



Nissan Canada

Bulletin de garantie: WA19-N04

Date : 3 juillet 2019

## **Obligation de téléverser les renseignements relatifs à la demande de remboursement pour le remplacement de la boîte CVT dans le système de communication des concessionnaires**

**À l'attention de :** Directeurs généraux, directeurs du service technique et administrateurs des demandes de remboursement

Nissan Canada inc. (NCI) s'efforce continuellement d'améliorer la qualité des produits pour nos clients. Afin de nous assurer que les procédures de diagnostic adéquates sont respectées et d'améliorer davantage la qualité du véhicule, nous exigeons que des renseignements précis relatifs aux demandes de remboursement décrits dans le tableau ci-dessous, et ce, pour toutes les demandes de remboursement pour le remplacement de la boîte CVT, soient téléversés dans le système de communication des concessionnaires (DCS).

L'ajout récent de la fonctionnalité de téléversement des demandes de remboursement au titre de la garantie du DCS fournira l'accès direct aux demandes de remboursement au titre de la garantie pour une boîte CVT défectueuse et aux détails des réparations à notre équipe de Satisfaction de tous les besoins de la clientèle NCI pour une vérification de la qualité du véhicule.

Parfois, l'équipe d'approbation de la garantie NCI utilisera aussi cette option du DCS à des fins de vérification de l'approbation des demandes de remboursement, afin de s'assurer de la bonne utilisation des processus de diagnostic/réparation décrits dans le Bulletin technique électronique NCI et le manuel de réparation et de l'adhésion aux procédures et à la politique de garantie.

À partir du 17 juillet, 2019 les détails suivants sur les réparations devront être téléversés dans le DCS avant la soumission des demandes de remboursement pour le remplacement de boîte CVT.

**Remarque importante :** Il faut téléverser les renseignements relatifs à la demande de remboursement dans le DCS, c'est possible seulement avant que la demande de remboursement soit soumise par le DCS. Le DCS bloquera le traitement de toutes demandes de remboursement si les renseignements demandés n'ont pas été téléversés. S'ils ne sont pas classés en fonction des symptômes, la demande concernée fera l'objet d'une rétrofacturation.

## **Documents requis pour les demandes de remboursement pour le remplacement de la boîte CVT**

Toute demande de remboursement pour le remplacement de la boîte CVT doit inclure des copies lisibles des documents suivants et des fichiers indiqués dans le tableau (page 2) :

- Le bon de réparation (BR) comprenant les détails de diagnostic/réparation du technicien et les remarques du client.
- Tous les autres documents de diagnostic/réparation justificatifs, y compris, sans toutefois s'y limiter, le manuel de réparation électronique ou la « feuille de vérification » appropriée du bulletin technique.
- Une copie des heures entrées par le technicien.
- Une copie des codes d'anomalie C3+ et des images figées (version imprimée et résultats).

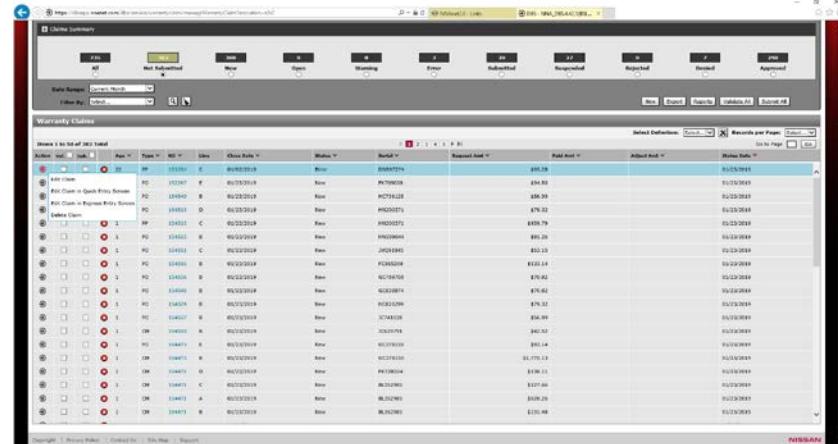
<b>Constatations du concessionnaire (après avoir suivi le bulletin technique électronique/guide de réparation approprié)</b>	<b>Vidéo de l'incident</b>	<b>Fichier du moniteur de données</b>	<b>Images de l'incident</b>	<b>Remarques</b>
Glissement de la courroie de la boîte CVT.	X			Joindre la vidéo d'inspection de la courroie prise à l'aide de l'endoscope J-51951.  Exigences d'enregistrement vidéo : une vidéo continue de 15 secondes ou moins montrant les signes de glissement de courroie les plus évidents ainsi que le VIN (NIV) de l'étiquette de certification (étiquette NIV). Vous pouvez accéder à la vidéo d'instructions au : Université Nissan (Ressources>Technique) et ASIST (voir annexe B)
Bruit de la boîte CVT	X			Joindre l'enregistrement du bruit.
Manque de puissance		X		Joindre le fichier de l'incident lié au manque de puissance.
Régime erratique		X		Joindre le fichier de l'incident lié au régime erratique (Enregistrement du moniteur de données)
Aucun mouvement		X		Joindre le fichier du véhicule immobile. (Enregistrement du moniteur de données)
Autre problème	X		X	Joindre les documents liés aux autres problèmes
<b>Toutes les vidéos, les images et les copies des renseignements demandés doivent être lisibles et clairs/nets.</b>				

## **Remarques importantes au sujet des téléversements dans le DCS...**

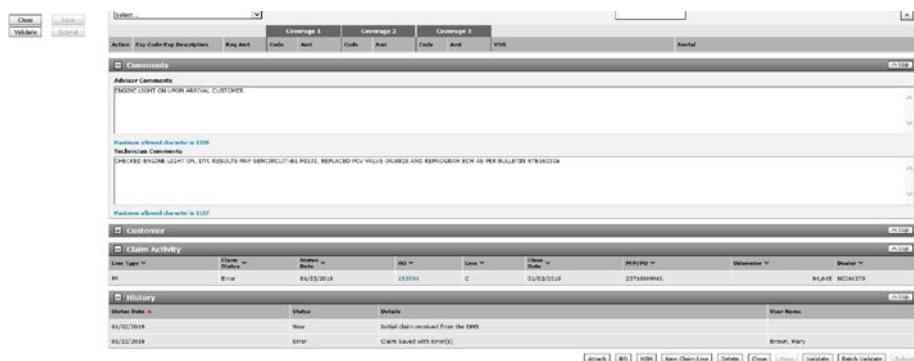
- Veuillez vous reporter à l'Annexe A pour obtenir des directives sur la façon de téléverser des pièces jointes dans le DCS.
- Il est nécessaire d'avoir les pièces jointes afin de soumettre une demande de remboursement au titre de garantie pour la boîte CVT. Vous devez téléverser toutes les pièces jointes AVANT de soumettre la demande de remboursement. Il est impossible d'ajouter, de supprimer ou de modifier des pièces jointes après la soumission de la demande de remboursement.
- La taille totale des pièces jointes ne devrait pas dépasser 50 Mo.
- Utilisez l'endoscope J-51951 pour enregistrer une vidéo continue de 15 secondes ou moins des signes de glissement de la courroie les plus évidents, ainsi que le VIN (NIV) de l'étiquette de certification (étiquette NIV). Pour obtenir des détails sur la procédure pour l'enregistrement d'une vidéo, veuillez consulter : Université Nissan (Ressources>Technique) et ASIST (voir annexe B).

## ANNEXE A

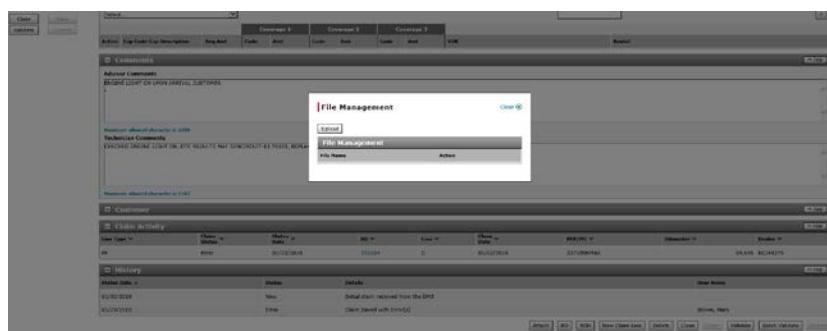
- Allez à l'écran « Gérer la garantie » et sélectionnez « Modifier la réclamation ».



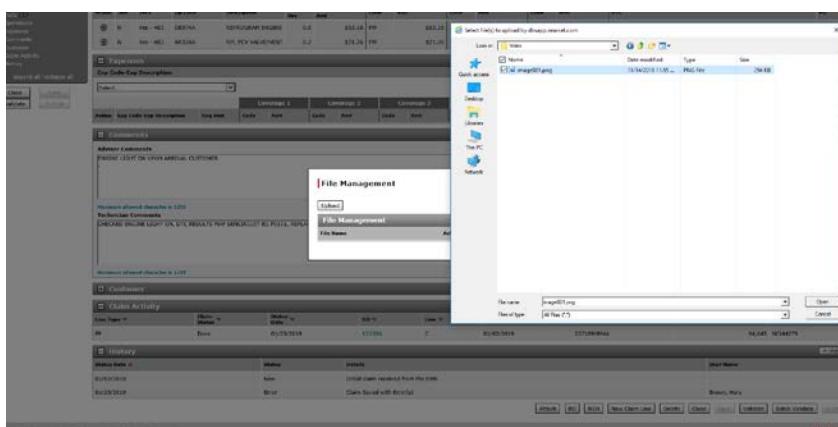
- Sélectionnez ensuite « Joindre », qui se trouve au bas de l'écran.



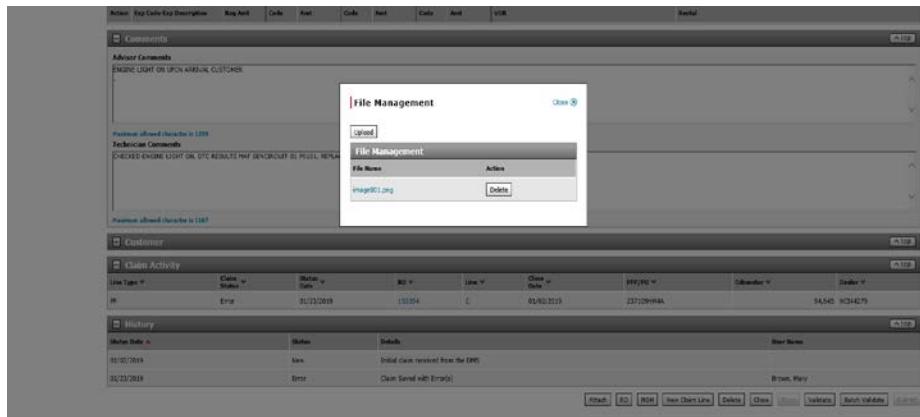
- Une fois la fenêtre contextuelle ouverte, sélectionnez « Télécharger ».



- Rendez-vous jusqu'au dossier qui contient l'image, la vidéo ou une autre pièce jointe et sélectionnez l'élément.

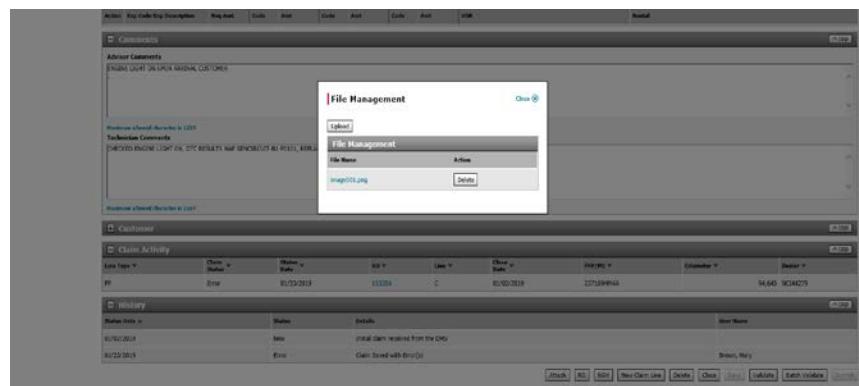


5. Une fois l'élément joint, il apparaîtra dans la fenêtre contextuelle.

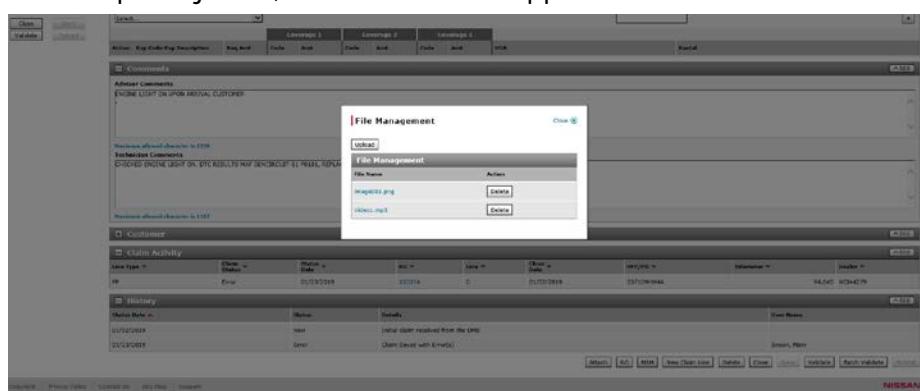


6. Au besoin, suivez la même procédure pour joindre d'autres documents.

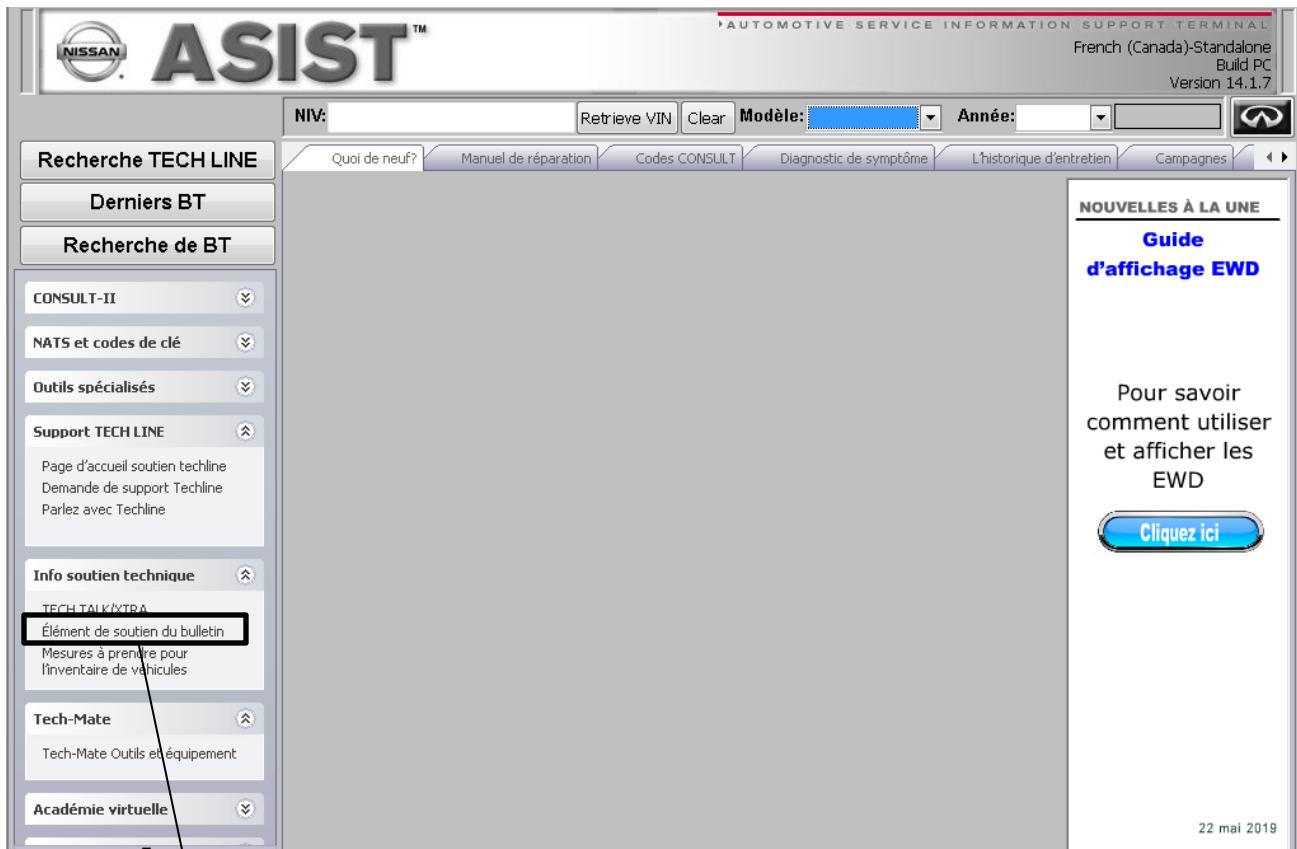
7. Cliquez sur « Fermer » dans la fenêtre contextuelle.



8. Pour supprimer une pièce jointe, sélectionnez « Supprimer ».



## ANNEXE B



## NCI - Nissan Éléments de soutien du bulletin

### Éléments de soutien du bulletin (Nissan) - Interventions techniques

Campagne de rappel volontaire concernant la sécurité – Feuille de vérification de la purge du liquide de frein du Murano (Z51) 2009 [CLICK HERE...](#)

Campagne de rappel de sécurité volontaire – système d'allumage par clé mécanique sur les véhicules Frontier, Versa SD/Note et Micra 2017 et 2018 et sur les véhicules NV1500-3500, NV200 et NV200 Taxi e [CLICK HERE...](#)

PC649, R1807 - ABS Actuator Inspection [CLICK HERE...](#)

PC592 - Analyseur pour le siège de deuxième rangée du Rogue (T32) [CLICK HERE...](#)

Voluntary Safety Recall Campaign – MY2019 Altima; Brake pedal inspection [CLICK HERE...](#)

Téléchargement des pièces jointes dans le DCS [CLICK HERE...](#)

Instructions pour l'inspection vidéo de la courroie CVT [CLICK HERE...](#)

Instructions vidéo sur l'inspection de la chaîne CVT [CLICK HERE...](#)

Vous pouvez transmettre toute question ou préoccupation concernant le présent bulletin au Centre des demandes de remboursement en composant le 1-866-297-1734, option (2), ou par courriel à [warranty.claims@nissancanada.com](mailto:warranty.claims@nissancanada.com).

©2019 NISSAN CANADA INC.

Aucune partie de ce bulletin ne doit être reproduite, stockée dans un système d'extraction de données ou transmise sous quelque forme que ce soit, y compris par photographie, photocopie, microfilm, bande magnétique, disque ou autre, sans la permission préalable de Nissan Canada inc. Imprimé au Canada.

CENTRE NATIONAL DES DEMANDES DE REMBOURSEMENT  
NISSAN CANADA INC.