

## Centre de service professionnel (CSP) ACDelco: Directives du programme

Le Centre de service professionnel (« CSP ») ACDelco est un programme de fidélisation des membres auquel les Centres de service indépendants (« CSI ») qualifiés peuvent s'inscrire et participer. Le programme CSP ACDelco est conçu pour procurer des avantages supplémentaires permettant aux CSI de développer leur entreprise, d'augmenter sa rentabilité et d'améliorer l'efficacité générale de leurs opérations.

### Structure et avantages du programme\*

Les avantages suivants sont inclus avec une adhésion approuvée. Assurez-vous de réviser tous les détails et lignes directrices applicables:

- Formation en ligne - Accès illimité à la formation en ligne, ainsi qu'à la formation sous d'autres formes telles que définies dans l'allocation de formation spécifique aux différents niveaux CSP ACDelco.
- Programme de récompenses CSP ACDelco - Accumulez des points de récompense CSP ACDelco par le biais d'une carte de récompenses ACDelco Visa CSP rechargeable ou un rabais traité par les distributeurs ACDelco basé sur un minimum d'achats de 1 650 \$ par mois (non cumulatifs) avec une récompense mensuelle de 1 à 5 % sur tous les achats ACDelco, selon les montants d'achat mensuel.
- Matériel de marketing - inclus dans certains envois de marketing portant spécifiquement sur le programme CSP ACDelco.
- Identifix - Accès à des taux réduits
- Moneris - Accès à des taux préférentiels
- Remboursement de la main-d'œuvre par le programme ACDelco – sur les produits ACDelco admissibles présentant un défaut de fabrication.
- Soutien à l'Assistance routière ACDelco disponible aux clients
- Garantie à l'échelle nationale pour les clients qui se trouvent à plus de 40 km du centre de réparation CSP ACDelco d'origine.
- Programme d'enseigne - remboursement d'une enseigne commerciale de marque admissible
- Panneaux menus numériques - Accès et rabais
- Soutien Info-Ligne pour répondre aux questions relatives au programme.
- Abonnement Système technique de livraison (TDS) - Rabais pour le Système de programmation de service (SPS2) et Renseignements après-vente GM (GMSi)
- Promotion prime de fin d'année - Possibilité d'obtenir une prime de fin d'année en achetant 10 % de plus que l'année précédente
- Promotion Cercle des gagnants CSP ACDelco - les dix meilleurs comptes du programme CSP ACDelco annuels reçoivent un ensemble de vêtements ACDelco
- Promotions mensuelles pour les membres - promotions exclusives aux membres offrant la chance de gagner des récompenses, programmes bonis, des cartes-cadeaux ou du merchandising ACDelco.



CENTRE DE SERVICE PROFESSIONNEL

- Envoi d'anniversaire de reconnaissance spéciaux une fois que vous avez atteint vos un, cinq et dix ans d'adhésion.
- Les avantages varient selon le niveau – ACDelco évalue le niveau des membres individuels CSP ACDelco chaque année en fonction de l'année précédente, et effectue les modifications qui s'imposent. Les niveaux des membres sont réévalués en juillet, en se basant sur les six premiers mois, et si qualifiés, les membres peuvent augmenter d'un niveau (les niveaux ne seront pas diminués).

**Visitez [www.TechConnectCanada.com](http://www.TechConnectCanada.com) pour tous les détails sur les avantages and l'admissibilité et voir ci-dessous les restrictions liées aux exigences de qualification selon le niveau.**

## Admissibilité au programme CSP ACDelco

- Ouvert aux Centres de service indépendant (CSI) canadiens. Un Centre de service indépendant est défini comme un établissement *indépendant* canadien de réparation dont l'activité principale est l'entretien et la réparation des véhicules de ses clients directs et qui effectuent eux-mêmes leurs réparations.
- Chaque membre doit être un CSI canadien qui effectue présentement des achats auprès d'un distributeur ACDelco canadien autorisé. Les concessionnaires GM actifs et autres concessionnaires EO, les comptes Parcs, les comptes ESA, CSP PSSD, PSSD ou Parcs clés ACDelco actifs, les chaînes spécialisées, les distributeurs et les demi-grossistes (tous en dehors du groupe CSI éligible) ne sont pas admissibles à ce programme.
- Chaque membre CSP ACDelco doit être commandité par un distributeur autorisé ACDelco canadien dans son marché (« commanditaire »).
- L'inscription et l'approbation des membres sont requises pour participer.
- Avoir l'approbation d'un distributeur ACDelco et d'ACDelco. Il faut avoir l'approbation du distributeur ACDelco commanditaire ainsi que du chef de district ACDelco applicable.
- Les participants doivent fournir tous les détails complets de leur entreprise lors de l'inscription. Cela comprend un contact principal/propriétaire, le nom de l'entreprise, l'adresse courriel professionnelle, le numéro de téléphone de l'entreprise et l'adresse postale commerciale.
- S'inscrire et accepter de participer au programme de récompenses CSP ACDelco (pour être admissible aux récompenses CSP ACDelco, l'inscription est obligatoire). L'inscription et l'adhésion doivent être complétées sur le formulaire d'inscription au programme CSP ACDelco.
- Pendant la durée de leur inscription au programme CSP ACDelco, les membres doivent :
  - Faire d'ACDelco la marque de choix du membre CSP ACDelco pour les produits automobiles de qualité et s'engager à acheter un minimum de 1 650 \$ par mois de produits ACDelco.
  - Présenter la proposition de valeur ACDelco en offrant un service de qualité supérieure, une juste valeur et la commodité, et favoriser la confiance par son dévouement à la satisfaction de la clientèle.
  - Employer des techniciens formés dans tous les domaines du travail effectué.



CENTRE DE SERVICE PROFESSIONNEL

- Entretien d'une installation confortable et d'aspect professionnel.
- Affichage visible des enseignes ACDelco actuelles, y compris une plaque de membre CSP ACDelco.

## Inscription

- Chaque CSI doit s'inscrire officiellement en remplissant le formulaire d'inscription fourni par son distributeur commanditaire OU représentant ACDelco et en acceptant l'entente CSP ACDelco. Pour s'inscrire et participer au programme de récompenses CSP d'ACDelco, le CSI doit sélectionner « OUI Inscrivez-moi au programme de récompenses Centre de service professionnel CSP » sur le formulaire d'inscription en ligne.
- La date officielle d'inscription au programme CSP ACDelco est fondée sur la date initiale de soumission du formulaire d'inscription.
- Chaque CSI recevra un code de membre ACDelco exclusif à 6 chiffres commençant par un 5.
- Chaque membre doit être commandité par un distributeur ACDelco autorisé qui doit confirmer sa commandite et adhésion.
- Chaque atelier indépendant doit payer les frais mensuels réguliers qui seront facturés par le biais du distributeur ACDelco commanditaire.
- Un membre actif peut demander de changer de distributeur ACDelco commanditaire. Cela exige que le membre complète, signe et autorise ce changement au moyen d'un formulaire de changement de commanditaire, lequel doit ensuite être approuvé par le Chef du district ACDelco local ainsi que par le nouveau distributeur commanditaire.
- Les propriétaires possédant plusieurs ateliers doivent inscrire chaque atelier séparément, obtenir une adhésion pour chacun et payer la totalité des frais d'adhésion pour chaque atelier adressé individuellement s'ils souhaitent gagner des récompenses pour les achats de chaque entreprise. Un atelier qui ne s'est pas inscrit et qui est propriétaire d'un autre atelier qui est membre n'aura pas accès aux avantages du programme et ne gagnera pas de récompenses pour les achats mensuels de cet atelier non enregistré. Seuls les ateliers officiellement enregistrés et approuvés pour le programme seront éligibles aux avantages et récompenses du programme, même si les ateliers appartiennent à la même personne. Cela inclut la participation aux promotions du programme. Communiquez avec votre représentant ACDelco pour confirmer si vous êtes admissible à un rabais d'ateliers multiple.
- Les ateliers de réparations mobiles qui démontrent leur qualification comme CSI et effectuent des réparations chez les clients doivent avoir une adresse d'entreprise physique pour participer au programme CSP ACDelco. Comme indiqué ci-dessus, chaque atelier a besoin d'une adhésion distincte.
- Un CSI peut être membre d'un seul programme ACDelco.
- Les membres actifs du programme ESA, PSSD et Parc clés ACDelco ne peuvent pas s'inscrire à ce programme. Ils peuvent toutefois annuler ces abonnements et s'inscrire à celui-ci s'ils sont approuvés par ACDelco et le distributeur commanditaire.
- Si un membre du programme CSP ACDelco s'inscrit après que la facturation des frais d'adhésion mensuels a été traitée, son premier cycle de frais commencera le mois suivant, mais il aura accès immédiatement à tous les avantages du programme et pourra



CENTRE DE SERVICE PROFESSIONNEL

se connecter dès qu'il sera entièrement approuvé. Les récompenses et la facturation commenceront le mois de l'inscription.

- Si un membre ACDelco ESA décide après au moins six mois de participation au programme de s'inscrire au programme CSP, ACDelco examinera ses achats mensuels moyens et attribuera au CSI le niveau CSP approprié pour le reste de l'année, jusqu'au reclassement traditionnel de fin d'année, et peut-être au-dessus du niveau 1 normalement attribué aux nouveaux membres. Le nouveau membre CSP sera alors admissible à tous les avantages du niveau attribué. Cette disposition ne s'applique pas aux membres ACDelco ESA qui étaient auparavant membres du programme CSP.
- Si un membre ESA ou PSSD ACDelco choisit de se joindre au programme CSP ACDelco après un minimum de six mois dans le programme ESA ou PSSD ACDelco, ACDelco examinera leur niveau moyen d'achats mensuels et attribuera à ce CSI le niveau approprié pour le reste de l'année, avant la réévaluation annuelle traditionnelle de fin d'année, ce qui peut lui permettre d'obtenir un niveau supérieur au niveau 1 attribué normalement aux nouveaux membres. Les membres CSP PSSD ACDelco qui se joignent au programme CSP ACDelco conserveront le même niveau que leur adhésion CSP PSSD au moment de la transition. Le compte CSP ACDelco nouvellement s'inscrit pourra ensuite profiter de tous les avantages associés à ce niveau.

## Annulation

- Chaque membre peut annuler sa participation à tout moment pour quelque raison que ce soit, de préférence en donnant son avis au plus tard le 15 du mois, en remplissant un formulaire d'annulation.
- Si le compte du membre est annulé, il ne sera pas facturé et ne gagnera pas de points pour ce mois d'annulation. Si la facturation de l'adhésion a déjà été traitée avant que l'annulation soit soumise, les frais d'adhésion seront crédités sur la facturation du mois suivant.
- La date officielle d'annulation sert à rapprocher toute utilisation des avantages près de la date de l'annulation (y compris les récompenses, qui ne seront pas gagnées pendant le mois de l'annulation).
- Si une adhésion est annulée et que l'atelier de réparation est repris par un nouveau propriétaire, un nouveau code de membre ACDelco sera attribué. Si le nouveau propriétaire décide de conserver l'adhésion CSP ACDelco sans interruption, ACDelco réexaminera le compte et inscrira l'entreprise au même niveau pour l'année en cours et le code de membre sera conservé. Les niveaux CSP de nouveaux propriétaires seront évalués chaque année en même temps que ceux de tous les membres CSP.
- **Exception** : Si un membre CSP annule son adhésion au programme CSP pour s'inscrire au programme ESA ou CSP PSSD ACDelco, les frais d'adhésion ESA/CSP PSSD ACDelco lui seront facturés pour le mois de son annulation et, le cas échéant, il recevra des points de récompense ESA/CSP PSSD ACDelco pour les achats effectués au cours dudit mois, et non pas les récompenses CSP.



CENTRE DE SERVICE PROFESSIONNEL

- Veuillez noter que pour recevoir des points de récompense ESA ou CSP PSSD ACDelco il faut atteindre le seuil d'achats de 1 650 \$ en pièces ACDelco pour le mois spécifique.

## Frais d'adhésion et d'administration

- Frais mensuels : 130,00 \$ par mois et par atelier individuel.
- Les taxes applicables sont en sus de tous les frais.
- Tous les frais sont facturés chaque mois par ACDelco au distributeur commanditaire ACDelco qui les répercute sur le membre CSI (à la discrétion du distributeur ACDelco).

## Achats déclarés

- Seuls les achats effectués auprès d'un distributeur canadien ACDelco autorisé et communiqués par eSmart seront admissibles au programme de récompenses. La communication manuelle n'est pas offerte.
- Pour se qualifier au programme de récompenses, chaque distributeur ACDelco doit obligatoirement avoir autorisé l'inscription de l'atelier et l'avoir étiqueté dans eSmart aux fins de communication des achats.
- Les membres CSP ACDelco peuvent acheter auprès de plus d'un distributeur ACDelco admissible. Chaque distributeur ACDelco doit étiqueter tous les membres du programme CSP ACDelco afin que les achats soient déclarés dans eSmart.

## Niveaux du programme Centre de service professionnel (CSP) ACDelco

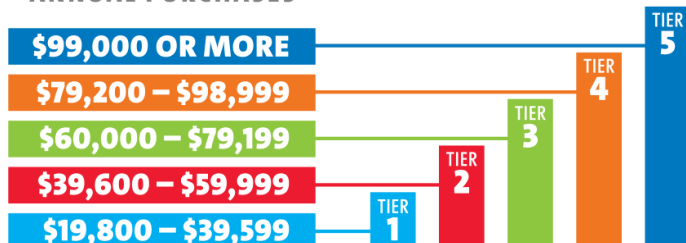
Le programme comporte cinq niveaux dans lesquels un membre peut être placé. Tous les nouveaux comptes commencent au niveau 1 s'ils n'ont pas été transférés d'un autre programme. Chaque niveau donne droit à encore plus d'avantages. Chaque membre est placé dans un niveau en fonction de ses achats annuels de pièces ACDelco. Les niveaux sont modifiés deux fois au cours de chaque année civile, en janvier et en juillet.

Lors de la réévaluation annuelle de janvier, tous les comptes seront évalués et placés dans un nouveau niveau, le cas échéant, selon leurs achats totaux de l'année précédente. Lors de la réévaluation de mi-année, le niveau d'un compte sera ajusté selon la moyenne des achats au cours des six mois précédents (janvier à juin). Seuls les comptes qui avancent d'un niveau seront ajustés. Les clients qui auraient baissé d'un niveau ne seront pas reclassés et conserveront leur niveau annuel actuel.



CENTRE DE SERVICE PROFESSIONNEL

ANNUAL PURCHASES



## Allocations des avantages par niveau

### Niveau 1

- Formation en ligne ACDelco - Accès illimité à des centaines de cours en ligne, incluant vidéo, diagnostic, technique et TechTube
- Accès aux séminaires ACDelco et aux formations d'une demi-journée (sous réserve de la disponibilité)
  - Admissible à inscrire un étudiant à chaque séance de formation disponible à tarif préférentiel
- Programme de récompenses CSP ACDelco
  - Deux modes de paiement mensuels disponibles – une carte Visa rechargeable ou un rabais traité par les distributeurs ACDelco
  - Gagnez jusqu'à 5 % en récompenses CSP sur tous les achats de pièces ACDelco auprès du distributeur autorisé ACDelco (montant minimum d'achats mensuels exigé)
  - Prime annuelle de fin d'année
- Site Web TechConnect
  - Site sécurisé avec soutien au programme et au marketing
- Bulletin électronique CSP
  - Accès aux courriels hebdomadaires avec de l'information sur les produits et le programme
- Soutien à l'Assistance routière ACDelco – à offrir aux clients
- Remboursement de la main-d'œuvre pour les clients qui se retrouvent avec un produit en raison d'un défaut de fabrication
- Garantie à l'échelle nationale pour les clients qui se trouvent à plus de 40 km du centre de réparation CSP ACDelco d'origine.
- Taux préférentiels Moneris – frais de carte de crédit/débit
- Gestion d'atelier Gem-Car – rabais sur l'abonnement mensuel
- Rabais d'Identifix
- Accès aux panneaux menus numériques personnalisables et aux rabais
- Message de réponse/attente personnalisé – Forfaits à prix réduits
- GM eSI – Promotion CONNECTION

### Niveau 2

#### Tous les avantages du niveau 1 PLUS



#### CENTRE DE SERVICE PROFESSIONNEL

- Inscription à la liste de repérage ACDelcoCanada.com
- Accès aux séminaires ACDelco et aux formations d'une demi-journée (sous réserve de la disponibilité)
  - Admissible à inscrire deux étudiants à chaque séance de formation disponible à tarif préférentiel

### Niveau 3

#### Tous les avantages du niveau 2 PLUS

- Programme d'achat de véhicules neufs GM – rabais à l'achat ou à la location d'un véhicule neuf GM
- Programme d'enseignes – remboursement des enseignes d'atelier ACDelco jusqu'à 1 000 \$ (consultez les directives du programme)
- Accès à un tarif réduit sur l'abonnement Système technique de livraison (TDS)
- Accès aux séminaires ACDelco et aux formations d'une demi-journée (sous réserve de la disponibilité)
  - Admissible à inscrire un nombre illimité d'étudiants à chaque séance de formation disponible à tarif préférentiel

### Niveau 4

#### Tous les avantages du niveau 3 PLUS

- Formation sur place MonAtelier
- Accès aux Graphismes ACDelco personnalisables sur demande
- Programme d'enseignes – remboursement des enseignes d'atelier ACDelco jusqu'à 1 000 \$ (consultez les directives du programme)
- Panneaux menus numériques – Rabais additionnels
- Epicor Service CRM – Rabais additionnels

### Niveau 5

#### Tous les avantages des niveaux 1 à 4 PLUS

- Accès prioritaires aux séminaires ACDelco et aux formations d'une demi-journée (sous réserve de la disponibilité)
  - Admissible à inscrire un nombre illimité d'étudiants à chaque séance de formation disponible à tarif préférentiel
- Programme d'enseignes – remboursement des enseignes d'atelier ACDelco jusqu'à 2 000 \$ (consultez les directives du programme)

## Programme de récompenses CSP ACDelco

- Tous les centres de service indépendants (CSI) qui sont actifs dans le programme Centre de service professionnel (CSP) ACDelco peuvent participer au programme de récompenses ACDelco.
- L'inscription et l'adhésion sont requises pour participer.



#### CENTRE DE SERVICE PROFESSIONNEL

- Toutes les inscriptions au programme de récompenses CSP ACDelco doivent être au nom d'un individu pour la carte Visa rechargeable et pour la remise du distributeur.
- Chaque participant reçoit un numéro unique à 4 chiffres attribué par les administrateurs des récompenses lors de l'inscription. Pour les personnes qui choisissent la carte Visa rechargeable, cela garantit que leurs dépôts admissibles seront versés sur une seule carte rechargeable (si demandé).
- Les membres recevront des confirmations par courriel si des récompenses sont accumulées ainsi qu'un accès au site Web de récompenses (pour chaque entreprise membre admissible).
- Deux titulaires de carte par centre de service indépendant (CSI) peuvent s'inscrire. Si l'option de rabais est sélectionnée, un seul utilisateur/contact peut être inscrit. Les récompenses CSP ACDelco peuvent être portées à la carte Visa CSP rechargeable ou versées sous forme de rabais aux membres du programme par les distributeurs ACDelco attitrés. Les nouveaux membres CSP ACDelco choisiront leur mode de paiement des récompenses lors de l'inscription et ce choix sera valide pour l'année civile.
- Une option facultative de modification du mode de paiement annuel des récompenses sera offerte chaque décembre, permettant aux membres CSP ACDelco de changer leur type de paiement des récompenses pour l'année suivant, s'ils le désirent.
- Si un membre décide de changer leur type de paiement des récompenses, le changement sera effectué pour les achats faits à compter du 1<sup>er</sup> janvier de la nouvelle année.
- Aucune exception ou modification ne pourra être faite pour l'option de récompenses sélectionnée, qui restera en vigueur pendant toute l'année civile. Lorsque le membre du programme a sélectionné l'option de récompenses, celle-ci est maintenue toute l'année pour toutes les récompenses admissibles.
- Pour un membre avec deux titulaires de cartes, si l'un choisit de passer à l'option de remise, ce choix s'appliquera au compte entier. Un seul type de paiement est permis par compte membre (on ne peut pas avoir un détenteur de carte et une remise au même temps).
- Si un compte passe du programme Expert en service automobile (ESA) ou Programme de soutien au service de détail pour les membres du programme CSP ACDelco (CSP PSSD) d'ACDelco au programme CSP ACDelco, il peut changer d'option de récompenses à l'extérieur de la période de mise à jour annuelle dans le cadre de leur nouvelle inscription. Si le membre accumulait des récompenses ESA ACDelco sur une carte Visa rechargeable et souhaite continuer ainsi dans son nouveau programme CSP ACDelco, une nouvelle carte Visa rechargeable CSP ACDelco sera émise. Les membres conserveront la même carte Visa rechargeable s'il passe du CSP ACDelco à CSP PSSD ACDelco (et vice versa). Les points seront ajoutés à la carte existence, sauf si les titulaires de carte sont modifiés dans le cadre d'une nouvelle inscription.
- Les achats des membres du programme CSP ACDelco peuvent être faits uniquement chez un distributeur canadien autorisé de la gamme complète de produits ACDelco.

Consultez [www.TechConnectCanada.com](http://www.TechConnectCanada.com) pour les directives complètes sur les récompenses CSP ACDelco.

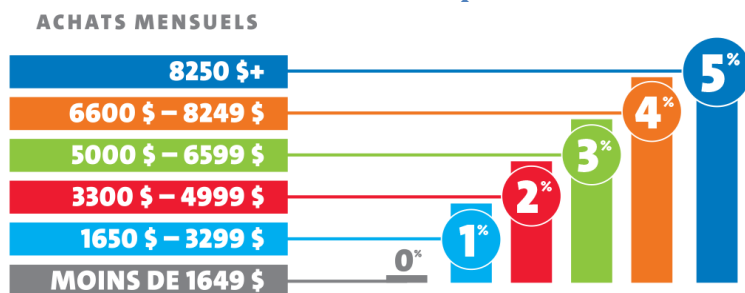


CENTRE DE SERVICE PROFESSIONNEL

## Admissibilité mensuelle aux récompenses CSP ACDelco

- Un total mensuel minimum de 1 650 \$ en achats de pièces ACDelco est requis pour se qualifier. Seules les pièces ACDelco faisant partie du catalogue ACDelco, vendues à un distributeur autorisé et conciliées/transmises via l'application eSmart du distributeur déclarant seront admissibles (les pièces non ACDelco, incluant les frais de programmes mensuels, ne sont pas admissibles).
- Tous les achats doivent se faire auprès d'un distributeur toutes gammes admissibles ACDelco Canada
- Lorsque le compte CSP ACDelco achète des pièces ACDelco, ils peuvent gagner jusqu'à 5 % de leurs achats sur une carte de récompenses Visa CSP ACDelco, ou sous forme d'un rabais traité par leur(s) distributeur(s) ACDelco attirés, moyennant des achats minimums de 1 650 \$ pendant le mois
- Les récompenses sont gagnées et versées mensuellement. Les récompenses peuvent être gagnées chaque mois et sont versées environ 6 semaines après la fin du mois d'achat
- Les comptes CSP ACDelco qui achètent moins de 1 650 \$ en pièces ACDelco au cours d'un mois civil ne gagneront aucun point de récompense CSP ACDelco pour le mois
- Les pourcentages mensuels de récompenses appliqués pour la remise de chaque mois sont basés sur le total de achats mensuels du membre. Voir la table ci-dessous pour les minimums mensuels et les pourcentages d'accumulation des récompenses.

### Accumulation mensuelle des récompenses CSP ACDelco



\*ACDelco se réserve le droit de modifier ou d'annuler le programme en tout temps et pour quelque raison que ce soit. Les achats falsifiés ou communiqués en retard seront refusés. Les concessionnaires GM actifs et autres concessionnaires EO, les comptes Parcs, les comptes ESA, CSP PSSD, PSSD ou Parcs clés ACDelco actifs, les chaînes spécialisées, les distributeurs et les demi-grossistes (tous en dehors du groupe CSI éligible) ne sont pas admissibles à ce programme.