any components or parts of your vehicle that might be necessary to pass an approved provincial Inspection/Maintenance (I/M) program's emissions test, but only if:

- your vehicle failed an approved provincial I/M emissions test; and
 - your vehicle was properly maintained and operated until it failed the test; and
 - warranty service is required in order for your vehicle to pass the provincial I/M test
- Provincial test fees, if any, are not covered by this warranty.

If your province does not require emission testing, this 2/40 Emission Performance Warranty does not apply.

EMISSION PERFORMANCE WARRANTY (HYBRID MODELS ONLY)

The Emission Performance Warranty only applies to cars and trucks with a GVW less than 3,855 kg (8,500 lb). For **10 years or 160,000 kilometres**, whichever occurs first, the Performance Warranty will cover the cost of repairing or adjusting any components or parts of your vehicle that might be necessary to pass an approved provincial Inspection/Maintenance (I/M) program's emissions test, but only if:

- your vehicle failed an approved provincial I/M emissions test; and
 - your vehicle was properly maintained and operated until it failed the test; and
 - warranty service is required in order for your vehicle to pass the provincial I/M test
- Provincial test fees, if any, are not covered by this warranty. If your province does not require emission testing, this 10/160 Emission Performance Warranty does not apply.

HOW TO GET SERVICE UNDER THIS WARRANTY

If your vehicle fails an approved I/M emissions test within the Emission Performance Warranty period, take it to an authorized FCA Retailer as soon as possible. Give the service representative the printout that shows your vehicle failed the test. If possible, bring all service receipts, maintenance logs and records to prove that your vehicle has been properly maintained.

WHAT IS NOT COVERED

DAMAGE FROM MISUSE OR ACCIDENT

The warranties in this booklet do not cover repairs required due to fire, accidents, abuse, negligence, objects striking your vehicle, carrying corrosive materials (such as chemicals, acids and fertilizers), misuse (such as driving over curbs, overloading, spinning wheels, etc.), racing or participating in a racing event, improper disconnection of components, modifying the exhaust system, tampering or making adjustments which do not comply with FCA specifications.

Disconnecting, tampering with or changing the reading of the odometer will void your warranties.

DAMAGE FROM THE ENVIRONMENT

The warranties in this booklet do not cover fading or deterioration caused by exposure to the elements, or repairs required due to airborne fallout, acid rain, chemicals, tree sap, insects, bird or insect droppings, salt, sand, gravel, road hazards, hail, windstorms, lightning, floods or any other event of nature.

Road salt, car washes, scuffs and scratches, and everyday abrasion from sand and dirt can affect the appearance of a vehicle's wheels (steel, chrome and aluminum) and other undercarriage parts. Some surface corrosion with use is normal; it is not a defect and is not covered by any warranty.

NORMAL MAINTENANCE AND WEAR

The warranties in this booklet do not cover normal maintenance services, such as oil and filter changes, general lubrication, tire rotation, engine tune-ups and replacing spark plugs. Required maintenance services are described in detail in your Owner's Manual and herein. The warranties also do not cover worn wiper blades, clutch discs, brake rotors, pads, linings or drums, windshield and rear window, wheel alignment and wheel balancing (unless they are defective, see page 4).

DAMAGE FROM IMPROPER MAINTENANCE

The warranties in this booklet do not cover repairs required due to improper maintenance, lack of maintenance, use of contaminated or dirty fuels or failure to use the proper fuels and lubricants recommended in the Owner's Manual and herein.

EXTRA EXPENSES

The warranties in this booklet do not cover incidental or consequential damages such as loss of use of your vehicle, loss of time, inconvenience, expense for fuel, telephone, travel, rental car, overnight accommodation, loss or damage to your personal property, commercial loss, loss of income, etc.

NON-FCA MODIFICATIONS

The warranties in this booklet do not cover repairs required because of non-FCA modifications, installation of special equipment or accessories, or use of special materials, fuels or additives. This includes special bodies, body conversions, fuel system conversions, trailer hitches, window tints, sunroofs, theft alarms, etc. Non-FCA modifications do not by themselves void your warranty, but they are not covered by your warranty.

NON-FCA PARTS

The warranties in this booklet do not cover parts, equipment, materials or additives not supplied by FCA or not certified for use on your vehicle. Performance and racing parts are considered to be non-FCA parts.

EXPORTED VEHICLES

EXCEPT WHERE SPECIFICALLY REQUIRED BY LAW, THERE IS NO WARRANTY COVERAGE ON THIS VEHICLE IF IT IS SOLD IN OR REGISTERED IN COUNTRIES OTHER THAN CANADA.

This policy does not apply to vehicles that have received authorization for export from FCA Canada Inc. Retailers may not give authorization for export. You should consult an authorized retailer to determine this vehicle's warranty coverage if you have any questions.

This policy does not apply to vehicles registered to Canadian Government officials or military personnel on assignment outside of Canada.

(See also page 9)

TOTAL LOSS AND SALVAGE VEHICLES

Any vehicle that is declared to be a total loss by any insurance company, or is rebuilt after being declared to be a total loss, or is otherwise designated as salvage, scrap, rebuilt or words of similar impact will no longer have any warranty coverage.

FCA Canada Inc. will deny warranty coverage without notice if it learns that a vehicle is ineligible for coverage for any of these reasons.

RESTRICTED WARRANTY

FCA Canada Inc. may restrict the warranty on your vehicle if the vehicle is not properly maintained, or if it is abused or neglected and the abuse or neglect interferes with the proper functioning of the vehicle. If the warranty is restricted, coverage may be denied or subject to approval by FCA Canada Inc. before repairs are performed.

HOW TO GET SERVICE

IN CANADA:

Warranty service must be done by an authorized FCA Retailer. If you move or are travelling in Canada, warranty service may be requested from any authorized FCA Retailer, but preferably one who sells the same brand vehicle as yours.

IN THE UNITED STATES (INCLUDING U.S. POSSESSIONS AND TERRITORIES) AND MEXICO:

If you are travelling temporarily in the United States or Mexico, and your vehicle remains registered in Canada, your FCA Canada Inc. Warranty will still apply. Service may be requested at any authorized FCA Retailer.

IN A FOREIGN COUNTRY OUTSIDE OF NORTH AMERICA:

If you are travelling temporarily outside of North America, and your vehicle remains registered in Canada, you should take your vehicle to an authorized FCA Retailer. If the authorized retailer charges you for repairs which you feel should be covered under your warranty, please get a detailed receipt for the work done. When your vehicle returns to Canada, contact the FCA Canada Inc. Customer Assistance Center (page 10) for reimbursement consideration. Reimbursement will not be considered if the vehicle does not return to Canada.

IF YOU MOVE:

If you are moving to another country, be sure to contact the customs department of the destination country before you move. Vehicle importation rules vary considerably from country to country.

If you are moving to the United States, be sure to also contact the FCA Customer Assistance office at **1-800-992-1997** to obtain the necessary documentation to register your vehicle and to determine warranty eligibility in the U.S.

NOTICE:

If your vehicle is registered outside of Canada, and you have not followed the procedure set out above, your vehicle will no longer be eligible for warranty coverage of any kind. (Vehicles registered to Canadian Government officials or military personnel on assignment outside of Canada will continue to be covered by the Basic Warranty.)

OTHER THINGS YOU SHOULD KNOW

OPTIONAL SERVICE CONTRACT

FCA Canada Inc. has a service contract specially designed for most new vehicles, to cover repair costs beyond your vehicle's warranty. Protection is available for almost every operating part of your vehicle, and at reasonable cost.

FCA Canada Inc. stands fully behind its service contracts. Be sure that the contract you buy is a genuine **FCA Service Contract**. We are *not* responsible for other companies' contracts. See page 13 for details on available service contracts.

APPEARANCE ITEMS

Defects or damage to sheet metal, paint, trim and other appearance items are normally found and corrected during new vehicle inspection. For your protection, if you find any such defect or damage, you should tell your selling retailer immediately, because if the problem worsens due to use and exposure, repairs will not be covered by any warranty.

PRODUCTION CHANGES

FCA Canada Inc. and its retailers reserve the right to make changes in vehicles built and/or sold at any time without incurring any obligations to make the same or similar changes on vehicles which were built and/or sold previously.

EXCHANGE PARTS

To reduce the amount of time your vehicle is out of service due to repairs, FCA may offer exchange service on some parts. Mopar brand exchange parts may be new, remanufactured, reconditioned or repaired, but all meet FCA standards and are warranted the same as new parts. Examples of parts that may be serviced by exchange include engines, transmissions, instrument clusters, radios, tape and CD players, speedometers and various electronic modules.

RECLAIMED REFRIGERANT

To help control suspected ozone-depleting agents, regulations require the capture, purification and reuse of automotive refrigerant gases. As a result, any repairs to the sealed portion of your air conditioning system, if so equipped, may involve the installation of purified reclaimed refrigerant.

DIGITAL VIDEO AND COMPACT DISCS (DVD/CD)

There are some things you should know about non-commercial DVDs and CDs. Labels applied to home-recorded discs may curl, buckle or peel off. This can result in ejection failure, and repairs required to remove a "stuck" disc are not covered by warranty. In addition, some home-recorded discs may not be compatible with automotive players and may skip or produce error messages. If you encounter this, check your player by using a commercial

disc which is known to be playable. If a disc is not compatible with the player, replacing or servicing the player will not solve the problem.

CUSTOMER ASSISTANCE

We want you to be completely satisfied with your FCA vehicle. If you have a warranty or service problem that has not been resolved to your complete satisfaction, please follow these steps:

1. Discuss the matter with the Service Manager of your FCA Retailer; then with the General Manager or owner, if necessary.
2. Give your retailer a reasonable length of time or number of opportunities to satisfy you. In fact, your retailer may contact FCA on your behalf.
3. If the problem still has not been resolved, please contact us at the address or toll-free number shown and give us an opportunity to review your situation. When you contact us, please provide the following information:
 - Your name, address and phone number
 - The name of your retailer
 - Your Vehicle Identification Number (VIN)
 - Your vehicle's odometer reading (kilometres)

**Customer Assistance Centre
FCA Canada Inc.
P.O. Box 1621
Windsor, Ontario N9A 4H6
1-800-465-2001**

ARBITRATION

If you are still not satisfied after following the three steps on the previous page, you have yet another option.

FCA Canada Inc. participates in an arbitration program administered by the Canadian Motor Vehicle Arbitration Plan (CAMVAP). CAMVAP will advise you about how your complaint may be reviewed and resolved by an independent third party through binding arbitration.

Our goal and that of our retailers is your complete satisfaction. FCA Canada's participation in CAMVAP makes a valuable contribution to our achievement of that goal. There is no charge for using CAMVAP. CAMVAP results are fast, fair and final, as the award is binding on both you and FCA Canada Inc.

CAMVAP has been implemented in all provinces and territories. For more information, you can call CAMVAP directly or call our Customer Assistance Centre. Please provide your Vehicle Identification Number (VIN).

**CAMVAP
1-800-207-0685**

ROADSIDE ASSISTANCE

ROADSIDE ASSISTANCE PROGRAM

We are pleased to provide this 24-hour Roadside Assistance Program for all new 2020 vehicles which have a *3-year or 60,000-kilometre* Basic Warranty and a *5-year or 100,000-kilometre* Powertrain Warranty. Eligible vehicles must be registered in Canada and are covered for *5 years or 100,000 kilometres*, whichever occurs first, from the vehicle's warranty start date. Vehicles placed in taxi, police, limousine, postal or ambulance service and all SRT vehicles, are covered for roadside assistance for *3 years or 60,000 kilometres* only (whichever occurs first). Roadside Assistance service will be provided to the owner or driver of an eligible vehicle.

- **NEED A TOW?** If your vehicle cannot be driven because of mechanical breakdown, it will be towed to the nearest authorized FCA Retailer which services your brand of vehicle (or to the FCA Retailer of your choice, provided it is within a 35-kilometre distance of the point of breakdown).
- **STUCK?** If your vehicle is stuck in a ditch or snow on or adjacent to a public roadway and appears to be undamaged, and the tow facility has access, it will be winched to the nearest road surface. If your vehicle is unable to proceed under its own power and a tow is required once the winch is performed, you will be responsible for paying the service facility for the winch and the tow.
- **DEAD BATTERY?** If your battery is dead, jump-start assistance will be dispatched to your location. In the event that your vehicle fails to start, your vehicle will be towed to the nearest FCA Retailer (or to the FCA Retailer of your choice provided it is within a 35-kilometre distance of the point of breakdown).
- **LOCKED OUT?** If your keys are locked in your vehicle or your locks are frozen, help will be sent to your location. (Service is limited to providing access to the seating area only and does not include the cost of replacing keys.)
- **FLAT TIRE?** If you have a flat tire, the service facility will remove it and install your spare tire. The spare tire must be inflated and in sound operating condition. Tire repairs are not covered.
- **OUT OF FUEL?** If your vehicle runs out of fuel, a small amount of gasoline will be delivered to your location, where regulations permit. In all other cases, including alternate fuels, your vehicle will be towed to the nearest re-fuelling centre. In these instances, the cost of fuel purchased will be your responsibility.

Please read “About Roadside Assistance” (page 12) because there are some limitations that may affect the service available to you.

TO REQUEST ASSISTANCE (SEE ALSO INSIDE FRONT COVER)

If your vehicle requires any of the services provided by the program, call this toll-free number anytime, from any location in Canada or the United States: 1-800-363-4869 (this number does not ring at FCA Canada Inc.). Please identify yourself as a FCA vehicle owner and be ready to provide:

- Your Vehicle Identification Number
- Your licence plate number
- Your odometer reading (kilometres)
- The location of your vehicle and the phone number where you can be reached
- Type of service needed (tow, flat tire, battery boost, etc.)

Note: • *In severe weather, some delays may be expected.*

- *You will have to personally authorize the service provided by the tow company*
- *If your vehicle is towed to a retailer, you are responsible for contacting the retailer to authorize the service*

TOWING AFTER THE PROGRAM EXPIRES

Coverage under the Roadside Assistance Program expires at **5 years or 100,000 kilometres** (or at **3 years or 60,000 kilometres**, if applicable), whichever occurs first. If you call the toll-free number for assistance after the Program expires, you will have to pay for the service provided.

Some emissions coverage lasts longer than the Roadside Assistance Program.* For warranted emission system repairs after the program expires, towing (only) will be provided on a reimbursement basis. Call the toll-free number and service will be dispatched, but you will have to pay for the tow. For reimbursement consideration, see your authorized retailer for further details.

* See page 5.

ABOUT ROADSIDE ASSISTANCE

The FCA Canada Roadside Assistance Program is not a warranty, but the coverage is concurrent with the Basic and Powertrain Warranties.

Covered service must be provided in Canada or the Continental United States and is limited to plated and insured vehicles that use public roadways.

Service will not be provided free if you have driven into an area that is inaccessible to the service vehicle or is not a regularly travelled and maintained public road (such as beaches, recreational areas, construction sites, open fields, private and seasonal roads). Cross-country, logging, auto cross and any other form of off-road use is not covered.

The program does not cover winching or towing for vehicles that become stuck while plowing snow.

The program does not cover repeat calls for the same problem (if avoidance of the problem is within the control of the driver or owner), or towing from one retailer to another, or service if the driver appears to be under the influence of alcohol or drugs.

The program does not pay for parts, tires, repairs, labour or vehicle storage. Parts, repairs, or labour covered under a vehicle warranty will be provided by your FCA Retailer.

The program does not pay for towing required because of an accident. For example, if a vehicle is winched from a ditch or snowbank and is then determined to need a tow because of damage suffered when it left the road, the tow will not be covered.

The program does not cover any incidental or consequential damages connected with the failure of your vehicle or providing services to you. Such damages include lost time, inconvenience, loss of use of your vehicle, rental cars, fuel, telephone, travel or lodging, loss of personal or commercial property, loss of revenue, etc.

All service providers are independent contractors and are not employees or agents of FCA Canada.

Any loss or damage to your vehicle or personal property resulting from providing roadside service is the responsibility of the roadside service provider (the towing company, for example).

Report any damage or loss to the manager of the service provider and to your own insurance company within 24 hours and before any repairs are performed.

FCA Canada reserves the right to limit services or reimbursement claims for any vehicle, if in our opinion there is abuse of the services or requests for service become unreasonable or too frequent.

The program may be amended or cancelled at any time without refund.

IN REMOTE LOCATIONS

If your vehicle suffers a warrantable mechanical breakdown at a considerable distance from a FCA Retailer, we reserve the right to engage a nearby non-FCA service facility to repair your vehicle, to minimize inconvenience to you.

In very remote areas, if your vehicle cannot be taken by road to the servicing retailer, transportation by rail or water may be necessary. The program will cover a tow to the dock or rail terminal and also to the retailer at the end of the trip, but special transportation by rail or water must be arranged for and paid by you. We will reimburse you for special transportation costs, up to \$300 per incident.

IF YOU HAVE TO PAY

If you have to pay for a service that is normally covered by the program, you may claim reimbursement under the following conditions:

- You must have called the toll-free number first for assistance
- Towing claims must be accompanied by the original detailed repair bill and towing invoice
- Reimbursement will be limited to the local Roadside Assistance contractor rates, to a maximum of \$100 per incident, unless otherwise noted
- Only original receipts, bills and/or charge card copies submitted by you will be accepted for consideration for reimbursement. Originals will be returned upon request
- Mail your claims to:

FCA Canada Roadside Assistance
248 Pall Mall, P.O. Box 5845
London, Ontario N6A 4T4

FCA Canada reserves the right to decline any claim presented for payment later than 30 days from the date the service was performed, or if service was provided by an unlicensed garage or individual.

OPTIONAL FCA CANADA SERVICE CONTRACTS

Even with our comprehensive factory warranty and any applicable statutory warranty, they may not give you total protection for your ownership period, nor do they provide the regular maintenance which is required to keep your new vehicle at its optimal operating condition. If you lease a vehicle, you should be aware of your obligation to maintain and repair the vehicle.

FCA Canada Service Contracts can enhance your new vehicle's factory warranty from the day of delivery and provide mechanical coverage on most major components^{††} when your factory warranty expires. There are 3 types of plans available for purchase to suit most needs and the average length of ownership.

^{††} Subject to limitations. Details available at your selling retailer.

1. POWERTRAIN PLANS*

Powertrain plans complement the factory powertrain warranty by providing enhanced roadside coverage and car rental allowance if your vehicle is not drivable and must be kept overnight. Certain plans also provide additional distance coverage.

Major components covered are:

- engine • transmission • front-wheel drive • rear-wheel drive
- 4-wheel drive (4x4) • all-wheel drive vehicles

2. NEW VEHICLE NON-POWERTRAIN PLANS*

Each plan provides full mechanical repair protection to non-powertrain components. Certain plans also provide full mechanical protection against powertrain component repairs beyond your vehicle's powertrain warranty coverage.

Examples of some of the major components covered are:

- steering • air conditioning • engine cooling and fuel • front suspension • rear suspension
- electrical • hydraulic brake components • anti-lock brakes

3. NEW VEHICLE NON-POWERTRAIN PLUS PLANS*

The most complete protection available for your new vehicle is a "New Vehicle Non-Powertrain" Service Contract which combines the benefits of "New Vehicle" component coverage (see "New Vehicle" Plans), plus, the most important vehicle maintenance functions:

- Engine oil and oil filter changes
- Tire rotation
- Rental car allowance for same-day warranty repairs - your vehicle need not be kept overnight before eligibility for the rental allowance is met

* Maximum terms available on new vehicles registered in Canada only.

FEATURES AND BENEFITS

FCA Service Contracts also provide these additional features and benefits:

ENHANCED ROADSIDE ASSISTANCE

- Travel planning
- Trip interruption

CAR RENTAL ALLOWANCE

For the duration of the plan selected, the plan covers up to \$50 per day (five days maximum), any time a covered component fails and repairs take overnight

NORTH AMERICA-WIDE SERVICE

FCA Retailers are located throughout Canada and the Continental United States.

TRANSFERABLE AT NO COST

The unexpired portion of the plan coverage may be transferred to the subsequent retail purchaser at no cost, within 30 days of the date of sale. (Ask your retailer for details.)

POSSIBLE HIGHER RESALE VALUE

The FCA Canada Service Contract may enhance the resale value of your vehicle.

NO COMMITMENT FOR 60 DAYS

The first 60 days are considered a trial period. Should you decide to cancel within this period, you will receive full reimbursement of your plan purchase price, less any paid claims.

WHEN PLAN COVERAGE STARTS AND ENDS

All new vehicle plans commence from the warranty start date (the original in-service date of the vehicle) and from zero mileage.

Substitute transportation coverage begins on the date the contract is purchased, subject to acceptance by FCA Canada Inc.. Plan expiration is specified in your plan provision.

ELIGIBLE VEHICLES

FCA Canada vehicles which have 3/60 Basic and/or 5/100 Powertrain Warranty and are less than four years in service, and have accumulated less than 80,000 kilometres, may be eligible for service contracts.

INELIGIBLE VEHICLES

Vehicles involved in an accident to the extent of becoming an insurance write-off; vehicles not registered in Canada; vehicles placed in ride sharing, taxi, limousine or delivery services; vehicles used to plow snow or used in postal or dump truck services; vehicles used off-road; vehicles altered or converted from specified original FCA equipment; vehicles used in emergency services (police, ambulance, towing); and motor homes are not eligible for a FCA Canada Service Contract.

Vehicles used in any competition event, pulling a trailer that exceeds the rated capacity of the vehicle, or failing to adhere to the requirements for vehicles used to pull a trailer as outlined in the Owner's Manual are not eligible.

PERSONALIZED TERMS AND CONDITIONS WELCOME KIT

Upon receipt and acceptance of your application by FCA, as submitted by your selling retailer, you will be mailed a personalized welcome letter confirming your entitlement to the benefits of the contract you purchased, a member's card and the Terms and Conditions outline. This will identify you and your vehicle to any FCA Retailer in Canada, or the United States, as being eligible for plan services for the period of the terms selected. The member's card is to be presented to the retailer when requesting plan services.

OWNER'S RESPONSIBILITY

The owner's responsibility is to properly operate, care for and maintain the vehicle as prescribed in the Owner's Manual supplied by FCA with each new vehicle and herein.

PLAN SERVICE/TOLL-FREE NUMBER

Plan service will be provided by the retailer who sold you the plan.

In the event that you cannot return to the selling retailer for service, you may request plan service from any FCA Retailer in the United States or Canada. If you are unable to obtain plan service from an authorized retailer, you can call the toll-free number to receive service instructions.

FCA Canada Inc. stands fully behind its service contracts. Be sure that the contract you buy is a genuine FCA Service Contract. We are not responsible for other companies' contracts.

Renseignements sur la garantie

FCA Canada Inc. SV20CDJPM-B-001B

**TOUS LES MODÈLES CHRYSLER, DODGE,
JEEP, RAM PROMASTER ET RAM
PROMASTER CITY**

2020



Numéro d'identification du véhicule

Date d'entrée en vigueur de la garantie

Nom de la concession

Code

Vous déménagez?

- *Changement de nom ou d'adresse* page 3
- *Comment obtenir des services au titre de cette garantie* page 8

MESSAGE IMPORTANT CONCERNANT L'ENTRETIEN ET L'ÉTENDUE DE LA GARANTIE

LA GARANTIE LIMITÉE DU VÉHICULE NEUF EXIGE QUE VOUS EFFECTUIEZ L'ENTRETIEN PRÉVU À L'INTERVALLE OU AU KILOMÉTRAGE INDIQUÉ DANS VOTRE GUIDE DE L'UTILISATEUR OU DE L'AUTOMOBILISTE. SI VOUS NE LE FAITES PAS ET QUE VOTRE VÉHICULE FAIT DÉFAUT EN RAISON D'UN MANQUE D'ENTRETIEN, LES RÉPARATIONS POURRAIENT NE PAS ÊTRE COUVERTES PAR LA GARANTIE.

FCA CANADA VOUS RECOMMANDE DE CONSERVER UN DOCUMENT ÉCRIT AINSI QUE LES JUSTIFICATIFS ASSOCIÉS À TOUT ENTRETIEN EFFECTUÉ SUR VOTRE VÉHICULE.

Assistance routière 24 heures sur 24 Composez le 1-800-363-4869

- Donnez-nous le numéro d'identification du véhicule, le numéro de plaqued'immatriculation et le kilométrage
- Dites-nous où vous êtes et le numéro où nous pouvons vous joindre.

Voir les détails à la page 11.

À NOS CLIENTS

Ce livret énumère les garanties limitées, les contrats de service optionnels et le calendrier des services d'entretien qui protègent votre véhicule neuf. On y explique précisément ce qui est couvert, la durée de chaque garantie et ce qu'il faut faire pour que lesdites garanties demeurent en vigueur. Veuillez lire les garanties, ainsi que les détails et les renseignements utiles se trouvant dans ce livret.

VEUILLEZ CONSERVER CE LIVRET DANS LE VÉHICULE.

Dans ce livret, le terme « concessionnaire FCA » désigne tout concessionnaire autorisé qui vend et fait l'entretien et la réparation des véhicules Chrysler, Dodge, Jeep^{MD} ou Ram.

« FCA » et « FCA Canada » désignent FCA Canada Inc.

Les « pièces FCA » comprennent les pièces de marque Mopar^{MD} conçues par FCA US LLC pour les véhicules Chrysler, Dodge, Jeep^{MD} ou Ram.

Chrysler, Dodge, Ram, Jeep^{MD} et Mopar sont des marques de commerce déposées de FCA US LLC.

TABLE DES MATIÈRES

Énoncé de confidentialité	2
Renseignements sur les garanties	3
Vos droits et responsabilités	3
Renseignements sur les garanties	4
Garantie de base 3/60 (Tous les modèles)	4
Garantie 5/100 du groupe motopropulseur (Modèles non-SRT seulement)	5
Garantie 10/160 de la batterie haute tension (Les cas échètant)	6
Garantie anticorrosion	6
Garanties à l'égard du système antipollution	6
Garantie à l'égard des vices du système antipollution (Tous les modèles sauf hybride) .	7
Garantie à l'égard des vices du système antipollution (Modèles hybride seulement) . .	7
Garantie d'efficacité des dispositifs antipollution (Tous les modèles sauf hybride) . . .	7
Garantie d'efficacité des dispositifs antipollution (Modèles hybride seulement)	8
Exclusions des garanties	8
Services en vertu de la garantie	10
Autres points d'intérêt	10
Service à la clientèle	11
Programme d'arbitrage	12
Programme d'assistance routière	12
Contrats de service optionnels de FCA Canada	15

ÉNONCÉ DE CONFIDENTIALITÉ

Nous attachons une grande importance à la confidentialité de vos renseignements personnels. Cette brève déclaration résume certains aspects de notre politique en matière de confidentialité. Pour consulter l'énoncé complet de politique en matière de confidentialité de FCA Canada Inc., visitez notre site web au www.fcacanada.ca/vieprivee/

FCA Canada Inc. prend la confidentialité au sérieux. Nous recueillons des renseignements personnels afin de mieux servir nos clients, pour des raisons de sûreté, de sécurité et de réglementation, et pour offrir à nos clients et clients potentiels de l'information sur nos produits et services. Nous avons à coeur d'établir une relation durable avec nos clients. Par conséquent, il est possible que nous conservions les renseignements personnels que vous nous fournissez, à moins d'avis contraire de votre part. Ces renseignements ne seront divulgués qu'à FCA Canada Inc., à ses sociétés affiliées, à ses fournisseurs, ainsi qu'à toute organisation faisant l'acquisition de notre société, en tout ou en partie, à condition que les parties concernées acceptent de se conformer à notre politique en matière de confidentialité ou vous fassent part de toute modification importante à cet égard. Si vous exprimez votre intérêt quant à l'évaluation ou l'achat de nos produits et/ou services, les renseignements fournis à cette fin pourront être partagés avec un concessionnaire spécifique et/ou nos services financiers. Si vous ne désirez pas recevoir d'information à caractère commercial de FCA Canada Inc., veuillez faire parvenir un courriel en ce sens à notre directeur des renseignements personnels à privacyofficer.ca@fcagroup.com.

En fournissant des renseignements personnels à FCA Canada Inc., nous tenons pour acquis que vous consentez à leur utilisation et à leur divulgation par FCA Canada Inc. aux fins décrites dans la présente déclaration.

FCA Canada Inc. recueille, utilise et peut divulguer à certains tiers mentionnés dans cette déclaration: des renseignements de base à votre sujet, des renseignements sur votre achat et l'utilisation de nos produits, vos opinions et expériences à l'égard de nos produits et services. Notre objectif est de vous aider à effectuer vos achats et de vous offrir un excellent service, de mettre au point de meilleurs produits, de mieux répondre aux exigences réglementaires, et de vous offrir certains avantages ainsi que des renseignements sur nos produits.

En règle générale, FCA Canada Inc. ne communiquera pas vos renseignements personnels à des tiers. Cependant, certaines exceptions s'appliquent :

1. De temps à autre, nous faisons appel à des tiers pour certains services tels que le service à la clientèle. Bien que ces tiers aient accès à vos renseignements personnels, ils sont tenus de respecter la politique en matière de confidentialité de FCA Canada Inc. et ne peuvent utiliser ou conserver les renseignements vous concernant pour leurs propres besoins.
2. Si l'anonymat des renseignements relatifs à vos services est assuré de façon à ce que le consommateur ne soit plus identifiable, il ne s'agit plus de renseignements personnels. Nous pouvons divulguer tout renseignement anonyme au moment de notre choix.
3. Si FCA Canada Inc. est, en tout ou en partie, acquise par une autre société, vos renseignements personnels seront transférés à la nouvelle société avec le reste des actifs, à condition que ladite société accepte de se soumettre à la politique relative à la confidentialité établie par FCA Canada Inc. ou de vous aviser sur-le-champ des modifications proposées à cette politique et de vous permettre de demander que vos renseignements personnels soient retirés de ses dossiers.
4. FCA Canada Inc. communiquera vos renseignements personnels sans votre consentement si la loi l'exige ou dans les limites permises par la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques du Canada ou par la loi provinciale, selon le cas.

À l'avenir, il est possible que nous soyons appelés à apporter des changements à notre politique en matière de confidentialité. Si nous pensons raisonnablement que de tels changements permettront à FCA Canada Inc. de tirer le meilleur parti de l'utilisation ou de la divulgation de vos renseignements personnels, nous aviserons tous nos clients

actifs, comme par exemple nos clients ayant soumis et mis à jour leur profil personnel, de tels changements. Ces clients auront alors la possibilité de ne plus accepter que leurs renseignements personnels soient recueillis, utilisés ou divulgués par FCA Canada Inc.. Si vous désirez accéder aux renseignements vous concernant que nous détenons, si vous avez d'autres questions concernant vos renseignements personnels et/ou la politique ou les procédures en matière de confidentialité de FCA Canada Inc., si vous désirez que vos renseignements personnels soient retirés, en tout ou en partie, de nos dossiers, ou pour toute autre question ou commentaire, veuillez communiquer avec le directeur des renseignements personnels au:

Téléphone : 1 (877) 639-8629

Courriel : privacyofficer.ca@fcagroup.com

Ou sur notre site web www.fcacanada.ca/vieprivee/

RENSEIGNEMENTS SUR LES GARANTIES

VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS

Toutes les garanties décrites dans ce livret sont des garanties limitées qui vous confèrent certains droits et recours, auxquels peuvent s'ajouter d'autres droits, selon les provinces. Certaines provinces interdisent l'exclusion ou la limite de dommages indirects ou accessoires, ou de limiter la couverture ou encore de restreindre la durée d'une garantie implicite ou l'admissibilité aux garanties. Les restrictions ou exclusions aux présentes peuvent donc ne pas s'appliquer dans votre cas.

Les garanties limitées décrites dans ce livret sont les seules garanties expresses accordées par FCA Canada Inc. à l'égard de ce véhicule. La durée de toute garantie implicite de qualité marchande ou d'adaptabilité à une fin particulière applicable au véhicule est limitée à la durée des garanties limitées.

FCA Canada Inc. n'est pas responsable des pertes commerciales, ni des dommages indirects ou extraordinaires qui résultent d'un manquement à une garantie ou modalité implicite.

FONCTIONNEMENT ET ENTRETIEN

En vertu des présentes garanties, il incombe au propriétaire de conduire et d'entretenir le véhicule selon les recommandations données dans le *Guide de l'automobiliste*. Les services d'entretien prévus, effectués à intervalles réguliers, décrits dans le *Guide de l'automobiliste* et ci-après, sont essentiels au bon fonctionnement de votre véhicule.

Nous *vous recommandons fortement* de faire effectuer tous les travaux d'entretien chez votre concessionnaire vendeur, pendant et après l'expiration de la garantie. Les concessionnaires FCA Canada sont les mieux équipés et formés pour effectuer tous les travaux d'entretien et de réparation sur votre véhicule.

Il est parfois nécessaire d'utiliser de l'équipement de diagnostic à la fine pointe de la technologie pour réparer un véhicule de manière efficace et précise. Les concessionnaires FCA Canada possèdent des analyseurs de diagnostic uniques en leur genre, ainsi que des outils électroniques et mécaniques spécialement conçus par FCA pour réparer nos voitures et camions. De plus, nous offrons la formation technique pour que les techniciens soient qualifiés et dispensent les services exigés par votre véhicule.

SERVICES EN VERTU DE LA GARANTIE

Les services en vertu de la garantie doivent être effectués par un concessionnaire FCA autorisé. Nous vous recommandons de les faire effectuer par votre concessionnaire vendeur; toutefois, vous pouvez demander à n'importe quel concessionnaire FCA d'effectuer les services couverts par la garantie. Voir aussi *Service en vertu de la garantie à la page 10*.

CHANGEMENT DE NOM OU D'ADRESSE

La loi canadienne sur la sécurité des véhicules automobiles oblige les constructeurs d'automobiles à aviser les propriétaires des corrections nécessaires à la suite de toute défectuosité

qui porte atteinte à la sécurité du véhicule. Si vous changez votre nom, vous déménagez ou vous êtes un nouveau propriétaire de ce véhicule, veuillez communiquer avec le Bureau des dossiers de FCA Canada au 1-800-373-1474. Vous pouvez également demander à un concessionnaire FCA Canada autorisé d'enregistrer ces changements.

RENSEIGNEMENTS SUR LES GARANTIES

ENTRÉE EN VIGUEUR

Les limites de temps et de distance relatives à toutes les garanties sont mesurées à partir de la date d'entrée en vigueur de la garantie, c'est-à-dire le jour de la livraison initiale ou de la mise en circulation initiale du véhicule, selon la première éventualité.

VÉHICULES COUVERTS

Les garanties décrites dans ce livret s'appliquent aux véhicules neufs seulement qui sont fabriqués pour être vendus, immatriculés et normalement conduits au Canada. Les garanties s'appliquent à tous les propriétaires du véhicule.

RÉPARATIONS COUVERTES

Les garanties décrites dans ce livret couvrent les réparation des pièces et de l'équipement FCA installés en usine (c'est-à-dire les pièces et l'équipement FCA installés par FCA ou par le concessionnaire vendeur avant la livraison du véhicule au premier propriétaire), à condition que les dites réparations soient attribuables à un vice de matière ou de fabrication. Les réparations couvertes par la garantie sont faites gratuitement, et à l'aide de pièces FCA neuves ou refabriquées (consultez la page 11).

REMORQUAGE

Si votre véhicule ne peut pas être conduit par suite de la défectuosité d'une pièce garantie, le remorquage à l'établissement du concessionnaire FCA le plus proche sera couvert par l'assistance routière (voir les détails à la page 12).

Important : Certains véhicules exigent des mesures de remorquage spéciales. Consultez le Guide de l'automobiliste pour les instructions de remorquage.

GARANTIE DE BASE 3/60 (TOUS LES MODÈLES)

Si nécessaire en raison d'un vice de matière ou de fabrication, la garantie de base 3/60 couvre le réglage, la réparation ou le remplacement de toute pièce installée en usine, sauf les pneus, pendant **3 ans ou 60 000 kilomètres**, selon la première éventualité. Les articles suivants sont les exceptions; ils ne sont garantis que pendant **1 an ou 20 000 kilomètres** (s'ils sont défectueux), selon la première éventualité :

- les balais d'essuie-glace;
- les disque d'embrayage de la transmission manuelle;
- les freins (disques, plaquettes, garnitures et tambours);
- le pare-brise et la lunette;
- le réglage du parallélisme et l'équilibrage des roues.

Les pneus sont garantis par le fabricant des pneus, et non par FCA. Pour obtenir des précisions sur la garantie couvrant les pneus, consultez le livret de garantie au site web du fabricant de pneu. Votre concessionnaire FCA pourra peut-être vous aider si vous éprouvez un problème avec un pneu installé en usine.

Il faut remplacer les pneus et le pneu de secours au bout de six ans, peu importe l'épaisseur de la bande de roulement. Le non-respect de cette mise en garde peut entraîner une défaillance des pneus, ce qui peut vous faire perdre la maîtrise du véhicule et provoquer un accident causant des blessures graves ou la mort.

GARANTIE 5/100 DU GROUPE MOTOPROPULSEUR (MODÈLES NON-SRT SEULEMENT)

Les composants suivants du groupe motopropulseur sont couverts pendant **5 ans ou 100 000 kilomètres**, selon la première éventualité, calculée à partir de la date initiale d'entrée en vigueur de la garantie du véhicule.

Les véhicules utilisés pour des services de taxi, de limousine, de livraison postale ou d'ambulance et tous les véhicules SRT sont exclus de la garantie de **5 ans ou 100 000 kilomètres** du groupe motopropulseur, et ne sont couverts que par la garantie de base de **3 ans ou 60 000 kilomètres**.

- **Moteur à essence (le cas échéant)** – Bloc-cylindres et toutes les pièces internes; culasses; courroie ou chaîne, pignons, roues dentées et carter de distribution; amortisseur de vibrations; pompe à huile; pompe à eau et boîtier; tubulure d'admission et collecteur d'échappement; volant moteur et couronne de démarreur; bouchons de chemise d'eau; cache-soupapes; carter d'huile; boîtier du turbo-compresseur et pièces internes; soupape de décharge du turbocompresseur; compresseur; tendeur de courroie serpentine; joints et bagues d'étanchéité pour les pièces précédentes seulement.
- **Moteur diesel (le cas échéant)** – Bloc-cylindres et toutes les pièces internes; culasses; bouchons de chemise d'eau; pompe d'injection et injecteurs; tubulure d'admission et collecteur d'échappement; carter d'huile; pompe à huile; courroies et/ou chaînes d'entraînement et couvercle de distribution; boîtier du turbocompresseur et pièces internes; cache-soupapes; pompe à eau et boîtier; joints et bagues d'étanchéité pour les pièces précédentes seulement.
- **Traction avant (le cas échéant)** – Carter de boîte-pont et toutes les pièces internes; mécanismes des arbres de roue; joints homocinétiques et soufflets; couvercle de différentiel; carter d'huile; capteurs de vitesse de boîte-pont; bloc de solénoïdes de différentiel; carter d'huile; capteurs de vitesse de boîte-pont; bloc de solénoïdes de boîte-pont; contracteur de position PRNDL; unité de commande électronique de boîte-pont; convertisseur de couple; joints et bagues d'étanchéité pour les pièces précédentes seulement.
- **Propulsion arrière (le cas échéant)** – Carter de la transmission et toutes les pièces internes; convertisseur de couple; plateau d'entraînement/de flexion; contacteur de position engagée; module de commande de la transmission; carter d'embrayage; carter d'huile; joints et bagues d'étanchéité pour les pièces précédentes seulement. Carter de pont arrière et toutes les pièces internes; arbres de roue; roulements d'arbres de roue; mécanismes des arbres de roue; roulements intermédiaires des arbres de roue; joints universels et fourches; joints et bagues d'étanchéité pour les pièces précédentes seulement.
- **Quatre roues motrices (4RM) (le cas échéant)** – Boîte de transfert et toutes les pièces internes; module de commande de boîte de transfert et moteur d'embrayage; carter de pont et toutes les pièces internes; arbres de roue; roulements d'arbres de roue; mécanismes des arbres de roue (avant et arrière); roulements intermédiaires des arbres de roue; joints universels et fourches; carter de débrayage; joints et bagues d'étanchéité pour les pièces précédentes seulement.
- **Transmission intégrale (TI) (le cas échéant)** – Boîte de transfert et toutes les pièces internes; arbre de transmission et arbres de roue; joints homocinétiques et soufflets; carter de pont et toutes les pièces internes; boîtier de différentiel et toutes les pièces internes; roulement à billes d'arbre secondaire; bride d'arbre secondaire; carter arrière; viscocoupleur; embrayage à roue libre; moteur à dépression; tube de torsion; entretoise de pignon et cale; joints et bagues d'étanchéité des pièces couvertes seulement.

Nota : Les pièces d'embrayage de la transmission manuelle ne sont pas couvertes par cette garantie.

GARANTIE 10/160 DE LA BATTERIE HAUTE TENSION (LE CAS ÉCHÉANT)

La garantie 10/160 couvre la batterie haute tension pendant 10 ans ou 160 000 kilomètres, selon la première éventualité.

GARANTIE ANTICORROSION

Pendant 3 ans, sans égard au kilométrage, la garantie anticorrosion s'applique à tout panneau de tôle de carrosserie perforé par la corrosion.

En outre, une protection est accordée contre la perforation des panneaux extérieurs causée par la corrosion pendant **5 ans ou 160 000 kilomètres**, selon la première éventualité. Un panneau extérieur est un panneau de tôle visible quand on marche autour du véhicule et dont la couleur s'harmonise à la peinture de la carrosserie.

Cette garantie est uniquement applicable aux perforations attribuables à la corrosion. La corrosion de nature esthétique ou superficielle (c.-à-d. attribuable aux écaillures par les pierres ou aux éraflures de la peinture) ne sera pas réparée en vertu de cette garantie.

Si un problème de corrosion évident, résultant d'un impact mineur, est négligé et s'aggrave jusqu'à la formation d'une perforation, la garantie ne couvrira pas la réparation.

DOMMAGES À LA SUITE D'UNE COLLISION

Si votre véhicule est endommagé lors d'un accident, et qu'un panneau de tôle doit être réparé ou remplacé, assurez-vous que l'atelier utilise uniquement les pièces d'origine FCA et enduise les pièces réparées ou remplacées d'un produit anticorrosif. La garantie anticorrosion ne couvre pas les pièces de rechange qui ne proviennent pas de FCA, ni aucun dommage aux pièces FCA consécutivement à la pose de pièces de rechange ne provenant pas de FCA.

Voir aussi *Exclusions des garanties* à la page 8.

GARANTIES À L'ÉGARD DU SYSTÈME ANTIPOLLUTION

FCA Canada garantit que votre véhicule neuf a été conçu, fabriqué et équipé de manière à être conforme, au moment de la vente, aux normes antipollution fédérales et provinciales applicables, et que le véhicule est au moment de la vente exempt de vices de matière et de fabrication qui l'empêcheraient de se conformer aux normes antipollution applicables au cours de la période de garantie susmentionnée. Sont couverts les défauts qui rendent le véhicule non conforme aux normes antipollution applicables.

Veuillez consulter le programme d'entretien prévu dans le *Guide de l'automobiliste* et ci-après pour maintenir votre véhicule en bon état et conforme aux normes antipollution. Seules les pièces FCA doivent être utilisées pour l'entretien et la réparation du système antipollution de votre véhicule.

Nous vous suggérons de conserver les reçus d'entretien et de les remettre au propriétaire subséquent de votre véhicule, au cas où certaines questions seraient soulevées au sujet de l'entretien de votre véhicule. FCA Canada se réserve le droit de refuser d'honorer la garantie des véhicules qui n'ont pas été entretenus comme il se doit, ou qui nécessitent des réparations par suite de l'utilisation de pièces de marque autre que FCA. Ce refus ne sera toutefois pas uniquement fondé sur l'absence de documents attestant l'entretien.

Les réparations au titre de la garantie doivent être effectuées par un concessionnaire FCA autorisé.

Si un service d'urgence au titre de la garantie est requis et qu'aucun concessionnaire autorisé n'est disponible, communiquez avec le Service à la clientèle de FCA Canada (page 10) et demandez de l'aide au titre de la garantie couvrant les systèmes antipollution.

GARANTIE À L'ÉGARD DES VICES DU SYSTÈME ANTIPOLLUTION (TOUS LES MODÈLES SAUF HYBRIDE)

La garantie de base 3/60 couvre tous les composants du système antipollution pendant 3 ans ou 60 000 kilomètres, selon la première éventualité. La garantie à l'égard des vices du système antipollution prolonge la protection de certains composants désignés.

La garantie à l'égard des vices du système antipollution couvre les pièces principales suivantes (si ainsi équipé) pendant **8 ans ou 130 000 kilomètres**, selon la première éventualité :

- convertisseur catalytique;
- module de commande du groupe motopropulseur.
- filtre à particules diesel
- générateur-démarreur entraîné par courroie
- unité de bloc d'alimentation – 48 volts

Pour bénéficier de cette couverture, le système de diagnostic de bord du véhicule doit faire échouer ce composant.

GARANTIE À L'ÉGARD DES VICES DU SYSTÈME ANTIPOLLUTION (MODÈLES HYBRIDE SEULEMENT)

La garantie de base 3/60 couvre tous les composants du système antipollution pendant 3 ans ou 60 000 kilomètres, selon la première éventualité.

La garantie à l'égard des vices du système antipollution prolonge la protection de certains composants désignés. La garantie à l'égard des vices du système antipollution couvre les pièces principales suivantes (si ainsi équipé) pendant **10 ans ou 160 000 kilomètres**, selon la première éventualité :

- convertisseur catalytique;
- module de commande du groupe motopropulseur.

Pour bénéficier de cette couverture, le système de diagnostic de bord du véhicule doit faire échouer ce composant.

GARANTIE D'EFFICACITÉ DES DISPOSITIFS ANTIPOLLUTION (TOUS LES MODÈLES SAUF HYBRIDE)

La garantie d'efficacité des dispositifs antipollution s'applique seulement aux voitures et camions dont le PBV est inférieur à 3 855 kg (8 500 lb).

Pendant **2 ans ou 40 000 kilomètres**, selon la première éventualité, la garantie d'efficacité des dispositifs antipollution couvrira les frais de réparation ou de réglage de tout composant ou pièce du véhicule nécessaire pour satisfaire aux critères d'un test provincial d'inspection et d'entretien approuvé, seulement si :

- le véhicule a échoué au test provincial d'inspection et d'entretien approuvé;
- le véhicule a toujours été bien entretenu et utilisé jusqu'à ce qu'il ait échoué au test; et
- une réparation au titre de la garantie est exigée pour que votre véhicule passe le test provincial d'inspection et d'entretien.

Le coût du test provincial, s'il y a lieu, n'est pas défrayé par la présente garantie.

Si votre province n'exige pas d'essai de contrôle des émissions, cette garantie d'efficacité des dispositifs antipollution de 2 ans ou 40 000 km ne s'applique pas.

GARANTIE D'EFFICACITÉ DES DISPOSITIFS ANTI-POLLUTION (MODÈLES HYBRIDE SEULEMENT)

La garantie d'efficacité des dispositifs antipollution s'applique seulement aux voitures et camions dont le PBV est inférieur à 3 855 kg (8 500 lb).

Pendant **10 ans ou 160 000 kilomètres**, selon la première éventualité, la garantie d'efficacité des dispositifs antipollution couvrira les frais de réparation ou de réglage de tout composant ou pièce du véhicule nécessaire pour satisfaire aux critères d'un test provincial d'inspection et d'entretien approuvé, seulement si :

- le véhicule a échoué au test provincial d'inspection et d'entretien approuvé;
- le véhicule a toujours été bien entretenu et utilisé jusqu'à ce qu'il ait échoué au test; et
- une réparation au titre de la garantie est exigée pour que votre véhicule passe le test provincial d'inspection et d'entretien.

Le coût du test provincial, s'il y a lieu, n'est pas défrayé par la présente garantie.

Si votre province n'exige pas d'essai de contrôle des émissions, cette garantie d'efficacité des dispositifs antipollution de 10 ans ou 160 000 km ne s'applique pas.

COMMENT OBTENIR LES SERVICES AU TITRE DE CETTE GARANTIE

Si votre véhicule n'est pas conforme aux critères d'un programme fédéral ou provincial d'inspection et d'entretien approuvé pendant la durée de la garantie d'efficacité des dispositifs antipollution, amenez-le chez un concessionnaire FCA dans les meilleurs délais. Remettez au chef du service après-vente le rapport prouvant que votre véhicule n'est pas conforme aux normes du programme. Il serait bon aussi de lui remettre tous les reçus de réparation et d'entretien prouvant que votre véhicule a bien été entretenu.

EXCLUSIONS DES GARANTIES

LES DOMMAGES CAUSÉS PAR UN USAGE ABUSIF OU UN ACCIDENT

Les garanties prévues dans ce livret ne couvrent pas les réparations nécessitées par les éventualités suivantes : un incendie, un accident, l'usage abusif, la négligence, les dommages causés par des objets frappant le véhicule, le transport de matières corrosives (comme des produits chimiques, acides et fertilisants), l'usage impropre du véhicule (comme le fait de rouler sur les bordures de trottoir, la surcharge du véhicule, le patinage des roues, etc.), les épreuves de vitesse ou la participation aux courses automobiles, le débranchement inconsidéré de composants, les modifications au système d'échappement et les altérations ou réglages non conformes aux normes de FCA.

Le fait de débrancher, falsifier ou modifier la lecture au compteur kilométrique annulera les garanties.

LES DOMMAGES CAUSÉS PAR L'ENVIRONNEMENT

Les garanties prévues dans ce livret ne s'appliquent pas à la décoloration ni à la détérioration de la peinture et des autres composants d'un véhicule exposé aux éléments ni aux réparations nécessitées par les éventualités suivantes : les retombées, les pluies acide, les produits chimiques, la sève des arbres, les insectes, la fiente, le sel, le sable, le gravier, les risques routiers, la grêle, les ouragans, la foudre, les inondations ou tout autre cas fortuit.

Le sel sur les routes, les lavages, les marques, les égratignures, et toute abrasion provenant du sable et des poussières peuvent affecter l'aspect des roues (acier, chrome ou aluminium) et d'autres pièces se trouvant sous le véhicule. La corrosion de surface est considérée comme une usure normale; elle n'est pas une défectuosité et n'est donc pas couverte par la garantie.

L'USURE ET L'ENTRETIEN HABITUELS

Les garanties prévues dans ce livret ne s'appliquent pas aux services d'entretien habituels, tels que les vidanges d'huile et changements de filtres, la lubrification générale, la permu-

tation des pneus, la mise au point du moteur et le remplacement des bougies. Les services d'entretien nécessaires sont énumérés dans le *Guide de l'automobiliste* et ci-après. Les garanties ne couvrent pas non plus les balais d'essuie-glace usés, les disques d'embrayage, les disques, plaquettes, garnitures et tambours de frein, le pare-brise et la lunette, le réglage du parallélisme et l'équilibrage des roues (sauf s'ils sont défectueux). (Reportez-vous à la page 4).

LES DOMMAGES RÉSULTANT D'UN MAUVAIS ENTRETIEN

Les garanties prévues dans ce livret ne s'appliquent pas aux réparations nécessitées par le manque d'entretien ou un entretien inadéquat, l'utilisation d'huiles ou d'essences contaminées ou impures, ou encore par l'omission d'utiliser l'essence, l'huile et les lubrifiants recommandés dans le *Guide de l'automobiliste* et ci-après.

LES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

Les garanties prévues dans ce livret ne s'appliquent pas aux dommages indirects ou accessoires tels que la perte d'usage du véhicule, les pertes de temps, les inconvénients, les frais d'essence, de téléphone et de déplacement, les frais de location de véhicule et de logement temporaire, les pertes ou les dommages causés aux biens personnels, les pertes commerciales, la perte de revenus, etc.

LES MODIFICATIONS NON EFFECTUÉES PAR FCA

Les garanties prévues dans ce livret ne s'appliquent pas aux réparations nécessitées par des modifications non effectuées par FCA, l'installation de pièces d'équipement spéciales ou d'accessoires, ou l'utilisation de matériaux, de carburants ou d'additifs spéciaux. Cela inclut les carrosseries spéciales ou transformées, les systèmes d'alimentation convertis, les attelages de remorque, les glaces teintées, les toits ouvrants, les alarmes, etc. Les modifications non effectuées par FCA n'annulent pas la garantie, mais elles ne sont pas couvertes par la garantie.

PIÈCES NON FOURNIES PAR FCA

Les garanties prévues dans ce livret ne s'appliquent pas aux pièces, équipements, matériaux et additifs non fournis par FCA, et dont l'usage n'est pas certifié pour votre véhicule. Les pièces de performance et de course ne sont pas considérées des pièces FCA.

VÉHICULES EXPORTÉS

À MOINS QUE LA LOI NE L'EXIGE, AUCUNE GARANTIE LÉGALE OU CONVENTIONNELLE NE S'APPLIQUE AUX VÉHICULES VENDUS OU IMMATRICULÉS DANS UN PAYS AUTRES QUE LE CANADA.

Cette politique ne s'applique toutefois pas aux véhicules dont l'exportation a été autorisée par FCA Canada. Les concessionnaires ne peuvent autoriser l'exportation de véhicules. Pour toute question relative à la garantie de ce véhicule, consultez un concessionnaire autorisé.

Cette politique ne s'applique pas non plus aux véhicules immatriculés au nom des fonctionnaires ou des employés militaires canadiens en poste à l'étranger. (Voir aussi page 10.)

VÉHICULES RÉCUPÉRÉS OU DÉCLARÉS UNE PERTE TOTALE

Un véhicule déclaré une perte totale par une compagnie d'assurance, recyclé après avoir été déclaré une perte totale, ou autrement désigné pour la récupération, la ferraille, le recyclage ou à d'autres fins similaires ne sera plus garanti.

FCA Canada refusera toute garantie sans avis s'il est découvert qu'un véhicule est inadmissible pour l'une des raisons susmentionnées.

RESTRICTIONS DE GARANTIE

FCA Canada peut imposer des restrictions à la garantie de votre véhicule dans les éventualités suivantes : entretien inadéquat, usage abusif ou manque d'entretien, et que de telles éventualités empêchent le bon fonctionnement du véhicule. Le cas échéant, la garantie peut être refusée ou l'approbation de FCA Canada peut être exigée avant d'effectuer une réparation.

SERVICES EN VERTU DE LA GARANTIE

AU CANADA :

Le service en vertu de la garantie doivent être effectués par un concessionnaire FCA. Si vous déménagez au Canada ou y êtes en voyage, vous pouvez vous adresser à n'importe quel concessionnaire FCA autorisé pour faire réparer votre véhicule sous garantie, mais il est préférable de vous adresser à un concessionnaire autorisé à vendre la marque de votre véhicule.

AUX ÉTATS-UNIS (Y COMPRIS DANS LES POSSESSIONS ET LES TERRITOIRES AMÉRICAINS) ET AU MEXIQUE :

Si votre véhicule est acheté et immatriculé au Canada et que vous êtes en voyage aux États-Unis ou au Mexique, votre garantie de FCA Canada demeure valide. Vous pouvez vous adresser à n'importe quel concessionnaire FCA autorisé pour faire réparer votre véhicule.

À L'EXTÉRIEUR DE L'AMÉRIQUE DU NORD :

Si votre véhicule est acheté et immatriculé au Canada et que vous êtes en voyage à l'extérieur de l'Amérique du Nord, vous pouvez confier votre véhicule à un concessionnaire FCA autorisé. Si un concessionnaire autorisé facture des réparations que vous estimez couvertes par la garantie de FCA Canada, assurez-vous d'obtenir un reçu détaillé des travaux exécutés. À votre retour au Canada, communiquez avec le Service à la clientèle de FCA Canada pour un remboursement éventuel (page 12). Une demande de remboursement ne sera pas prise en considération si le véhicule n'est pas ramené au Canada.

SI VOUS DÉMÉNAGEZ :

Si vous déménagez à l'extérieur du pays, assurez-vous de communiquer avec le service de douanes de votre destination avant le déménagement. Le règlement relatif à l'importation de véhicules peut considérablement différer d'un pays à l'autre.

Si vous déménagez aux États-Unis, assurez-vous également de communiquer avec le Service à la clientèle *FCA Customer Assistance* au **1 800 992-1997**, afin d'obtenir la documentation nécessaire à l'enregistrement de votre véhicule et de déterminer la validité de la garantie aux États-Unis.

REMARQUE :

Si votre véhicule est immatriculé dans un pays autre que le Canada et que vous n'observez pas la procédure ci-dessus, vous n'aurez droit à aucune couverture au titre de la garantie. (Les véhicules immatriculés au nom des fonctionnaires ou des employés militaires canadiens en poste à l'étranger sont uniquement couverts par la garantie de base.)

AUTRES POINTS D'INTÉRÊT

CONTRAT DE SERVICE OFFERT EN OPTION

FCA Canada offre à ses clients un contrat de service spécialement adapté à la plupart des véhicules neufs pour couvrir les frais de réparation au-delà de la garantie du véhicule.

Cette protection est offerte à un coût raisonnable pour la quasi-totalité des pièces de votre véhicule.

FCA Canada honore intégralement ses contrats de service. Assurez-vous d'obtenir un véritable contrat de service **FCA**. Nous **ne** sommes **pas** responsables des contrats offerts par d'autres entreprises. Consultez la page 15 pour de plus amples détails sur les contrats de service disponibles.

ARTICLES ESTHÉTIQUES

Les défauts ou les dommages aux panneaux de tôle, à la peinture, au garnissage ou aux autres articles esthétiques sont habituellement décelés et rectifiés au moment de l'inspection du véhicule neuf. Pour votre protection, nous vous suggérons d'aviser sans délai votre concessionnaire vendeur de tout défaut de cette nature. En effet, si le problème s'aggrave par suite de l'utilisation et de l'exposition du véhicule, les réparations ne seront pas couvertes par la garantie.

MODIFICATIONS

FCA Canada et ses concessionnaires se réservent le droit d'apporter des modifications aux véhicules qu'ils construisent et/ou vendent, sans encourir l'obligation d'apporter des changements identiques ou similaires aux véhicules construits et/ou vendus antérieurement.

PIÈCES DE RECHANGE

Dans le but de minimiser le temps qu'il faut pour réparer votre véhicule, il est possible que dans certains cas FCA adopte des pièces de rechange. Les pièces de rechange Mo-parMD sont des pièces neuves, refabriquées, remises à neuf ou réparées, mais toutes sont conformes aux normes de FCA et bénéficient de la même garantie que les pièces neuves. Parmi les pièces pouvant être remplacées par une pièce de rechange, il y a les moteurs, les transmissions, les groupes d'instruments, les radios, les lecteurs de cassette et de disque compact, les compteurs de vitesse et divers modules électroniques.

FRIGORIGÈNE RÉCUPÉRÉ

Afin de contrôler les agents nuisibles à la couche d'ozone, la loi exige la récupération, la purification et la réutilisation du frigorigène des automobiles. Par conséquent, toute réparation effectuée à la partie scellée du climatiseur de votre véhicule, si ce dernier en est équipé, pourrait impliquer l'utilisation de frigorigène récupéré qui a été purifié.

DISQUES NUMÉRIQUES POLYVALENTS ET DISQUES COMPACTS (DVD/CD)

Quelques conseils préventifs s'appliquent aux DVD et CD de source non commerciale. Les étiquettes en papier apposées sur les disques que l'on enregistre soi-même peuvent rouler, bomber ou se décoller et causer la défaillance du mécanisme d'éjection. Les réparations attribuables à une disque coincé dans le lecteur ne sont pas couvertes par la garantie. Il est de plus possible que certains disques compacts personnels, enregistrables ou réenregistrables, ne soient pas compatibles avec les lecteurs de disque installés dans les automobiles; ces derniers se mettront à sauter, voire même à afficher un message d'erreur. Dans l'éventualité d'un problème du genre, vérifiez votre lecteur en utilisant un disque d'origine commerciale dont la lecture est possible. S'il y a incompatibilité entre le disque et le lecteur, le remplacement ou la réparation du lecteur ne résoudra pas le problème.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Nous désirons vivement que votre véhicule FCA vous donne pleine satisfaction. Si une question relative à la garantie ou à l'entretien n'a pas été réglée à votre entière satisfaction, nous vous conseillons les mesures suivantes :

1. Discutez d'abord du problème avec le chef du service après-vente, puis avec le directeur général ou le propriétaire de la concession.
2. Accordez au concessionnaire un délai raisonnable ou quelques occasions de vous donner satisfaction. Il peut même communiquer avec FCA Canada en votre nom.
3. Si le problème persiste, communiquez avec nous à l'adresse ou au numéro de téléphone sans frais indiqué et donnez-nous la chance d'étudier votre cas. Si vous communiquez avec FCA Canada, ne manquez pas de toujours inclure l'information suivante :
 - Vos noms, adresse et numéro de téléphone
 - Le nom de votre concessionnaire
 - Le numéro d'identification du véhicule (NIV)
 - Le kilométrage de votre véhicule (distance parcourue)

**Service à la clientèle
FCA Canada Inc.
C.P. 1621
Windsor (Ontario)
N9A 4H6
10 1-800-387-9983**

PROGRAMME D'ARBITRAGE

Si ces démarches ne vous donnent pas satisfaction, une autre option vous est proposée.

FCA Canada participe au Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC). Le PAVAC vous avisera sur la façon dont votre plainte peut être étudiée et résolue par une tierce personne indépendante dont la décision est finale.

L'objectif de FCA Canada et de ses concessionnaires est d'obtenir votre pleine satisfaction. La participation de FCA Canada au PAVAC vise à la réalisation de cet objectif. Le PAVAC est gratuit. Les décisions rendues par le PAVAC sont rapides, justes et finales, car les deux parties, soit vous et FCA Canada, sont liées par la sentence.

Le PAVAC est en vigueur dans toutes les provinces et tous les territoires. Pour obtenir plus amples renseignements sur le programme, vous pouvez téléphoner personnellement au PAVAC ou passer par notre Service à la clientèle. Veuillez fournir le numéro d'identification de votre véhicule (NIV) au moment de l'appel.

**PAVAC
1-800-207-0685**

ASSISTANCE ROUTIÈRE

PROGRAMME D'ASSISTANCE ROUTIÈRE

Nous sommes heureux d'offrir le Programme d'assistance routière 24 heures sur 24, applicable à tous les véhicules neufs 2020 couverts par la garantie de base de **3 ans ou 60 000 kilomètres** et par la garantie de **5 ans ou 100 000 kilomètres** du groupe motopropulseur. Les véhicules admissibles doivent être immatriculés au Canada, et les services d'assistance routière sont valables pendant **5 ans ou 100 000 kilomètres**, selon la première éventualité, à compter de la date d'entrée en vigueur de la garantie du véhicule. Il est à noter que l'assistance routière applicable aux véhicules utilisés pour des services de taxi, de police, de limousine, de livraison postale ou d'ambulance et à tous les véhicules SRT, n'est offerte que pendant **3 ans ou 60 000 kilomètres**, selon la première éventualité. Les services d'assistance routière sont valables pour tous les propriétaires ou conducteurs des véhicules admissibles.

- **VOTRE VÉHICULE DOIT ÊTRE REMORQUÉ?** Si votre véhicule est inutilisable en raison d'une panne mécanique, il sera remorqué à l'établissement du concessionnaire FCA Canada le plus proche autorisé à réparer la marque de votre véhicule (ou chez le concessionnaire FCA Canada de votre choix, à condition qu'il soit situé à une distance de moins de 35 kilomètres du lieu de la panne).
- **COINCÉ?** Si votre véhicule s'est enlisé dans un fossé ou dans la neige, sur ou près d'une voie publique et ne semble pas endommagé, il sera ramené sur la chaussée la plus proche

au moyen d'un treuil. Si le véhicule n'est pas en état de marche et doit être remorqué après le treuillage, les frais de treuillage et de remorquage vous seront imputés par l'agence de dépannage.

- **BATTERIE À PLAT?** Si la batterie de votre véhicule est à plat, un service de démarrage d'appoint vous sera fourni sur place. Si le véhicule ne démarre toujours pas, il sera remorqué à l'établissement du concessionnaire FCA le plus proche (ou chez le concessionnaire FCA de votre choix, à condition qu'il soit situé à une distance de moins de 35 kilomètres du lieu de la panne).
- **CLÉS OUBLIÉES DANS L'HABITACLE?** Si vos portes sont verrouillées et que les clés sont à l'intérieur ou si les serrures sont gelées, nous vous enverrons de l'aide sur place. (Ce service se limite à vous permettre d'accéder à l'habitacle uniquement et ne comprend pas le coût du remplacement des clés.)
- **CREVAISON?** En cas de crevaison, le service de dépannage déposera la roue et posera la roue de secours. Il est entendu que le pneu de la roue de secours doit être correctement gonflé et en état de rouler. La réparation des pneus n'est pas couverte par l'assistance routière.
- **PANNE SÈCHE?** En cas de panne sèche, une petite quantité de d'essence vous sera livrée, la où la loi le permet. Dans tous les autres cas, y compris les véhicules à carburant de rechange, votre véhicule sera remorqué jusqu'au centre de ravitaillement le plus proche. Dans de tels cas, vous devez défrayer le coût du carburant acheté.

Veillez consulter la section À propos de l'assistance routière (page 14) pour connaître les restrictions applicables.

POUR OBTENIR DE L'ASSISTANCE (VOIR AUSSI EN DEUXIÈME DE COUVERTURE)

Si votre véhicule a besoin de l'un des services offerts par l'assistance routière, composez le numéro sans frais quelle que soit l'heure et où que vous vous trouviez au Canada ou aux États-Unis : **1-800-363-4869** (ce numéro ne vous met pas en communication avec FCA Canada). Veuillez mentionner que vous êtes propriétaire d'un véhicule FCA et soyez prêt à donner :

- Le numéro d'identification du véhicule (NIV);
- Le numéro de la plaque d'immatriculation;
- Le kilométrage de votre véhicule (distance parcourue);
- L'endroit où vous êtes et le numéro où on peut vous joindre;
- Le genre de service demandé (remorquage, crevaison, démarrage d'appoint, etc.)

AVIS : • Par mauvais temps, une certaine attente est à prévoir.

- Il vous faudra autoriser vous-même le remorquage du véhicule par l'agence de dépannage.
- Si votre véhicule est remorqué chez un établissement concessionnaire pour y être réparé, vous devez communiquer avec la concession pour autoriser la réparation.

REMORQUAGE APRÈS L'EXPIRATION DU PROGRAMME

L'assistance routière prend fin après **5 ans ou 100 000 kilomètres** (ou après **3 ans ou 60 000 kilomètres**, s'il y a lieu), selon la première éventualité. Si vous appelez le numéro sans frais pour obtenir de l'aide après l'expiration de l'assistance routière, vous aurez à payer le service.

La durée de la garantie couvrant certains éléments du système antipollution dépasse celle de l'assistance routière.* En cas de besoin de réparation d'un système antipollution sous garantie après l'expiration de l'assistance routière, le remorquage (et uniquement le remorquage) pourrait être remboursé. Appelez le numéro sans frais et la dépanneuse sera acheminée, mais vous aurez à payer le remorquage. Pour faire une demande de remboursement, obtenez tous les détails de votre concessionnaire autorisé.

* Voir la page 6.

À PROPOS DE L'ASSISTANCE ROUTIÈRE

Le programme d'assistance routière de FCA Canada n'est pas une garantie, mais sa durée d'application est la même que celle des garanties de base et du groupe motopropulseur.

Les services couverts par ce programme doivent être fournis au Canada ou sur le territoire continental des États-Unis et se limitent aux véhicules immatriculés et assurés qui sont utilisés sur les voies publiques fréquentées et entretenues.

Les services dispensés ne seront pas gratuits si le véhicule a été conduit dans une région inaccessible au véhicule d'assistance ou qui est rarement fréquentée (plages, parcs, sites en construction, champs, routes privées, routes saisonnières, etc.). Le programme ne s'applique pas si le véhicule a été utilisé pour le tout terrain, l'autocross, ou pour toute autre activité hors route.

Le programme ne couvre pas le treuillage ni le remorquage des véhicules qui s'enlisent dans la neige alors qu'ils sont utilisés comme chasse-neige.

Le programme ne couvre pas les appels répétés pour le même problème (si le propriétaire ou le conducteur a les moyens d'éviter un tel problème), ni le remorquage d'un établissement concessionnaire à un autre, ni aucun service si le conducteur semble sous l'influence de l'alcool ou de drogues.

Le programme ne couvre pas les pièces, les pneus, les réparations, la main-d'oeuvre ni l'entreposage du véhicule. Les pièces, les réparations et la main-d'oeuvre couvertes par la garantie vous seront fournies par votre concessionnaire FCA Canada.

Le programme d'assistance routière ne couvre pas les frais de remorquage après un accident. Par exemple, si un véhicule doit être extrait d'un fossé ou d'un banc de neige, et qu'il doit ensuite être remorqué en raison de dommages subis au moment où il a quitté la route.

Le programme ne couvre aucun dommage indirect ou accessoire relié à une panne du véhicule ou à la prestation de services à votre intention. Ces dommages comprennent, entre autres, la perte de temps, les désagréments, la perte d'usage du véhicule, les frais de location d'un véhicule, d'essence, de téléphone, de déplacement ou d'hébergement, la perte de biens personnels ou commerciaux, la perte de revenu, etc.

Les agences de dépannage sont des entreprises indépendantes. Ces organismes ne sont en aucun cas des employés ou agents de FCA Canada. Le fournisseur (par exemple, l'entreprise de remorquage) est responsable de tout dommage ou perte touchant votre véhicule ou vos biens personnels pouvant résulter de la prestation d'un service d'assistance routière.

Ces dommages ou pertes doivent être signalés au directeur de l'agence de dépannage et à votre compagnie d'assurances dans les 24 heures, et avant que des réparations ne soient effectuées.

FCA Canada se réserve le droit de limiter les services couverts ou les remboursements pour tout véhicule si elle juge qu'il y a eu abus ou que les demandes d'assistance deviennent déraisonnables ou trop fréquentes.

Le programme peut être modifié ou annulé en tout temps sans remboursement.

DANS LES RÉGIONS ÉLOIGNÉES

Si votre véhicule subit une panne mécanique couverte par la garantie alors que vous êtes très éloigné d'un concessionnaire FCA Canada, nous nous réservons le droit de faire appel au service d'un garage qui n'est pas un concessionnaire FCA mais qui est situé à proximité afin de faire réparer votre véhicule et ainsi d'éviter de trop vous incommoder.

Dans les régions très éloignées où il est impossible de faire remorquer le véhicule par la route jusqu'à l'établissement du concessionnaire, le transport se fera par bateau ou par train. L'assistance couvrira les frais de remorquage jusqu'au quai ou au terminal ferroviaire, et jusqu'à l'établissement du concessionnaire à la fin du trajet, mais vous devez vous occuper du transport par train ou par bateau et régler la facture. Vous serez remboursé jusqu'à concurrence de 300 \$ par éventualité pour les frais de transport.

SI VOUS DEVEZ PAYER

Si vous devez payer un service normalement couvert par l'assistance routière, vous pouvez demander un remboursement, sous réserve des conditions suivantes :

- Vous devez d'abord avoir composé le numéro sans frais pour obtenir de l'aide.
- Les demandes de remboursement de frais de remorquage doivent être accompagnées de l'original de la facture détaillant la réparation et le remorquage.
- Le montant du remboursement est limité aux tarifs de l'entreprise de dépannage locale, jusqu'à un maximum de 100 \$ par incident, à moins d'indication contraire.
- Seuls l'original des reçus et des factures ou les copies du bordereau de carte de crédit que vous soumettez seront acceptés aux fins de remboursement. Les originaux vous seront retournés sur demande.
- Vous devez faire parvenir vos demandes à :
Programme d'assistance routière FCA Canada
248 Pall Mall, C.P. 5845
London (Ontario) N6A 4T4

FCA Canada se réserve le droit de rejeter toute demande de remboursement présentée plus de 30 jours après la date de prestation du service ou concernant un service dispensé par un établissement ou une personne non autorisée.

CONTRATS DE SERVICE OPTIONNELS DE FCA CANADA

Notre garantie d'usine complète et toute autre garantie légale applicable ne vous offrent pas une protection totale pour votre période de propriété, ni l'entretien normal nécessaire pour garder votre nouveau véhicule dans ses conditions d'utilisation optimales. Si votre véhicule est loué, il faut savoir que vous êtes responsable de l'entretien et des réparations.

Les contrats de service FCA Canada peuvent bonifier la garantie dès l'instant où vous prenez possession de votre véhicule neuf. Ces contrats couvrant la majorité des principaux organes mécaniques[†] et entrent en vigueur à l'expiration de la garantie de base. Trois types de plans sont offerts, selon vos besoins et la durée moyenne de propriété du véhicule.

[†] Certaines limites sont applicables. Obtenez les détails chez votre concessionnaire vendeur.

1. PLANS DE PROTECTION DU GROUPE MOTOPROPULSEUR*

Les plans de protection du groupe motopropulseur, complément de la garantie du groupe motopropulseur du constructeur, offrent une couverture d'assistance routière accrue et une allocation couvrant les frais de location d'une voiture de remplacement dans le cas où votre véhicule n'est pas en état de rouler et est immobilisé jusqu'au lendemain. Certains plans couvrent un kilométrage plus élevé.

Les principaux composants couverts sont ceux :

- du moteur • de la transmission • de la traction avant • de la propulsion arrière • des quatre roues motrices (4RM) • et de la transmission intégrale

2. PLANS VÉHICULE NEUF FAISANT PAS PARTIE DU GROUPE MOTOPROPULSEUR*

Chaque plan vous assure une protection complète contre les réparations mécaniques aux composants qui ne font pas partie du groupe motopropulseur. Certains plans vous assurent également une protection complète contre la réparation des composants mécaniques du groupe motopropulseur après l'expiration de la garantie de votre véhicule couvrant le groupe motopropulseur.

Exemples de certains des principaux composants couverts sont ceux :

- de la direction • du climatiseur • du circuit de refroidissement et du système d'alimentation • de la suspension avant • de la suspension arrière • du système électrique • des circuits hydrauliques des freins • et du système de freinage antiblocage

3. PLANS VÉHICULE NEUF FAISANT PAS PARTIE DU GROUPE MOTOPROPULSEUR PLUS*

La protection la plus complète que vous pouvez obtenir pour votre véhicule neuf le contrat d'entretien « Plan véhicule neuf faisant pas partie du groupe motopropulseur Plus », qui allie les avantages d'une couverture de véhicule neuf pour les composants (consultez les Plans véhicule neuf) aux opérations d'entretien les plus importantes :

- vidanges d'huile et remplacements du filtre;
- permutation des pneus;
- location d'une voiture pour les réparations sous garantie effectuées le même jour - pour être admissible à cette allocation, il n'est pas nécessaire que votre véhicule passe la nuit chez le concessionnaire.

* Durée maximale disponible avec véhicules neufs immatriculés au Canada seulement.

CARACTÉRISTIQUES ET AVANTAGES

Les contrats de service FCA Canada offrent les caractéristiques et avantages suivants :

ASSISTANCE ROUTIÈRE SUPÉRIEURE

- Planification de voyage
- Interruption de voyage

VOITURE DE LOCATION

Pendant la durée du contrat choisi, on vous rembourse jusqu'à 50 \$ par jour (maximum de 5 jours) chaque fois qu'un composant couvert fait défaut et que la réparation ne peut être effectuée avant le lendemain.

SERVICE PARTOUT EN AMÉRIQUE DU NORD

Il y a des concessionnaires FCA partout au Canada et sur le territoire continental des États-Unis.

TRANSFERT SANS FRAIS

La partie valide du contrat peut être transférée sans frais à l'acheteur subséquent du véhicule dans les 30 jours de la date de vente. (Consultez votre concessionnaire pour tous les détails.)

POSSIBILITÉ DE VALEUR DE REVENTE ACCRUE

Le contrat de service FCA Canada peut rehausser la valeur de revente de votre véhicule.

AUCUN ENGAGEMENT PENDANT 60 JOURS

Les 60 premiers jours du contrat constituent une période d'essai. Si vous décidez de résilier votre contrat de service au cours de cette période, le montant total payé vous sera remboursé, moins les sommes qui vous auraient été versées suite à des demandes de règlement acceptées.

DURÉE DU PLAN

Tous les contrats couvrant les véhicules neufs débutent à compter de la date d'entrée en vigueur de la garantie (date initiale de mise en circulation du véhicule) et de zéro kilomètre. L'allocation pour la voiture de location entre en vigueur à la date d'achat du contrat, sous réserve de l'acceptation de celui-ci par FCA Canada. La date d'expiration du contrat est indiquée dans les modalités.

VÉHICULES ADMISSIBLES

Tous les véhicules de FCA Canada couverts par la garantie de base 3/60 et/ou par la garantie 5/100 du groupe motopropulseur qui sont en circulation depuis moins de quatre ans et ont parcouru moins de 80 000 km peuvent être admissibles à un contrat de service.

VÉHICULES NON ADMISSIBLES

Véhicules accidentés ayant été déclarés une perte totale par une compagnie d'assurance; véhicules immatriculés dans un pays autre que le Canada; véhicules utilisés pour des services de covoiturage; véhicules utilisés pour des services de taxi, de limousine ou de livraison; véhicules utilisés pour le déneigement et les services postaux; camions à benne basculante; véhicules utilisés hors route; véhicules modifiés ou convertis à partir de l'équipement initial de FCA; véhicules utilisés pour des services d'urgence (c.-à-d. police, ambulance, remorquage); et autocaravanes.

Sont également exclus, les véhicules utilisés dans le cadre de compétitions, quelles qu'elles soient, ainsi que les véhicules utilisés pour tracter une remorque d'un poids supérieur à la capacité nominale de remorquage ou dans des conditions non conformes aux exigences auxquelles sont soumis les véhicules servant à tracter une remorque, telles que décrites dans le *Guide de l'automobiliste*.

TROUSSE PERSONNALISÉE ET MODALITÉS DU CONTRAT

Dès réception et acceptation de votre demande par FCA, telle que transmise par votre concessionnaire vendeur, vous recevrez une lettre personnalisée confirmant votre admissibilité aux avantages du contrat que vous avez acheté, une carte de membre et un aperçu des modalités. Cette trousse servira à vous identifier, ainsi que votre véhicule, auprès de tout concessionnaire FCA au Canada, ou aux États-Unis, comme étant admissible aux services du plan pour la durée choisie. La carte de membre doit être présentée au concessionnaire chaque fois qu'un service couvert par le plan est requis.

RESPONSABILITÉ DU PROPRIÉTAIRE

Le propriétaire est tenu d'utiliser le véhicule et d'en assurer l'entretien conformément aux directives décrites dans le *Guide de l'automobiliste* fourni par FCA avec chaque véhicule neuf, ainsi que dans la présente publication.

SERVICES PRÉVUS PAR LE CONTRAT/ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE SANS FRAIS

Les services prévus par le contrat sont assurés par le concessionnaire qui vous l'a vendu. S'il vous est impossible de vous présenter chez ce concessionnaire pour vous prévaloir d'un service, vous pouvez vous adresser à n'importe quel concessionnaire FCA au Canada ou aux États-Unis. Si vous ne pouvez obtenir un service prévu en vertu du contrat auprès d'un concessionnaire autorisé, vous pouvez appeler au numéro sans frais pour vous renseigner.

FCA Canada honore intégralement ses contrats de service. Assurez-vous d'obtenir un véritable contrat de service FCA. Nous ne sommes pas responsables des contrats de offerts par d'autres entreprises.

