Processus de réclamation

/ Déposer une réclamation pour votre client

National Truck Protection®

Pour soumettre des réclamations, utilisez le portail à l'adresse portal.ntpco.com. Si vous n'êtes pas inscrit(e), communiquez avec nous pour obtenir votre numéro de service. En cas de problème avec le portail, envoyez votre estimation et vos documents à claims@ntpco.com.

» **Les réparations nécessitent l'approbation préalable de NTP/Premium 2000.**

1 Autorisation du diagnostic

Le ou la propriétaire du véhicule doit autoriser le diagnostic; NTP/Premium 2000 ne peut pas le faire. Si le contrat de garantie prolongée (VSC) ne couvre pas la défaillance, le client ou la cliente est responsable des frais de diagnostic. Confirmez toute garantie du fabricant

2 Renseignements requis pour le diagnostic

Soumettez un devis de réparation détaillé avec les notes techniques, les pièces, la main-d'oeuvre, les numéros de pièce et les taux de taxes, ainsi que des photos des composants défectueux, de la plaque VIN et de l'odomètre (l'application Truepic peut être requise). Incluez une impression de l'ECM pour les défaillances du moteur/du

3 Examen et autorisation de la réclamation

Le préposé aux réclamations examine les soumissions et donne son approbation ou son refus. Le prix des pièces peut être ajusté pour les comptes de parcs automobiles nationaux, et l'état de la réclamation est accessible 24 h sur 24, 7 j sur 7 sur le portail.

4 Découverte de dommages supplémentaires

Si de nouveaux dommages sont identifiés, soumettez des photos supplémentaires, une estimation mise à jour et une fiche des pièces aux fins d'approbation. Une autorisation

5 Autorisation

L'autorisation est valide pendant 60 jours. Si les réparations sont retardées, demandez une nouvelle approbation. Elle est également assujettie à la validité du contrat

6 Soumission et paiement des factures

Après les réparations, soumettez la facture via **portal.ntpco.com**. Le client est responsable de la franchise et de tout solde restant.

Besoin d'aide? Il suffit de nous



Ligne de support aux réclamations : (877) 950-3200 Disponible du lundi au vendredi : 8h à 20h HE, samedi : 8h à 18h30 HE support par courriel : **claims@ntpco.com**
Connexion au portail : **portal.ntpco.com**