

Date: 1 Juillet, 2008

Objet: Affaires commerciales, améliorations des garanties et rappels généraux

À l'attention de notre clientèle,

L'analyse du premier semestre de 2008 confirme le marasme certain qui afflige notre industrie cette année. Nous sommes tous à l'affût d'occasions susceptibles d'améliorer et d'assurer la survie de nos entreprises tout en maintenant des niveaux de qualité et de service les plus élevés possibles. Un élément majeur de notre démarche nous a conduit à évaluer nos pratiques commerciales avec une grande minutie. Des vérifications nous ont démontré l'urgent besoin d'un retour à nos normes et pratiques commerciales de base et l'importance d'un service clientèle le plus efficace et le plus rapide possible. Nous allons réaliser ces objectifs en rénovant notre centre d'appel pour le rendre encore plus performant. Nous procédons actuellement à la fusion de nos services techniques et de notre centre téléphonique de traitement des commandes de manière à minimiser le temps de mise en attente et à réduire le nombre de transferts multiples. Notre nouveau modèle d'organisation s'inspirera du mode des achats groupés dans un seul point de vente.

Garantie

Une autre occasion de retour aux orientations de base nous a été fournie par le réexamen et la réévaluation de notre politique et mode d'action organisationnels. Nous avons évalué notre mode d'action au regard de la tendance de l'industrie et y avons incorporé les meilleures façons de faire à cet égard. L'exercice nous a permis de constater que nous avions l'une des meilleures garanties sur les appareils de chauffage dans l'industrie. Toutefois, les changements survenus au fil du temps et la venue sur le marché de nouveaux carburants ont rendu nécessaire la modification de nos garanties. Compte tenu de la surabondance des carburants offerts dans le marché, il est possible pour un utilisateur d'employer un carburant pouvant affecter la durée de vie de l'appareil de chauffage et de la pompe à carburant. Les carburants de qualité médiocre peuvent donner lieu à une mauvaise combustion qui à son tour entraîne l'appareil à l'extérieur des plages de fonctionnement pour lesquelles il est conçu, causant de ce fait la défaillance prématurée de l'appareil de chauffage, de la pompe à carburant ou du brûleur. En conséquence, nous avons modifié la formulation de nos garanties de la façon suivante :

S'il est démontré que la défaillance d'un appareil de chauffage se produisant durant la période de garantie est causée par l'usage d'un carburant de qualité inférieure, lequel se définit comme étant un carburant non conforme aux normes des carburants de l'Environmental Protection Agency (EPA) aux États-Unis et d'Environnement Canada au Canada, ou un carburant biodiesel non à base de soja ou d'un carburant contenant une bioconcentration dépassant la norme B20, la société Webasto peut rejeter la demande de réclamation.

Il nous fait plaisir d'annoncer que le reste du contenu de notre garantie demeure inchangé et que nos appareils de chauffage vendus sur le marché secondaire sont toujours protégés par la garantie de niveau international suivante :

Les appareils de chauffage de la série DBW et les appareils de chauffage de cargaison CSL employés à des usages maritimes et hors-route sont garantis jusqu'à un maximum de 3 000 heures d'utilisation. Tous les autres modèles d'appareils de chauffage sont garantis jusqu'à un maximum de 2 000 heures d'utilisation.

Par le passé, nous avons été considérablement flexibles en ce qui concerne la gestion de la garantie pour les appareils de chauffage n'ayant aucune indication des heures d'utilisation et du numéro de série sur le [formulaire de la réclamation de garantie](#) (voir formulaire ci-joint). En conséquence, cette flexibilité a engendré des délais au niveau de l'évaluation et du traitement des réclamations de garantie. Afin de rectifier cette problématique, nous devons dorénavant renforcer notre présente politique dans le but d'accélérer le traitement des réclamations futures.

À compter du 1^{er} juillet, conformément à notre présente politique de garantie, les réclamations qui ne seront pas accompagnées [du formulaire d'impression de Webasto provenant de l'outil de diagnostic](#) et du formulaire de réclamation dûment rempli (toutes les informations incluses) ne seront pas traitées. L'unique exception à cette règle s'adresse strictement aux appareils de chauffage de la série DBW qui n'ont pas encore l'interface de diagnostic normalisée.

Si vous n'avez pas l'outil de diagnostic Webasto, vous devrez vous le procurer. Dans le but de vous soutenir, nous vous offrons cet outil accompagné d'adaptateurs pour les appareils de chauffage. Pour commander, veuillez vous adresser à votre représentant des ventes ou à notre service de traitement des commandes au numéro de téléphone suivant : 800-860-7866.

Afin de vous donner un délai raisonnable pour vous conformer à ces nouvelles exigences, nous vous accordons un délai supplémentaire de 90 jours pour vous permettre de vous procurer les outils nécessaires.

Si vous avez des questions sur les normes des carburants ou la mise en vigueur de notre politique actuelle, veuillez communiquer avec le soussigné.

Robert Hupfer



Directeur des Services Techniques
Webasto Product North America
Ph: 810-593-6280
Fax: 810-593-1403
robert.hupfer@webasto-us.com