

HONDA CANADA INC.

Programme de centre de réparation de carrosserie ProFirst

Certifié par Honda Canada Inc.

DEMANDE D'ADHÉSION ET CONDITIONS 2023

En vigueur à compter du 1^{er} septembre 2023, version E-1.6



Demande d'adhésion au programme de centre de réparation de carrosserie ProFirst et acceptation des conditions

En signant électroniquement le profil de certification ProFirst plus bas, le centre de réparation de carrosserie identifié aux présentes (« centre de réparation ») signifie à Honda Canada Inc., (« Honda Canada ») qu'il désire être désigné comme centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst et reconnaît qu'en cas d'obtention de la certification, il sera lié aux conditions indiquées dans la demande d'adhésion au programme de centre de réparation de carrosserie ProFirst et à toutes les pièces justificatives et annexes aux présentes et à tout document connexe; et qu'il consent à se conformer à toutes les exigences, peu importe leur nature, liées à sa participation au programme de centre de réparation de carrosserie ProFirst, pouvant être modifiées occasionnellement par Honda Canada à sa seule discrétion (« exigences du programme ») (celles-ci étant collectivement désignées sous le terme de « contrat »).

Le présent contrat représente la totalité de l'entente relative au programme de centre de réparation de carrosserie ProFirst (le « programme ») conclue entre le centre de réparation et Honda Canada et remplace toute proposition, représentation ou entente antérieure entre les parties. Ce contrat entre en vigueur dès la date de la signature électronique du centre de réparation indiqué ci-dessous.

Nom du centre de réparation de carrosserie : _____
(le « centre de réparation »)

Adresse : _____

Numéro de téléphone : _____

Adresse courriel : _____

Personne-ressource : _____

Signature : _____ **Date :** _____

Nom du signataire en caractères d'imprimerie : _____

Nom du concessionnaire : _____

Contact chez le concessionnaire : _____

L'acceptation du centre de réparation à titre de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst est assujettie à l'approbation préalable de Honda Canada, laquelle peut être accordée ou refusée à la seule discrétion de Honda Canada.

TABLE DES MATIÈRES

OBJECTIF DU PROGRAMME	Page 4
AVANTAGES DU PROGRAMME	Page 4
BÉNÉFICES DU PROGRAMME	Page 4
ADMISSIBILITÉ DU CENTRE DE RÉPARATION DE CARROSSERIE	Page 5
ENTREPRISES/ENTITÉS DE RÉPARATION NON ADMISSIBLES	Page 5
EXIGENCES DU PROGRAMME	Page 6
SYSTÈME DE SUIVI DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE (ISC)	Page 6
OUTILS ET ÉQUIPEMENT	Page 7
NORMES CONCERNANT LES INSTALLATIONS	Page 7
INSPECTIONS DU CENTRE DE RÉPARATION	Page 7
ACHATS DE PIÈCES	Page 7
DÉCLARATION CONCERNANT LES PIÈCES	Page 7
PROCESSUS DE RÉPARATION	Page 7
EMPLACEMENTS MULTIPLES	Page 8
SERVICE EXPRESS	Page 8
CAMPAGNES NON EFFECTUÉES	Page 9
EXIGENCES DE COUVERTURE D'ASSURANCE	Page 9
FRAIS DU PROGRAMME	Page 10
PÉRIODE DU PROGRAMME	Page 10
PARTAGE DE DONNÉES	Page 10
CHANGEMENT DE PROPRIÉTAIRE D'UN CENTRE DE RÉPARATION	Page 11
RÉSILIATION DU PROGRAMME	Page 11
PLANS D'ACTION DE MESURES CORRECTIVES	Page 12
PROCESSUS DE VÉRIFICATION	Page 12
PARTICIPANTS AU PROGRAMME	Page 12
DIRECTIVES CONCERNANT LA LICENCE ET L'UTILISATION DE LA MARQUE DE COMMERCE	Page 13
LOGOS HONDA OU ACURA	Page 15
REMARQUES IMPORTANTES	Page 16
RÈGLES GÉNÉRALES DE CONDUITE	Page 17
CONTENU PUBLICITAIRE	Page 17

1.0 OBJECTIF DU PROGRAMME

L'objectif du programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst comporte trois volets :

- a) Faire la promotion de réparations appropriées, complètes et sécuritaires des véhicules Honda et Acura.
- b) Apporter un soutien aux entreprises de réparation de carrosserie qui se sont engagées à atteindre un niveau supérieur de service et de satisfaction pour la clientèle.
- c) Donner aux propriétaires Honda et Acura un haut niveau de confiance indiquant que leur véhicule endommagé à la suite d'une collision sera entièrement réparé et qu'il sera sécuritaire.

2.0 AVANTAGES DU PROGRAMME

Si le centre de réparation est admissible à participer au programme, il peut profiter des avantages suivants :

- a) Reconnaissance accrue du professionnalisme du centre de réparation.
- b) Promotion de la confiance et de la fidélité des clients.
- c) Davantage d'occasions de joindre un plus grand nombre de clients potentiels.
- d) Outils additionnels permettant de faire des économies et d'effectuer de meilleures réparations.

3.0 BÉNÉFICES DU PROGRAMME

Si le centre de réparation est admissible, il pourra bénéficier de ce qui suit en participant au programme :

- a) Sur le site Web de Honda Canada, le centre fera partie de la liste de localisation de centre de réparation de carrosserie qui inclura le nom et les coordonnées de l'établissement, et celui-ci sera identifié comme étant un centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst. (Remarque : À moins qu'un centre de réparation demande à ne pas être inclus sur le site Web de Honda Canada de localisation de centre de réparation de carrosserie, un nom de centre de réparation de carrosserie qui intègre une marque d'automobiles n'appartenant pas à Honda Canada sera modifié afin de supprimer cette autre marque de la liste de localisation de centre de réparation de carrosserie. Par exemple, le « Centre de réparation de carrosserie Samuel Toyota-Lexus » serait répertorié sous le nom de « Centre de réparation de carrosserie Samuel »).
- b) Accès au catalogue électronique des pièces de Honda/d'Acura (CÉP) par l'intermédiaire de Microcat PartsBridge.
- c) L'accès à l'information d'entretien et de réparation Honda et Acura par l'entremise du portail Service Express de Honda, comprenant les réparations mécaniques, les réparations de carrosserie, les schémas de câblage électrique, les bulletins de service, les nouvelles relatives à l'entretien et les bulletins de nouvelles de réparation de carrosserie.
- d) Selon la politique de garantie de Honda Canada en vigueur le 1^{er} avril 2022 : Pour les réparations de carrosserie et de peinture couvertes par la garantie ou payées par HCI, le recours à un centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst est requis, lorsqu'il y en a un situé à 50 km ou moins de la concession.

- e) L'accès à tous les communiqués de presse, énoncés de position, bulletins de nouvelles de réparation de carrosserie et autres communiqués de l'industrie en lien avec les réparations de carrosserie publiées par Honda Canada.
 - f) Le droit d'afficher publiquement une plaque attrayante identifiant l'établissement comme étant un centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst. (Cette plaque demeure en tout temps la propriété de Honda Canada.)
 - g) L'accès au nouveau logo Certifié ProFirst pour que le centre l'utilise à des fins publicitaires.
- Remarque :** La promotion du site Web de localisation de centre de réparation de carrosserie ProFirst peut être effectuée auprès de propriétaires Honda et Acura de diverses façons, en utilisant divers médias, au choix de Honda Canada.
- Remarque :** Il est possible que le nombre de centres de réparation de carrosserie Certifiés ProFirst soit limité par région métropolitaine, à la discrétion de Honda Canada.

4.0 ADMISSIBILITÉ DU CENTRE DE RÉPARATION DE CARROSSERIE

Le programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst est offert aux entreprises de réparation de carrosserie admissibles, qu'elles appartiennent ou soient affiliées à un concessionnaire Honda/Acura, qu'elles soient indépendantes ou qu'elles fassent partie d'un groupe d'entreprises opérant dans l'une des 10 provinces ou l'un des 3 territoires. Une entreprise de réparation de carrosserie est considérée comme étant admissible si ses principales activités commerciales consistent à réparer et/ou à restaurer les véhicules automobiles endommagés à la suite d'une collision ou de toute autre forme d'incident causant des dommages.

5.0 ENTREPRISES/ENTITÉS DE RÉPARATION NON ADMISSIBLES

Dans le cadre du programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst, les comptes et les entreprises de réparation suivantes ne sont pas admissibles :

- a) Toute entreprise de réparation de carrosserie opérant à l'extérieur du Canada.
- b) Revendeur de pièces : Toute entreprise qui achète des pièces aux fins de les revendre par l'entremise d'une voie de distribution en parallèle.
- c) Grossiste de pièces : Toute entreprise qui achète des pièces aux fins de les vendre au gros à une entreprise de réparation de carrosserie, ce qui constitue une voie de distribution en parallèle.
- d) Exportateur de pièces : Toute entreprise, tout centre de réparation de carrosserie ou autre, qui achètent des pièces dans le but exprès de les revendre ou de les expédier à l'extérieur du Canada.
- e) Exportateur de véhicules : Toute vente à des entreprises de réparation de carrosserie ou à d'autres entreprises similaires où les pièces seront utilisées pour réparer des véhicules destinés à l'exportation hors du Canada.
- f) Tout centre de réparation dont l'activité principale n'est pas la réparation de carrosseries, y compris les entreprises de vente au détail et d'entretien de véhicules d'occasion.
- g) Le centre de réparation de carrosserie ne peut être situé dans un établissement d'une marque automobile concurrente ni y être rattaché physiquement.

6.0 EXIGENCES DU PROGRAMME

Le centre de réparation doit satisfaire et continuer à satisfaire aux exigences suivantes :

6.1 Connaissances et compétences de base requises

Afin d'être admissible et de maintenir son admissibilité au programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst, le centre de réparation doit répondre à au moins une des exigences suivantes :

- 1) Satisfaire aux exigences actuelles en matière de formation technique pour les centres de réparation certifiés.
- 2) Le centre de réparation de carrosserie fait partie de la catégorie certifié Or de I-CAR.

6.2 Exigences en matière de formation

(Voir la liste séparée des cours de formation actuellement obligatoires – <https://getprofirstcertified.ca>)

Une personne dans chacun des trois (3) rôles énumérés ci-dessous doit compléter et réussir tous les cours de formation Honda/Acura requis pour répondre aux exigences de formation de Honda. Une (1) personne ne peut satisfaire aux exigences de rôles multiples. Le centre peut satisfaire aux exigences de formation de Honda/d'Acura par le biais des options 1 ou 2 de dotation en personnel énumérées ci-dessous.

- 1) Au moins deux (2) techniciens en réparations structurales et un (1) estimateur
OU
- 2) Au moins un (1) technicien en réparations structurales, un (1) technicien non spécialisé en réparations structurales et un (1) estimateur.

Des cours spécifiques à Honda/Acura seront introduits de temps à autre. Le centre de réparation sera informé par courriel de l'introduction de nouveaux cours et disposera de 120 jours à la suite de la date de l'annonce d'un cours donné pour suivre ce cours spécifique, afin de conserver son statut de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst.

Pour votre commodité, ces cours seront disponibles en ligne par l'entremise de l'Académie OEC hébergée par Certified Collision Care dans « ShopOps ».

7.0 Système de suivi de la satisfaction de la clientèle (ISC)

Le centre de réparation doit maintenir un système de service à la clientèle (contact avec les clients et ISC). Si le centre de réparation dispose déjà d'un système ISC, celui-ci doit poser les questions énumérées ci-dessous.

Questions à poser aux clients :

- 1) La qualité des réparations a-t-elle répondu à vos attentes? (Oui/Non)
- 2) Avez-vous été traité de manière professionnelle, amicale et utile? (de 1 à 10) (10 étant le meilleur résultat)
- 3) Recommanderiez-vous ce centre de réparation à vos amis et aux membres de votre famille? (Oui/Non)
- 4) Le temps nécessaire à l'exécution des réparations a-t-il répondu à vos attentes? (Oui/Non)

8.0 Outils et équipement

Disposer d'un ensemble d'outils et d'équipement obligatoires, dont les exigences peuvent être modifiées de temps à autre, et d'assurer son entretien. (Voir la liste séparée des outils et de l'équipement actuellement requis au www.GetProFirstCertified.ca)

9.0 Normes concernant les installations

Continuer de répondre aux normes prescrites pour les installations. Les normes incluent, mais sans s'y limiter, ce qui suit :

- La propreté et la conformité des installations.
- Un stationnement adéquat.
- Un entreposage adéquat et sécurisé des véhicules endommagés.
- La sécurité individuelle des employés et des clients.
- Les processus de service.
- Les communications avec les clients.
- Un environnement sûr et efficace du centre de réparation.

10.0 Inspections du centre de réparation

Pour déterminer l'admissibilité initiale du centre de réparation, et pour chaque année consécutive pour laquelle le centre de réparation choisit de participer, une inspection sera faite par un vérificateur d'une entreprise indépendante qui confirmera si toutes les exigences de certification ont été maintenues, si le centre de réparation de carrosserie est conforme aux politiques et procédures établies, et s'il répond aux exigences du présent contrat.

Le centre de réparation de carrosserie consent à ce qu'un représentant autorisé de Certified Collision Care ou de Honda Canada effectue des visites sur place aux fins de vérification et d'évaluation des exigences obligatoires du programme afin d'obtenir et de maintenir la certification à titre de centre de réparation de carrosserie ProFirst.

11.0 Achats de pièces

Tous les centres de réparation de carrosserie certifiés ProFirst doivent acheter des pièces neuves Honda d'origine auprès d'un concessionnaire Honda/Acura autorisé au Canada. Remarque : Les pièces doivent être achetées auprès du concessionnaire Honda/Acura qui parraine le programme ProFirst pour le centre de réparation.

12.0 Déclaration concernant les pièces

Le centre de réparation de carrosserie doit fournir une divulgation complète par écrit sur tous les devis ou sur toutes les factures des clients lorsque des pièces qui ne sont pas des pièces d'origine sont spécifiées et utilisées pour la réparation de la carrosserie.

13.0 Processus de réparation

Tous les centres de réparation de carrosserie certifiés doivent consentir à respecter rigoureusement les processus de réparation de Service Express – le système électronique d'information de service Honda (« ESIS ») – y compris avoir recours aux procédures, au matériel, aux énoncés de position, aux outils et à l'équipement qui sont spécifiés dans les présentes. Les centres de réparation appartenant à Honda/Acura doivent avoir accès à ESIS et doivent attribuer des identifiants ESIS au personnel du centre de réparation. (techniciens, estimateurs, personnel du département des pièces, etc.)

14.0 Emplacements multiples

Le centre de réparation reconnaît que, s'il est propriétaire, gère ou exploite plusieurs emplacements, les conditions du présent contrat s'appliqueront exclusivement au centre individuel certifié en vertu du présent contrat, et uniquement ledit centre pourra être présenté à titre de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst.

14.1 « Chasseurs »

Les centres de réparation de carrosserie ProFirst agréés ne doivent pas être propriétaires d'un service de remorquage ou recourir à la sous-traitance d'un service de dépannage dont le ou les conducteurs de la dépanneuse sont rémunérés pour remorquer le véhicule endommagé jusqu'au centre de réparation.

15.0 Service Express

Les renseignements sont couverts par les droits d'auteur. Honda est le détenteur des droits d'auteur liés à tous les documents de ce site et aucune partie dudit site, incluant, sans s'y limiter, les textes, les images, les documents audio ou vidéos, ne peut être utilisée d'aucune manière ni pour toute autre fin, sans l'autorisation écrite expresse de Honda, sauf s'il en est indiqué autrement. Sans aucunement renoncer aux droits qui précèdent, vous êtes autorisé à imprimer des copies du diagnostic de Service Express et l'information concernant la réparation pour un usage local, à condition de ne pas supprimer ni changer les avis de droit d'auteur, de marque de commerce ou tout autre avis lié à la propriété. La modification ou l'utilisation du matériel présenté sur ce site à toute autre fin contrevient aux droits de Honda reconnus par la loi. À l'exception des copies imprimées pour un usage local et non destinées à la revente, aucune partie de la présente information ne peut être reproduite, téléchargée et sauvegardée dans un système d'entreposage, ni transmise, sans l'autorisation écrite préalable de Honda. En ouvrant une session sur ce site, vous reconnaissez et acceptez que tout nom, logo, marque de commerce, ou autre marque de service contenu sur ce site appartient à Honda, ou est sous licence de Honda, et que vous ne pouvez en faire usage sans avoir obtenu une autorisation écrite préalable. Honda fera valoir activement ses droits de propriété intellectuelle avec toute la rigueur de la loi. Les enregistrements sonores, les illustrations graphiques, les tableaux, l'information ou les images de lieux et de personnes sont soit la propriété de Honda ou utilisés avec autorisation sur ce site. Il vous est interdit d'utiliser ce matériel, à moins qu'il n'en soit spécifié autrement sur le site. Toute utilisation non autorisée de ce matériel peut entraîner des sanctions ou des poursuites incluant, sans s'y limiter, celles qui contreviennent aux droits liés aux marques de commerce, au droit d'auteur, à la confidentialité et à la publicité.

Un utilisateur par abonnement. Votre abonnement à Service Express permet l'accès personnel au site Web. Un abonnement ne constitue pas une licence pour le site ni un compte de groupe. Vous recevrez un nom d'utilisateur et un mot de passe au moment où vous obtiendrez la certification ProFirst. Vous êtes entièrement responsable de toute activité se produisant sous ce nom d'utilisateur et avec ce mot de passe.

Utilisation à vos propres risques. En ouvrant une session sur ce site, vous reconnaissez et acceptez que votre utilisation est à vos propres risques et qu'aucune des parties ayant participé à la création, la production ou la livraison de ce site n'est responsable de tout dommage direct, indirect, consécutif, connexe, ou intérêt exemplaire, ou toute autre perte, coût, dépense ou de tout autre ordre (comprenant les frais juridiques, les frais d'expert, ou autres décaissements) pouvant survenir, directement, ou indirectement, par l'accès à, l'utilisation de, ou la navigation sur ce site, ou tel qu'expressément prohibé, par le

téléchargement de tout type de document, données, textes, images, enregistrements vidéo ou audio à partir de ce site, y compris, sans s'y limiter, de toute situation pouvant être causée par tout virus, bogue, action ou inaction humaine, ou toute anomalie de système informatique, ligne téléphonique, matériel informatique, logiciel ou programme, ou toute autre erreur, panne ou retard de transmission par ordinateur ou de connexion réseau.

L'utilisation du site Web peut faire l'objet d'une surveillance. L'URL de l'appareil à l'origine de la demande, de même que le moment de la demande, sont surveillés pour effectuer un suivi de l'activité du site et de l'utilisateur. Cela se fait par l'utilisation de fichiers de témoins. La plupart des navigateurs sont initialement réglés pour accepter les fichiers de témoins, et les fichiers de témoins sont obligatoires pour assurer le bon fonctionnement de Service Express. L'utilisation de ce site Web constitue un consentement à ladite surveillance.

16.0 CAMPAGNES NON EFFECTUÉES

En tant que partie intégrante de leur processus de contrôle de la qualité, tous les centres de réparation de carrosserie certifiés ProFirst doivent inclure une vérification des campagnes non effectuées auprès du concessionnaire qui le parraine pour tout véhicule Honda ou Acura en cours de réparation. Cela peut se faire en vérifiant sur le site Web de Honda Canada au : <https://www.honda.ca/fr/rappels> ou <https://www.acura.ca/fr/rappels>. Un autre moyen consiste à faire un appel téléphonique ou à envoyer un courriel au concessionnaire en inscrivant, si possible, le NIV du véhicule. De plus, le client doit être informé de toute campagne n'ayant pas été effectuée.

Le centre doit référer tous les véhicules au concessionnaire qui le parraine en ce qui a trait à toutes les mises à jour de codage et de programmation liées à la réparation de carrosserie.

17.0 EXIGENCES DE COUVERTURE D'ASSURANCE

17.1 Couverture d'assurance – Pendant la durée du présent contrat, le centre de réparation de carrosserie souscrit, à ses frais, les assurances suivantes :

- a) Assurance de biens et d'équipements; le centre de réparation de carrosserie doit garder assurés en tout temps les installations, les biens et les outils que possède le centre de réparation de carrosserie, en conservant une police d'assurance de biens « tous risques » incluant, sans s'y limiter, une assurance inondation, tremblement de terre, interruption des affaires, bris de machinerie et d'équipement, grêle, ouragan et refoulement d'égout, pour la pleine valeur de remplacement, contre la perte ou les dommages.
- b) Assurance responsabilité civile d'entreprise sur une base d'événement, ayant une limite d'au moins 5 000 000 \$. L'assurance responsabilité civile d'entreprise doit inclure, sans s'y limiter, les couvertures de responsabilité civile suivantes : Préjudice personnel, responsabilité civile de l'employeur, dommages matériels sur la base de la survenance des dommages, formule étendue d'assurance contre les dommages matériels, responsabilité contractuelle générale, responsabilité civile pour produits et activités complétés, responsabilité civile indirecte des ateliers de réparation de carrosserie, responsabilité réciproque, blessures corporelles, assurance automobile pour personne non-propriétaire, frais médicaux et employés comme assurés supplémentaires, et

- c) Assurance responsabilité civile automobile avec une limite minimale de 2 000 000 \$.
- d) Assurance responsabilité civile des garagistes avec une limite minimale de 5 000 000 \$. L'assurance responsabilité civile doit inclure, sans s'y limiter, les couvertures suivantes : Assurance de responsabilité civile vis-à-vis des tiers, y compris dommages corporels et dommages matériels, responsabilité civile en cas de perte ou dommage causé au véhicule d'un client dont l'assuré a le soin, la garde ou le contrôle, incluant le vol du véhicule du client.
- e) La police d'assurance contre le vol et les détournements inclut la couverture du client, le vol commis par les employés et l'assurance de responsabilité civile contre vol et détournements, comportant une limite minimale de 150 000 \$ en cas de perte.

17.2 Clause du statut de l'assuré

Les polices d'assurance doivent désigner Honda Canada Inc. comme assuré additionnel et doivent inclure une renonciation à la subrogation en faveur de Honda Canada Inc.

17.3 Certificats d'assurance

Toutes les assurances doivent être souscrites auprès d'assureurs autorisés à faire affaire au Canada et approuvés par Honda Canada Inc. Le centre de réparation de carrosserie doit s'assurer que Honda Canada Inc. reçoit des copies des certificats de toutes les assurances. Les polices d'assurance doivent comprendre un avenant prévoyant que si un changement pouvant affecter la responsabilité de l'assureur envers le centre de réparation de carrosserie ou les sommes assurées, ou lors de la résiliation d'une police, l'assureur fera parvenir un avis écrit à Honda Canada Inc., par courrier recommandé, au moins trente (30) jours avant la date d'entrée en vigueur d'un tel changement ou d'une telle résiliation.

17.4 Couverture d'assurance contre les accidents du travail

Lorsque la loi l'exige, le centre de réparation de carrosserie souscrira une couverture répondant aux exigences de la Commission des accidents du travail de la province concernée pour tous les employés ou pour le centre de réparation de carrosserie participant à la prestation de services dans le cadre du présent contrat.

Manquement aux exigences de maintien des assurances

Le fait de ne pas se conformer aux exigences mentionnées plus haut peut entraîner l'annulation de l'accès au programme de centre de réparation de carrosserie.

18.0 FRAIS DU PROGRAMME

Afin d'être admissible à devenir un centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst, un centre de réparation de carrosserie doit d'abord être reconnu par Certified Collision Care et avoir payé les frais d'inscription annuels en vigueur.

19.0 PÉRIODE DU PROGRAMME

La certification ProFirst sera valide jusqu'au prochain renouvellement annuel de Certified Collision Care pour le centre de carrosserie, ou si Certified Collision Care et/ou Honda considèrent que l'installation ProFirst ne respecte pas ces conditions, la certification pourrait être révoquée.

20.0 PARTAGE DE DONNÉES

- a) Les centres de réparation participants peuvent être tenus d'installer un système pour créer une connexion de données afin d'envoyer des fichiers de données à Honda Canada.
- b) Les centres de réparation participants reconnaissent et autorisent également que Honda Canada peut exiger des « données au format identifié » indiquant le ou les lieux, le nom et d'autres renseignements identifiables liés aux activités commerciales. Les centres de réparation participants reconnaissent qu'il peut s'avérer nécessaire d'installer ou d'activer un logiciel d'intégration des données dans leur système, afin de rassembler les données requises. Les centres de réparation participants acceptent d'activer ou de fournir l'accès, au besoin, et autorisent Honda Canada ou ses représentants à cet accès.

21.0 CHANGEMENT DE PROPRIÉTAIRE D'UN CENTRE DE RÉPARATION

- a) Si un centre de réparation Certifié ProFirst change de propriétaire ou de nom commercial, Honda Canada doit en être avisé immédiatement en communiquant avec l'administrateur du programme à l'adresse suivante :
Collision_info@CH.Honda.com.
- b) La participation du centre de réparation, sous son ancien nom commercial, sera retirée du programme. Si le centre de réparation souhaite poursuivre sa participation au programme, il doit s'inscrire à nouveau et être réadmis sous le nouveau nom commercial.

22.0 RÉSILIATION DU PROGRAMME

La participation du centre de réparation au programme prendra fin si l'un des événements suivants se produit :

- À la date anniversaire du début du contrat, si le centre de réparation ne renouvelle pas sa participation au programme conformément à la procédure de renouvellement décrite ci-dessus.
- Le centre de réparation ne répond à l'une des exigences du programme.
- Le centre de réparation n'agit pas de bonne foi.
- Le centre de réparation commet une fraude ou adopte un comportement malhonnête relativement au programme.
- La satisfaction de la clientèle est constamment inférieure aux normes acceptables, comme déterminé par Honda Canada.

La plaque Certifié ProFirst, toute enseigne, le cas échéant, de même que le matériel connexe demeurent la propriété de Honda Canada et sur résiliation ou expiration de la participation du centre de réparation au programme, ces éléments devront être détruits ou retournés à Honda Canada, selon les directives de Honda Canada. (Voir plus bas – Arrêt d'utilisation et retour ou destruction d'enseignes, de la plaque et du matériel collatéral Certifié ProFirst).

Avis écrit de suspension

Vous comprenez et acceptez que votre certification ProFirst peut être suspendue conformément aux dispositions du présent contrat dans les quatorze (14) jours suivant la réception d'un avis écrit de Honda Canada. Honda Canada précisera les motifs de ladite suspension dans l'avis écrit.

23.0 Plans d'action de mesures correctives

Le plan d'action de mesures correctives peut comporter des mesures visant à résoudre des cas particuliers de manquements aux exigences de certification, de bris du présent contrat, de réparations insatisfaisantes, de certaines méthodes ou pratiques administratives, ou d'autres questions procédurales du même genre. Il peut également s'agir d'un plan de transition visant à atteindre un certain résultat concernant l'accréditation des installations de réparation, comme la reconnaissance Or de I-Car, ou des compétences techniques, y compris des éléments comme la formation et le développement du personnel, l'installation d'équipements ou l'introduction de nouveaux processus. Les centres de réparation qui suivent un plan d'action de mesures correctives ayant été accepté par Honda Canada sont considérés comme étant conformes aux conditions du présent contrat.

Un plan d'action de mesures correctives peut prévoir des exceptions et des restrictions à certaines dispositions du présent contrat et de ses conditions. Honda Canada est l'ultime arbitre de ce qui constitue un plan d'action de mesures correctives appropriées. Les centres de réparation de carrosserie sont responsables d'accomplir toutes les actions et/ou tâches du plan d'action de mesures correctives dans les délais prescrits afin de résoudre le ou les problèmes. Le centre de réparation de carrosserie doit soumettre les plans d'action de mesures correctives à l'administrateur du programme ProFirst au plus tard 30 jours civils après que les avis aient été déposés auprès du centre de réparation de carrosserie. Le non-respect des exigences du plan d'action de mesures correctives dans les échéanciers prévus peut constituer un motif de suspension de votre certification ProFirst. Remarque : Des frais peuvent être associés au plan d'action de mesures correctives.

En termes clairs, Honda Canada tentera généralement de faire corriger les lacunes avec des plans d'action de mesures correctives; nonobstant toute autre disposition du présent contrat, Honda Canada n'a aucune obligation d'avoir recours à un plan d'action de mesures correctives avant de suspendre votre certification ProFirst ou de résilier le présent contrat.

24.0 PROCESSUS DE VÉRIFICATION

Honda Canada Inc. se réserve le droit de vérifier les éléments du programme, en totalité ou en partie, ou les transactions faites dans le cadre du programme, ou toute autre donnée que Honda Canada, à sa discrétion, juge pertinente afin de conserver l'intégrité du programme et d'établir les compétences du centre de réparation.

25.0 PARTICIPANTS AU PROGRAMME

Les participants au programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst peuvent inclure :

Certified Collision Care
410 - 1063 King St W
Hamilton, ON L8S 4S3
Bureau canadien : 1 289 309-5200
canadainfo@assuredperformance.net

I-CAR Canada
1400 - 180 Elgin Street
Ottawa, ON K2P 2K3
Téléphone : 1 800 808-2920
Télécopieur : 1 613 728-6021
Courriel : collisiontraining@aiacanada.com

AutoHouse Technologies Inc.
201 - 1551 Johnston Street
Vancouver, BC V6H 3R9
Tél. : 1 800 790-6899
Courriel : info@autohousetechnologies.com

26.0 DIRECTIVES CONCERNANT LA LICENCE ET L'UTILISATION DE LA MARQUE DE COMMERCE

Sous réserve de l'admissibilité du centre de réparation et de son acceptation au programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst conformément aux conditions, modalités et dispositions énoncées dans le présent contrat, Honda Canada, par les présentes, accorde au centre de réparation une licence limitée, non exclusive, révocable et non transférable, libre de redevances, sans droit d'accorder de sous licence, pour utiliser la marque de commerce et le logo Certifié ProFirst (collectivement, la marque « Certifié ProFirst »), uniquement aux fins indiquées aux présentes.

Les directives suivantes doivent être observées lors de toute utilisation de la marque Certifié ProFirst :

26.1 Directives générales d'utilisation

- 1) La marque Certifié ProFirst peut uniquement servir à identifier les services qui satisfont et correspondent aux exigences du programme décrites dans le présent contrat (le « service du programme »), et ne peut pas être utilisée en lien avec tout autre produit ou service, comprenant la publicité d'un tel produit ou service, autre que le service du programme.
- 2) Il est interdit d'utiliser la marque Certifié ProFirst de toute manière qui pourrait supposer que tout service ou matériel autre que Certifié ProFirst, y compris, mais sans exclure les biens, les services, les sites Web ou les publications, est commandité, endossé, sous licence par, ou affilié à Honda Canada.
- 3) Il est interdit d'afficher la marque Certifié ProFirst comme élément principal ou dominant sur tout matériel autre que Certifié ProFirst. Les entreprises qui utilisent la marque Certifié ProFirst conformément à ces directives doivent également afficher leur(s) propre(s) logo(s), le nom de l'entreprise, les noms de produits ou toute autre marque de sorte qu'ils soient les éléments principaux ou dominants.
- 4) La marque Certifié ProFirst ne peut être utilisée en aucune façon qui pourrait réduire, diminuer ou porter préjudice à la cote d'estime, à la valeur ou à la réputation associée à la marque Certifié ProFirst, ou de quelque façon qui pourrait dénigrer Honda Canada et ses produits ou services.
- 5) La marque Certifié ProFirst ne peut être utilisée dans aucun autre nom d'entreprise, nom de produit, nom de service, nom de domaine, titre de site Web, titre de publication ou autre.
- 6) Le matériel autre que Certifié ProFirst ne doit aucunement simuler toute publicité, emballage de produits ou conception Web Certifié ProFirst.

- 7) Il est interdit d'altérer, de changer ou de modifier la marque Certifié ProFirst.
- 8) Il est interdit d'utiliser, d'adopter ou d'enregistrer toute imitation, modification ou variation similaire, au point de prêter à confusion, de la marque Certifié ProFirst.
- 9) Il est interdit d'utiliser la marque Certifié ProFirst de quelque façon qui pourrait enfreindre les droits de tout tiers.
- 10) Le centre de réparation peut seulement utiliser la marque Certifié ProFirst au cours de la période pendant laquelle le participant est accepté par Honda Canada pour la reconnaissance Certifié ProFirst. Dans l'éventualité où le centre de réparation ne répond plus aux exigences du programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst, tous les droits d'utilisation de la marque Certifié ProFirst sont révoqués et annulés automatiquement, et toute utilisation de la marque Certifié ProFirst doit cesser immédiatement.
- 11) Le centre de réparation doit immédiatement corriger, à ses frais, toute utilisation de la marque Certifié ProFirst que Honda Canada considère comme étant non conforme aux présentes directives.
- 12) Honda Canada peut, de temps à autre, amender, ajouter, supprimer, changer ou modifier les conditions des « Directives concernant la licence et l'utilisation de la marque de commerce Certifié ProFirst », à sa seule discrétion. Le centre de réparation accepte d'utiliser la marque Certifié ProFirst uniquement selon les modalités aux présentes ou comme amendées par Honda Canada par écrit.

26.2 Directives additionnelles concernant l'utilisation du logo

- a) Le logo Certifié ProFirst (« logo ») peut être utilisé uniquement comme il a été fourni par Honda Canada incluant, sans s'y limiter, aucun changement à la couleur, aux proportions, à la conception, à l'illustration, ou toute suppression de mots ou de symboles de la marque de commerce.
- b) Utiliser uniquement l'illustration du logo Certifié ProFirst approuvé :
 1. *Le logo peut uniquement être utilisé en noir ou en blanc sur noir inversé. Le logo ne doit jamais être mis en arrière-plan, composé du processus de quadrichromie ou décomposé en plusieurs couleurs.*
 2. *Le logo doit être utilisé uniquement en position horizontale.*
- c) Le logo doit être utilisé avec l'espace approprié autour du logo. La hauteur de la majuscule « P » du logo représente la mesure minimale de dégagement pour tous les côtés du logo afin de séparer le logo des autres éléments.
- d) Il est interdit d'étirer, de comprimer, de courber, d'incliner, d'obscurcir, d'inverser, d'animer, de modifier par morphage ou de déformer le logo de quelque façon que ce soit.
- e) Il est interdit d'omettre certaines parties ou d'utiliser une version partielle du logo.
- f) Il est interdit d'utiliser, d'adopter ou d'enregistrer toute imitation, modification ou variation similaire du logo, au point de prêter à confusion.

26.3 Arrêt d'utilisation et retour ou destruction d'enseignes, de la plaque et du matériel collatéral Certifié ProFirst

Les enseignes, les plaques, les affiches murales, les brochures et le matériel promotionnel portant la mention « Certifié ProFirst », de même que tout autre article portant le logo ProFirst sont et demeureront la propriété de Honda Canada et devront être détruits ou retournés à Honda Canada (selon les directives de Honda Canada) [a] à l'échéance du programme ou [b] à la révocation ou l'expiration de la participation du centre de réparation au programme, selon la première éventualité. Si Honda Canada désire que le centre de réparation retourne l'un ou l'autre des éléments matériels cités dans les dispositions précédentes, elle avisera le centre de réparation de la méthode de retour appropriée et assumera les frais d'un tel retour.

26.4 Centre de réparation de carrosserie ProFirst – UTILISATION MÉDIATIQUE

La marque Certifié ProFirst peut être utilisée dans les médias suivants :

- a) Site Web du centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst.
- b) Présentoir au point de vente à l'intérieur du centre de réparation.
- c) Annonces dans les Pages Jaunes^{MD} ou publicité similaire (imprimée ou en ligne) faisant la promotion du centre de réparation en tant que centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst.
- d) Brochures, dépliants ou autres supports destinés aux clients ou aux consommateurs et faisant la promotion du centre de réparation à titre de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst.
- e) Affiches extérieures ou bannières (devant être approuvées au préalable) faisant la promotion du centre de réparation en tant que centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst.

26.5 Centre de réparation de carrosserie ProFirst – UTILISATION DU TEXTE

- a) L'appellation Certifié ProFirst doit toujours être épelée avec le « P » majuscule et le « F » majuscule, les autres lettres étant minuscules. Il n'y a pas d'espace entre le préfixe « Pro » et le suffixe « First ».
- b) Il est interdit d'utiliser l'appellation alors que toutes lettres sont majuscules.
- c) Il est interdit d'utiliser le logo lorsqu'il y a une référence à « Certifié ProFirst » dans un texte.

26.6 Logos Honda ou Acura

- a) Il est interdit à quiconque d'utiliser les logos ou les dessins de marques de Honda et d'Acura, à l'exception de Honda Canada ou des concessionnaires Honda ou Acura autorisés.
- b) Afin de préciser que le centre de réparation effectue des travaux sur les véhicules « Honda » ou « Acura », le mot « Honda » ou « Acura » peut être intégré en référence dans une proposition ou dans une phrase (p. ex., « Nous réparons les véhicules Honda »), la première lettre étant en majuscule et toutes les autres lettres en minuscules. Le mot « Honda » ou « Acura » ne peut être écrit en lettres majuscules seulement ou être utilisé de façon à dominer le texte adjacent. La taille de la police ne peut être plus grosse que la taille du texte adjacent. Le mot « Honda » ou « Acura » ne peut être utilisé seul d'aucune façon.

26.7 REMARQUES IMPORTANTES

Le centre de réparation demeure entièrement responsable de toutes les réparations, tous les services et autres travaux qu'il effectue et ne doit en aucun temps énoncer, suggérer ou laisser entendre aux clients ou à quiconque que Honda Canada garantit ou assume une quelconque responsabilité pour l'une ou l'autre desdites réparations, desdits services ou toute autre forme de travaux. Dans les publicités ou en informant d'une quelconque façon les clients ou toute autre personne de son statut de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst, le centre de réparation transmettra auxdites personnes tous les avis de non-responsabilité conformément aux exigences de Honda Canada Inc.

- a) Honda Canada Inc. (Honda Canada) se réserve le droit d'ajouter, de supprimer ou de modifier le coût, le contenu ou la disponibilité de tout élément du programme en tout temps, y compris ceux mentionnés dans le présent document ou ceux qui pourraient être ajoutés à une date ultérieure.
- b) Honda Canada se réserve le droit de retirer le centre de réparation du programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst, si celui-ci ne satisfait pas aux exigences du programme.
- c) Honda Canada se réserve le droit de retirer le centre de réparation du programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst si celui-ci tente de s'approprier des avantages du programme par des moyens frauduleux.
- d) Honda Canada se réserve le droit de vérifier toute transaction effectuée dans le cadre du programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst.
- e) Honda Canada se réserve le droit de modifier ou d'annuler les modalités et/ou les conditions du programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst en tout temps, sans préavis.
- f) Honda Canada se réserve le droit de modifier les exigences du programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst, sans préavis. Le centre de réparation sera avisé par courriel des modifications apportées au programme.
- g) Honda Canada se réserve le droit, en tout temps, d'ajouter, de supprimer, de changer ou de modifier les conditions de la licence de la marque de commerce et les directives d'utilisation.
- h) Honda Canada se réserve le droit de retirer le centre de réparation du programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst, y compris tous les droits d'utilisation de la marque Certifié ProFirst, si toute utilisation de la marque Certifié ProFirst n'est pas conforme aux directives d'utilisation énoncées dans les présentes ou à tout amendement pouvant être apporté occasionnellement par Honda Canada, à sa seule discrétion.
- i) Honda Canada se réserve le droit de suspendre ou de retirer le centre de réparation du programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst, s'il a fait l'objet d'une accusation au civil ou au criminel de toute mauvaise conduite, y compris, mais sans s'y restreindre, l'inexécution des réparations convenues ou l'obtention ou la tentative d'obtenir des paiements d'une compagnie d'assurance par des moyens frauduleux. En cas de mise en accusation, de jugement et de condamnation du centre de réparation et/ou du propriétaire ou des cadres supérieurs du centre de réparation, le centre de réparation sera retiré du programme. S'il est exonéré de tous les chefs d'accusation, le centre de réparation pourra alors être réadmis au programme.

27.0 RÈGLES GÉNÉRALES DE CONDUITE

Qu'entend-on par publicité?

Le mot « publicité » (utilisé aux présentes) comprend tous les types de matériel ou d'activités de publicité, de promotion et de commercialisation considérés comme étant du domaine public. Cela comprend, mais sans s'y limiter :

- texte imprimé;
- radio;
- télévision;
- publipostage direct;
- au point de vente;
- enseigne extérieure;
- en ligne et médias sociaux;
- courriel;
- sur les véhicules;
- commandites;
- événements spéciaux
- génération de clients potentiels et services de gestion des clients potentiels.

Aux fins des présentes normes, la publicité ainsi que le matériel ou les activités de promotion et de commercialisation sont considérés comme étant liés au « domaine public » lorsqu'ils sont accessibles ou offerts aux consommateurs, sans interaction directe avec un employé du concessionnaire.

28.0 Contenu publicitaire

28.1 Les publicités DOIVENT :

- être véridiques;
- se conformer aux lois et règlements locaux applicables;
- véhiculer des messages en accord avec ceux énoncés par Honda;
- clairement indiquer que le message provient du centre de réparation/du centre de réparation de carrosserie, selon le cas, et ne doit d'aucune manière sous-entendre que le matériel ou l'activité implique Honda Canada Inc., Honda Canada Manufacturing ou Honda Canada Finance Inc.; et faire bon usage des logos ProFirst et Honda et des autres marques de commerce ProFirst.

28.2 Les publicités NE DOIVENT PAS :

- contenir des énoncés qui, selon Honda, sont ambigus, biaisés ou trompeurs en raison d'une information nébuleuse, impossible à vérifier ou inexacte; qui, en toute connaissance de cause, représente faussement par des énoncés ou des omissions l'état mécanique ou structural d'un véhicule; faire référence à un prix, à moins que sa source et sa date d'attribution soient divulguées et approuvées ou, faire référence à un prix acheté par le centre de réparation de carrosserie qui ne repose pas sur une estimation ou une recherche véritable; indiquer ou sous-entendre qu'un centre de réparation/centre de réparation de carrosserie possède une relation spéciale avec Honda Canada Inc. (p. ex., centre de réparation de carrosserie approuvé par Honda, centre approuvé par le fabricant, centre de réparation de collision autorisé par le fabricant, etc.)

28.3 Présenter des personnes ou des groupes de manière insultante :

- exploiter la violence, le sexe, les enfants, les coutumes ou les particularités des groupes religieux ou ethniques, les personnes handicapées ou des personnes ou des groupes de manière à enfreindre les normes légales et éthiques en vigueur;
- sous-entendre un environnement hostile;
- inclure des énoncés dénigrant concernant l'industrie des centres de réparation de carrosserie ou un centre de réparation/une installation de réparation de carrosserie;
- énoncer ou sous-entendre qu'un centre de réparation/une installation de réparation de carrosserie est supérieur à un autre.

Fin.