

HONDA CANADA INC.

Programme de centre de réparation de carrosserie ProFirst

Certifié par Honda Canada Inc.

DEMANDE D'ADHÉSION ET CONDITIONS 2019

En vigueur à compter du 31 octobre 2019, version E-1.5



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

En signant électroniquement le profil de certification ProFirst suivant, l'atelier de réparation après collision identifié aux présentes (« atelier 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 l'atelier 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 signature électronique de l'atelier de réparation après collision indiqué ci-dessous.

Nom de l'atelier de réparation après collision : _____
(l'« atelier de réparation »)

Adresse : _____

Numéro de téléphone : _____

Adresse de courriel : _____

Personne-ressource : _____

Signature : _____ **Date :** _____

Nom du signataire en caractères d'impression : _____

Nom de concessionnaire : _____

Coordonnées du concessionnaire : _____

L'acceptation de l'atelier de réparation en tant que centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst est soumise à approbation préalable de Honda Canada qui se réserve le droit d'attribuer ou de refuser ladite acceptation à sa seule discrétion.

TABLE DES MATIÈRES

OBJECTIF DU PROGRAMME	Page 4
AVANTAGES DU PROGRAMME	Page 4
BÉNÉFICES DU PROGRAMME	Page 4
ADMISSIBILITÉ DE L'ATELIER DE RÉPARATION APRÈS COLLISION	Page 5
ATELIERS/ENTITÉS DE RÉPARATIONS NON ADMISSIBLES	Page 5
EXIGENCES RELATIVES AU PROGRAMME	Page 6
COÛT DU PROGRAMME	Page 10
PÉRIODE DU PROGRAMME	Page 11
ÉCHANGE DE DONNÉES	Page 11
PROCESSUS D'ADHÉSION	Page ??
PROCESSUS DE RENOUVELLEMENT	Page 11
CHANGEMENT DE PROPRIÉTAIRE D'UN ATELIER DE RÉPARATION	Page 11
CESSATION DU PROGRAMME	Page 11
PROCESSUS DE VÉRIFICATION	Page 12
TRANSITION DU PROGRAMME	Page ??
PARTICIPANTS DU PROGRAMME	Page 13
DIRECTIVES CONCERNANT LA LICENCE ET L'UTILISATION DE LA MARQUE DE COMMERCE	Page 14
LOGOS HONDA OU ACURA	Page 16
REMARQUES IMPORTANTES	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 après collision 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 à l'effet que leur véhicule endommagé après collision sera entièrement réparé et de manière sécuritaire.

2.0 AVANTAGES DU PROGRAMME

Si l'atelier de réparation est admissible à participer au programme, il profite des avantages du programme suivants :

- a) Reconnaissance accrue du professionnalisme de l'atelier de réparation.
- b) Favorise la confiance et la fidélité des clients.
- c) Davantage d'occasions d'atteindre plus de clients potentiels.
- d) Outils additionnels permettant de réduire les coûts en effectuant une meilleure réparation.

3.0 BÉNÉFICES DU PROGRAMME

Si l'atelier de réparation réunit tous les critères, il pourra bénéficier des bénéfices suivants liés au programme :

- a) Une mention dans la liste du site Web du localisateur d'atelier de réparation après collision de Honda Canada, comprenant le nom de l'atelier de réparation, les coordonnées, et l'identification de l'atelier comme centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst. (Remarque : À moins qu'un atelier de réparation demande à ne pas apparaître sur le site Web du localisateur d'atelier de réparation de Honda Canada, un nom d'atelier de réparation après collision qui intègre une marque d'automobiles autre que Honda Canada sera modifié pour supprimer la marque autre que Honda Canada de la liste du localisateur d'atelier de réparation après collision. Par exemple, l'atelier de réparation de carrosserie « Sam's Toyota-Lexus » apparaîtra sous le nom de « Sam's Body Repair Facility »).
- b) L'accès au catalogue de pièces électronique (EPC) Honda et Acura dans l'APB.
- c) L'accès à l'information d'entretien et de réparation Honda et Acura à partir du portail ServiceExpress de Honda, comprenant : de l'information sur les réparations mécaniques, de l'information sur les réparations après collision, des schémas de câblage électrique, des bulletins de service, des nouvelles relatives à l'entretien et des bulletins de nouvelles sur la réparation des carrosseries.
- d) L'accès à tous les communiqués de presse, énoncés de position, bulletins de nouvelles sur la réparation des carrosseries et autres communiqués de l'industrie en lien avec les collisions émis par Honda Canada.

- e) Le droit d'afficher publiquement une plaque attrayante identifiant l'atelier de réparation au statut de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst. (La plaque demeurera en tout temps la propriété de Honda Canada.)
- f) L'accès au nouveau logo Certifié ProFirst à utiliser par l'atelier de réparation à des fins publicitaires.

Remarque : La promotion du site Web de localisation des centres de réparation de carrosserie ProFirst peut être effectuée auprès de propriétaires Honda et Acura de diverses façons et en utilisant divers médias, au choix de Honda Canada Inc.

Remarque : Il se peut que le nombre de centres de réparation de carrosserie ProFirst soit limité par région métropolitaine, à la discrétion de Honda Canada.

4.0 ADMISSIBILITÉ DE L'ATELIER DE RÉPARATION APRÈS COLLISION

Le programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst est disponible aux ateliers de réparation après collision admissibles, qu'ils soient la propriété d'un concessionnaire Honda/Acura ou d'une société affiliée, une propriété indépendante ou faisant partie d'un groupe de MSO dans une ou l'autre des 10 provinces ou un ou l'autre des 3 territoires. Un atelier de réparation après collision sera considéré admissible si ses activités commerciales consistent principalement à réparer ou restaurer des véhicules à moteur endommagés à la suite d'une collision ou de toute autre forme d'incident causant des dommages.

5.0 ATELIERS/ENTITÉS DE RÉPARATIONS NON ADMISSIBLES

Dans le cadre du programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst, les comptes/ateliers de réparation suivants ne sont pas admissibles :

- a) Tout atelier de réparation après collision exerçant ses activités ailleurs qu'au Canada.
- b) Revendeur de pièces : Toute entreprise qui achète des pièces aux fins de les revendre par l'entremise d'un réseau de distribution en parallèle.
- c) Grossiste de pièces : Toute entreprise qui achète des pièces aux fins de les vendre au gros à un atelier de réparation après collision, ce qui constitue un réseau de distribution en parallèle.
- d) Exportateur de pièces : Toute entreprise, atelier de réparation après collision ou autre, qui achète des pièces en ayant pour objectif express de revendre ou de transférer ces pièces en dehors du Canada.
- e) Exportateur de véhicules : Toute vente à un atelier de réparation après collision ou autre commerce du genre où les pièces serviront à réparer des véhicules destinés à l'exportation à partir du Canada.
- f) Tout atelier de réparation dont les activités principales ne concernent pas la réparation après collision, y compris les commerces liés à la vente au détail et à l'entretien de véhicules d'occasion.
- g) L'atelier de réparation après collision ne peut être situé dans les installations d'une marque automobile concurrente ni y être contigu.

6.0 EXIGENCES RELATIVES AU PROGRAMME

L'atelier de réparation doit satisfaire aux exigences suivantes en permanence :

6.1 Exigences relatives aux connaissances de base et aux compétences

Afin d'être admissible et pour maintenir son admissibilité au programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst, l'atelier de réparation doit détenir au moins une des certifications suivantes :

- 1) Répondre aux exigences de formation techniques courantes du Centre de Carrosserie Certifié.
- 2) Être un atelier de réparation après collision certifié de catégorie Or d'I-CAR.

6.2 Exigences de formation

Au moins un des évaluateurs doit suivre et réussir les cours de formation de la série HON de Honda/Acura. Si l'atelier de réparation compte deux techniciens en structure ou plus, les deux techniciens en structure doivent suivre et réussir la formation ou un des techniciens en structure d'acier et un technicien détenant une autre spécialité doivent suivre et réussir la formation. Si un atelier de réparation est modeste et compte un seul technicien en structure d'acier listé auprès d'I-CAR, il est alors uniquement nécessaire que ce technicien en structure d'acier et un évaluateur suivent et réussissent la formation. De plus, le même évaluateur ou technicien en structure d'acier, ou le technicien détenant une autre spécialité doivent suivre tous les cours obligatoires pour acquérir une formation complète et satisfaire aux exigences du programme.

Les cours suivants doivent être finalisés au fur et à mesure qu'ils sont offerts : HON11e, HON12e, HON14e, HON15e, HON16e, HON17e, HON18e, HON19e, HON20e.

D'autres cours spécifiques à Honda/Acura seront introduits périodiquement. En cas d'introduction de nouveaux cours, l'atelier de réparation sera informé par courriel et il aura 120 jours à compter de la date à laquelle le cours est annoncé pour réussir le cours spécifié afin de maintenir son statut Certifié ProFirst.

Pour vous accommoder, ces cours seront disponibles en ligne par le biais de I-CAR Canada.

7.0 SYSTÈME ISC

L'atelier de réparation doit maintenir un système de service à la clientèle (communication avec les clients ISC) Si l'atelier de réparation a déjà un système ISC, il doit gérer les questions énumérées ci-dessous.

Questions devant être posées aux clients :

- 1) La qualité des réparations a-t-elle correspondu à vos attentes ? (Oui/Non)
- 2) Avez-vous été traité de façon amicale, professionnelle et serviable? (1 à 10)
(10 étant la meilleure note)
- 3) Recommanderiez cet atelier de réparation à vos amis et aux membres de votre famille?
(Oui/Non)
- 4) Le temps nécessaire pour effectuer les réparations complètes a-t-il correspondu à vos attentes ? (Oui/Non)

8.0 OUTILS ET ÉQUIPEMENT

Avoir et conserver les ensembles d'outils et l'équipement prescrits pouvant changer périodiquement. (Pour voir la liste des outils et de l'équipement présentement nécessaires, rendez-vous au www.GetProFirstCertified.ca).

9.0 NORMES D'INSTALLATION

Maintenir les normes d'installation prescrites. Les normes couvriront les domaines suivants sans toutefois s'y limiter :

- La propreté et l'adéquation de l'atelier.
- Un stationnement adéquat
- Un entreposage adéquat et sûr pour les véhicules endommagés.
- La sécurité personnelle des employés et des clients.
- Les processus d'entretien
- La communication avec la clientèle
- Un environnement d'atelier de réparation sûr et efficace.

10.0 INSPECTION DE L'ATELIER DE RÉPARATION

Pour déterminer l'admissibilité initiale de l'atelier de réparation, et pour chaque année consécutive pour lesquelles l'atelier de réparation choisit de participer, l'atelier de réparation fera l'objet d'une inspection par le vérificateur d'une entreprise indépendante qui confirmera si toutes les exigences de certification ont été maintenues, et si l'atelier de réparation après collision respecte les politiques et procédures et se conforme aux exigences du présent contrat.

L'atelier de réparation après collision consent à ce qu'un représentant autorisé du Centre de Carrosserie Certifié ou de Honda Canada effectue des visites sur place aux fins de consultation et d'évaluation des critères du programme obligatoire pour obtenir et maintenir la certification en tant que centre de réparation de carrosserie ProFirst.

11.0 ACHATS DE PIÈCES

Tous les centres de réparation de carrosserie certifiés ProFirst achèteront des pièces Honda d'origine neuves chez un concessionnaire Honda/Acura agréé du Canada. REMARQUE : Les pièces doivent être achetées auprès de la concession Honda/Acura commanditaire ProFirst.

12.0 DIVULGATION DES PIÈCES

L'atelier de réparation après collision effectuera une divulgation complète par écrit, sur toutes les estimations ou sur toutes les factures des clients, en indiquant les pièces autres que du FEO ayant été utilisées pour effectuer la réparation après collision.

13.0 PROCESSUS DE RÉPARATION

Tous les centres de réparation de carrosserie certifiés doivent consentir à respecter rigoureusement les processus de réparation faisant partie du ServiceExpress – le système d'information Honda (« SIS ») – y compris le recours aux procédures, au matériel, aux énoncés de position, aux outils et à l'équipement spécifiés dans les présentes. Les ateliers de réparation appartenant à des concessions Honda/Acura doivent avoir accès à ESIS et attribuer des coordonnées de connexion à ESIS au personnel de l'atelier de réparation après collision. (Techniciens, évaluateurs, personnel du service des pièces, etc.)

14.0 EMBLEMES MULTIPLES

L'atelier de réparation après collision reconnaît que, s'il est propriétaire, gère et exploite plusieurs emplacements, les conditions du présent contrat s'appliqueront en exclusivité à l'atelier individuel certifié en vertu du présent contrat, et uniquement ledit atelier pourra être représenté en tant que centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst.

14.1 « Chasseurs »

Le centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst ne doit ni être propriétaire ni avoir un contrat avec une entreprise de service de remorquage qui offre aux conducteurs de dépanneur une commission d'aiguillage pour remorquer un véhicule endommagé à l'atelier de réparation.

15.0 ServiceExpress

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, y compris de façon non exclusive, les textes, les images, les documents audio ou vidéos, ne peuvent être utilisées d'aucune manière, ni pour toute autre fin, sans l'autorisation expresse de Honda exprimée par écrit, sauf s'il en est indiqué autrement. Sans toutefois renoncer à aucun des droits précités, vous êtes autorisé à imprimer des copies du diagnostic de ServiceExpress et l'information sur la réparation pour un usage local, à condition de ne pas supprimer ni changer les avis de copyright, 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 légaux de Honda. À l'exception des copies imprimées pour utilisation locale et non destinées à la revente, aucune partie de la présente information ne peut être reproduite, téléchargée et sauvegardée dans un système d'extraction, 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 d'abord obtenu une autorisation écrite. 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 sur le site avec autorisation. Il vous est interdit d'utiliser ces documents à moins qu'il n'en soit spécifié autrement sur le site. Toute utilisation non autorisée de ces documents peut entraîner des sanctions ou des poursuites, y compris, sans toutefois s'y limiter, celles qui contreviennent aux droits liés aux marques de commerce, aux droits d'auteur, à la confidentialité et à la publicité.

Un utilisateur par abonnement. Votre abonnement à ServiceExpress permet l'accès personnel au site Web. Un abonnement ne constitue pas une licence sur 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 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, de façon non limitative, 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, et le moment de la demande sont surveillés pour effectuer un suivi du site et de l'activité de l'utilisateur. Cela se fait par l'utilisation de témoins. La plupart des navigateurs sont initialement réglés pour accepter les témoins, et les témoins sont obligatoires pour le bon fonctionnement de ServiceExpress. L'utilisation de ce site Web constitue un consentement à ladite surveillance.

16.0 CAMPAGNES EN SUSPENS

Tous les centres de réparation de carrosserie certifiés ProFirst doivent inclure une vérification des campagnes en suspens pour tout véhicule Honda ou Acura en cours de réparation avec le concessionnaire commanditaire en tant que partie intégrante de leur processus de contrôle de la qualité. Cela peut se faire en vérifiant sur le site Web de Honda Canada au : <https://www.honda.ca/recallsfreou> <https://www.acura.ca/recallsfre>. Un autre moyen consiste à passer un simple appel ou envoyer un courriel au concessionnaire en inscrivant, si possible, le NIV du véhicule; par ailleurs, le client doit être informé de toute campagne en suspens.

L'atelier doit référer tous les véhicules au concessionnaire commanditaire en ce qui a trait à toutes les mises à jour de codage et de programmation reliées à la réparation après collision.

17.0 CRITÈRES D'ASSURANCE

17.1 Couverture d'assurance – Pendant la durée de la présente entente, l'atelier de réparation après collision doit souscrire l'assurance suivante, à ses propres frais :

- a) Assurance de biens et d'équipements; l'atelier de réparation après collision doit garder assurés en tout temps les lieux, les produits et outils de l'atelier de réparation après collision que l'atelier de réparation après collision a en sa possession, en conservant une police d'assurance de biens « tous risques », y compris (mais 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, selon la valeur de remplacement, contre la perte ou les dommages.
- b) Assurance responsabilité civile entreprise sur une base d'événement avec limite d'au moins 5 000 000 \$. L'assurance responsabilité civile d'entreprise devra comprendre, mais sans s'y limiter, les couvertures de responsabilité suivantes : Blessures corporelles, responsabilité de l'employeur, dommages matériels sur une base d'événement, formule étendue pour les dommages matériels, responsabilité contractuelle globale, responsabilité en lien avec l'utilisation des produits et la fin des opérations, responsabilité civile indirecte des ateliers de réparation après collision, recours entre co-assurés, lésions corporelles, assurance automobile des non-propriétaires, frais médicaux et employés comme autres assurés.
- c) Assurance responsabilité automobile présentant une limite d'au moins 2 000 000 \$.
- d) Assurance responsabilité automobile du garage présentant une limite d'au moins 5 000 000 \$. L'assurance responsabilité automobile de garage devra comprendre, mais

de façon non limitative, les couvertures de responsabilité suivantes : Assurance responsabilité civile comprenant les blessures corporelles et les dommages aux biens, la responsabilité en cas de perte ou dommage à l'automobile d'un client pendant que l'automobile se trouve sous les soins, la garde ou le contrôle de l'assuré, y compris en cas de vol de l'automobile du client.

- e) Assurance responsabilité civile, y compris la couverture du client, une couverture contre le vol par un employé et un crime commis par un tiers, présentant une limite d'au moins 150 000 \$ pour toute perte encourue.

17.2 Clause du statut de l'assuré

Les polices d'assurance devront nommer Honda Canada Inc. comme assurée additionnelle et inclure une renonciation à la subrogation en faveur de Honda Canada Inc.

17.3 Certificats d'assurance

Toute assurance devra être souscrite par des assureurs autorisés à traiter des affaires au Canada et approuvés par Honda Canada Inc. L'atelier de réparation après collision doit faire en sorte que Honda Canada Inc. reçoive des copies des certificats de toutes les assurances. Les polices devront être approuvées afin de prévoir qu'en cas de changement susceptible d'affecter la responsabilité de l'assureur envers l'atelier de réparation après collision ou le montant des sommes assurées, ou advenant leur annulation, l'assureur transmette à Honda Canada Inc. un avis par courrier recommandé au moins 30 jours avant la date d'entrée en vigueur de tels changements ou de telles annulations.

17.4 Assurance indemnisation des accidentés du travail

Si la loi l'exige, la couverture de la commission des accidents du travail dans la province appropriée sera obtenue par l'atelier de réparation après collision pour tous les employés ou les ateliers de réparation après collision participant à la prestation des services contractuels mentionnés en vertu du présent contrat.

Manquement aux exigences de maintien des assurances

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

18.0 COÛT DU PROGRAMME

Les frais du programme se chiffrent présentement à 3950 \$ (+ taxes applicables) par atelier de réparation, par année, et sont dus et acquittables avant la première inspection de l'atelier de réparation; et à chaque anniversaire de l'adhésion initiale au programme de l'atelier de réparation. Ces frais comprennent l'utilisation par l'atelier de réparation de tout le matériel et de tous les services connexes fournis par Honda Canada comprenant la plaque, l'affiche fournie, etc. (ledit matériel est et demeurera la propriété de Honda Canada) et une visite d'inspection effectuée par un vérificateur ProFirst aux fins de vérification de la conformité aux conditions du programme. **Tous frais d'admission préalablement versés ne seront pas remboursés en cas de disqualification du programme.**

- Les frais de participation ne sont pas remboursables ni en partie ni en totalité.
- Les frais de participation ne sont pas négociables.
- Les prix indiqués ne comprennent pas les taxes admissibles.

19.0 PÉRIODE DU PROGRAMME

La période du programme sera d'une année à partir de la date d'adhésion initiale au programme de l'atelier de réparation (la « date du début »), qui sera la date à laquelle Honda Canada avisera l'atelier de réparation de son acceptation comme participant au programme. Par exemple, si l'atelier de réparation est informé de son statut de centre Certifié ProFirst le 15 novembre 2018, son statut expire le 14 novembre 2019. Cette période du programme peut être écourtée pour les motifs suivants :

- Si l'atelier de réparation ne répond plus aux exigences de formation ou ne conserve pas son statut I-CAR Gold Class®.
- Si l'atelier de réparation ne se conforme pas aux exigences de formation du programme dans un délai de 120 jours suivant l'annonce d'une formation. (Cela comprend au moins un évaluateur et au moins deux techniciens en structure d'acier ou un technicien en structure d'acier et un technicien d'une autre spécialité.)

En présence de l'une ou l'autre des situations exposées ci-dessus, l'atelier de réparation sera exclu du programme.

20.0 ÉCHANGE DE DONNÉES

- a) Il se peut que l'atelier de réparation doive installer le connecteur de données Cyncast EMS afin de pouvoir envoyer les fichiers d'estimation EMS pour compatibilité au système ISC qui sera désigné à une date ultérieure.
- b) Les ateliers de réparation participants reconnaissent et acceptent également que Honda Canada peut demander « des données au format identifié » identifiant le(s) emplacement(s), le nom et d'autres renseignements identifiables en lien avec l'exploitation commerciale. Les ateliers de réparation participants reconnaissent qu'un logiciel d'intégration de données peut devoir être installé, ou activé, à leur place d'affaires afin d'assembler les données nécessaires. Les ateliers de réparation participants consentent à activer ou à donner tous les accès nécessaires et autorisent lesdits accès à Honda Canada, ou à ses représentants.

21.0 CHANGEMENT DE PROPRIÉTAIRE D'UN ATELIER DE RÉPARATION

- a) Si un centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst participant change de propriétaire ou cesse de faire affaire sous son nom commercial, Honda Canada Inc. doit en être avisée immédiatement par courriel à : Collision_info@CH.Honda.com.
- b)
- c) La participation de l'atelier de réparation, sous son ancien nom commercial, sera retirée du programme. Si l'atelier de réparation désire conserver sa participation au programme, il doit s'inscrire à nouveau et être réadmis sous le nouveau nom commercial.

22.0 CESSATION DU PROGRAMME

La participation au programme de l'atelier de réparation sera révoquée dans un ou l'autre des cas suivants :

- À la date d'anniversaire de l'acceptation, si l'atelier de réparation ne renouvelle pas sa participation au programme conformément au processus de renouvellement décrit précédemment.
- L'atelier de réparation ne respecte pas tout critère d'admissibilité du programme.
- L'atelier de réparation n'agit pas en toute bonne foi.

- L'atelier de réparation commet une fraude, ou s'engage autrement dans une forme de conduite malhonnête relative au programme.
- La satisfaction de la clientèle se maintient constamment sous les normes acceptables, selon ce que Honda Canada détermine.

La plaque Certifié ProFirst, toute affiche fournie et le matériel connexe demeurent la propriété de Honda Canada et sur révocation ou expiration de la participation au programme de l'atelier de réparation, ces éléments devront être détruits ou retournés à Honda Canada, selon les indications de Honda Canada. (Voir ci-dessous – Arrêt d'utilisation et retour/destruction d'enseigne Certifié ProFirst et du matériel connexe)

Avis écrit de suspension

Vous comprenez et acceptez que votre certification ProFirst peut être suspendue en conformité des 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 DE MESURES CORRECTRICES ET PLANS DE TRANSITION

Le plan de mesures correctrices (PMC) peut comporter des mesures visant à résoudre des cas particuliers de manquements aux exigences de certification, de bris du présent contrat, de réparation(s) insatisfaisante(s), certaines méthodes ou pratiques administratives, ou autres questions procédurales du même genre. Il peut également comprendre un plan de transition pour obtenir un certain résultat d'accréditation de l'atelier de réparation, comme I-CAR Gold Class, ou les compétences techniques, y compris des éléments comme la formation et le développement du personnel, l'installation d'équipements ou l'introduction de nouveaux processus. L'atelier de réparation suivant un plan du processus PMC, accepté par Honda Canada, est considéré comme étant conforme aux conditions du présent contrat.

Un plan de mesures correctrices peut noter des exceptions ou restrictions concernant certaines dispositions du présent contrat de conditions. Honda Canada est l'arbitre final de ce qui constitue un plan de mesures correctrices approprié. Les ateliers de réparation après collision sont responsables d'accomplir toutes les actions/tâches faisant partie du plan de mesures correctrices nécessaires en temps utile pour résoudre toute(s) question(s). Les ateliers de réparation après collision doivent présenter un PMC à l'administrateur de ProFirst au plus tard dans les trente (30) jours civils suivant la réception d'un avis par l'atelier de réparation après collision. Le fait de ne pas satisfaire aux exigences du plan de mesures correctrices en temps utile pourra constituer un motif de suspension de votre certification ProFirst. REMARQUE : Il peut y avoir des frais associés au plan de mesures correctrices.

En termes clairs, Honda Canada tentera normalement de corriger les manquements avec des plans de mesures correctrices; nonobstant toute disposition du présent contrat, Honda Canada n'a aucune obligation d'utiliser un plan de mesures correctrices avant de suspendre votre certification ProFirst ou de mettre un terme au 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 au titre du programme, ou toute autre donnée que Honda Canada Inc., à sa discrétion, juge pertinente afin de conserver l'intégrité du programme et d'établir les compétences de l'atelier de réparation.

25.0 PARTICIPANTS DU PROGRAMME

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

Centre de Carrosserie Certifié
1063, rue King O., bureau 410
Hamilton (Ontario) L8S 4S3 Canada
Bureau canadien : 289-309-5200
canadainfo@assuredperformance.net

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

AutoHouse Technologies Inc.
1551, rue Johnston, bureau 201
Vancouver (Colombie-Britannique) V6H 3R9 Canada
Téléphone : 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 de l'atelier de réparation et de son acceptation au programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst en vertu des conditions, modalités et dispositions énoncées aux présentes, Honda Canada Inc. (« Honda Canada »), par les présentes, accorde à l'atelier de réparation une licence limitée, non exclusive, révoquée 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 les présentes (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 en aucune façon pouvant sous-entendre que tout service ou matériel non Certifié ProFirst – comprenant des produits, services, sites Web ou publications de façon non limitative – est commandité, approuvé, licencié par, ou associé à Honda Canada.
- 3) Il est interdit d'afficher la marque Certifié ProFirst comme élément principal ou dominant sur tout matériel non certifié ProFirst. Les sociétés qui utilisent la marque Certifié ProFirst en lien avec les présentes directives doivent également afficher leur(s) propre(s) logo(s), le nom de l'entreprise, les noms de produits ou toute autre valorisation de la marque sous forme d'élément principal et à une position bien en vue.

- 4) Il est interdit d'utiliser la marque Certifié ProFirst 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 Inc. ou ses produits ou services.
- 5) Il est interdit d'utiliser la marque Certifié ProFirst en l'intégrant à tout 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 site Web de Certifié ProFirst.
- 7) Il est interdit d'altérer, de changer ou de modifier la marque Certifié ProFirst d'une quelconque façon.
- 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) L'atelier de réparation peut uniquement utiliser la marque Certifié ProFirst durant la période où l'atelier de réparation est accepté par Honda Canada pour la reconnaissance Certifié ProFirst. Dans l'éventualité où l'atelier de réparation ne répondrait plus aux exigences du programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst, tous les droits d'utilisation de la marque Certifié ProFirst seront révoqués et annulés automatiquement; et toute utilisation de la marque Certifié ProFirst devra cesser immédiatement.
- 11) L'atelier de réparation doit immédiatement, à ses seuls frais et dépenses, corriger toute utilisation de la marque Certifié ProFirst que Honda Canada considère comme étant non conforme aux présentes directives.
- 12) Honda Canada peut, à sa seule discrétion, occasionnellement amender, ajouter, supprimer, changer ou autrement modifier les conditions de la licence et des directives d'utilisation de la marque de commerce Certifié ProFirst. L'atelier de réparation convient d'utiliser la marque Certifié ProFirst uniquement selon les conditions aux présentes ou comme amendées par Honda Canada Inc. par écrit.

26.2 Directives additionnelles concernant l'utilisation du logo

- a) Le logo Certifié ProFirst (« logo ») peut être utilisé uniquement tel qu'il a été fourni par Honda Canada Inc. sans aucun changement à la couleur, aux proportions, à la conception, à l'illustration, aux symboles de la marque de commerce ni suppression de mots.
- 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 confusément similaire du logo.

26.3 Arrêt d'utilisation et retour/destruction de l'affiche, de la plaque et du matériel connexe arborant la mention « Certifié ProFirst »

Les enseignes, les plaques, les affiches murales, les brochures et le matériel promotionnel portant la mention « Certifié ProFirst », et 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 indications de Honda Canada) (a) à l'échéance du programme ou (b) à la révocation ou l'expiration de la participation de l'atelier de réparation au programme, selon la première éventualité. Si Honda Canada désire que l'atelier de réparation retourne un ou l'autre des éléments matériels cités dans les dispositions précédentes, elle avisera l'atelier 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 DANS LES MÉDIAS

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

- a) Le propre site Web de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst de l'atelier de réparation.
- b) Le présentoir au point de vente à l'intérieur des installations de l'atelier de réparation.
- c) Annonces publicitaires dans les Pages Jaunes^{MD} ou publicités similaires (imprimées ou en ligne) faisant la promotion de l'atelier de réparation en tant que centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst.
- d) Brochures, dépliants ou autres documents connexes orientés vers les clients/consommateurs (imprimés ou en ligne) faisant la promotion de l'atelier de réparation en tant que centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst.
- e) Affiches ou bannières extérieures (exigeant une approbation préalable) faisant la promotion de l'atelier de réparation en tant que centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst.

26.5 Centre de réparation de carrosserie ProFirst – UTILISATION DANS LES TEXTES

- 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'indiquer l'appellation en utilisant uniquement des lettres majuscules dans les textes.
- c) Il est interdit d'utiliser le logo lorsqu'il y a référence à la « Certification 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 Acura, à l'exception de Honda Canada ou des concessionnaires Honda ou Acura agréés.
- b) Afin de préciser que l'atelier 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 une phrase (p. ex., « Nous réparons les véhicules Honda »), la première lettre étant en majuscule et toutes les autres lettres en minuscules. Les appellations « Honda » et « Acura » ne peuvent être écrites en lettres majuscules seulement ou être utilisées de façon à dominer le texte adjacent. La taille de la police ne peut être plus grosse que la taille du texte adjacent. Les appellations « Honda » et « Acura » ne peuvent être utilisées seules d'aucune façon.

26.7 REMARQUES IMPORTANTES

L'atelier 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, l'atelier 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 en tout temps d'ajouter, de supprimer, de changer ou autrement modifier tout élément et tous les éléments du programme en ce qui a trait au coût, au contenu et à la disponibilité, y compris les éléments mentionnés dans le présent document et ceux qui pourraient être introduits à une date ultérieure.
- b) Honda Canada se réserve le droit de retirer l'atelier de réparation du programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst si l'atelier de réparation ne maintient pas sa conformité aux exigences du programme.
- c) Honda Canada se réserve le droit de retirer l'atelier de réparation du programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst si l'atelier de réparation tente de s'approprier des avantages du programme par des moyens frauduleux.
- d) Honda Canada se réserve le droit de vérifier une transaction ou toutes les transactions liées au programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst.
- e) Honda Canada se réserve le droit de revoir ou d'annuler les conditions ou toute règle régissant le programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst, en tout temps et sans préavis.
- f) Honda Canada Inc. se réserve le droit de modifier les exigences du programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst sans préavis. L'atelier de réparation sera avisé par courriel des modifications apportées au programme.
- g) Honda Canada se réserve le droit d'ajouter, de supprimer, de changer ou autrement modifier en tout temps les conditions de la licence de la marque de commerce et les directives d'utilisation.
- h) Honda Canada se réserve le droit de retirer l'atelier 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 Inc. se réserve le droit de suspendre ou de retirer l'atelier de réparation du programme de centre de réparation de carrosserie Certifié ProFirst, s'il 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, de condamnation de l'atelier de réparation ou du propriétaire ou de la direction supérieure de l'atelier de réparation, l'atelier de réparation sera retiré du programme. S'il est exonéré de tous les chefs d'accusation, l'atelier de réparation pourra alors être réadmis au programme.

27.0 RÈGLES DE CONDUITE GÉNÉRALES

Qu'est-ce que la publicité?

Le mot « publicité » (tel qu'il est utilisé dans les présentes) comprend tous les types de matériel ou d'activité de publicité, de promotion ou de mise en marché reliés au domaine public. Il inclut ce qui suit, mais sans s'y limiter :

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

Aux fins des présentes normes, la publicité ainsi que le matériel et les activités de promotion et de mise en marché sont considérés comme étant liés au « domaine public » lorsqu'ils sont accessibles ou offerts aux consommateurs sans interaction directe avec un conseiller 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;
- indiquer clairement que le message provient de l'atelier de réparation après collision/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., l'usine de fabrication Honda au Canada ou Honda Canada Finance Inc.; et faire bon usage des logos Honda ProFirst 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 diffuse, impossible à vérifier ou imprécise; 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 l'atelier de réparation après collision qui ne repose pas sur un essai ou une recherche véritable; indiquer ou sous-entendre qu'un atelier de réparation après collision/atelier de réparation de carrosserie a une relation spéciale avec Honda Canada Inc. (p. ex., atelier de réparation après collision approuvé par Honda, atelier approuvé par le fabricant, centre de réparation après collision autorisé par le fabricant, etc.)

28.3 Représenter 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 dénigrants concernant l'industrie des ateliers de réparation après collision ou un atelier de réparation après collision/atelier de réparation de carrosserie;
- énoncer ou sous-entendre qu'un atelier de réparation après collision/atelier de réparation de carrosserie est supérieur à un autre.

FIN