

# Foire aux questions

---

## **Qu'est-ce qu'un NIV?**

Un NIV est un numéro d'identification de véhicule. Il s'agit d'un identifiant alphanumérique de 17 caractères ou d'un numéro de série du fabricant. Chaque caractère qui compose le NIV a une signification importante. Ensemble, ils créent un nombre qui fournit des renseignements concernant le véhicule et son historique unique.

## **Où est situé le NIV?**

Le NIV se trouve sur le tableau de bord du véhicule, sur les étiquettes situées sur le montant de porte du côté conducteur, sur les titres, sur l'immatriculation du véhicule et sur les documents d'assurance.

## **À quel endroit puis-je trouver les renseignements sur les rappels ou les campagnes concernant mon véhicule?**

Nous ne faisons jamais de compromis sur la sécurité de nos clients et leur famille, car elle est primordiale pour FCA Canada. La confiance dont vous témoignez envers nos produits et nos services revêt la plus grande importance pour nous. Pour honorer notre engagement, nous procéderons au rappel périodique de certains véhicules afin de corriger un problème ou d'en améliorer la performance et l'intégrité globales.

Les propriétaires des véhicules concernés sont informés des rappels de sécurité, des rappels concernant les émissions et des campagnes au moyen de publipostage. Les renseignements concernant les rappels de sécurité sont généralement diffusés dans les médias écrits et télévisés. Les avis envoyés par la poste comprendront des instructions aux propriétaires sur la marche à suivre pour les rappels ou les campagnes.

Visitez n'importe quel site Web de la marque FCA Canada et utilisez le lien de rappel de véhicule pour consulter l'ensemble des rappels et des campagnes qui s'appliquent au NIV de votre véhicule.

## **Qu'est-ce qu'un rappel de sécurité?**

Les rappels de sécurité comprennent tout problème d'un produit de FCA Canada susceptible de nuire au fonctionnement sûr du véhicule ou à ses occupants. FCA Canada corrigera le problème sans frais, même si le véhicule n'est plus couvert par la garantie ou que vous n'en êtes pas le propriétaire initial.

## **Qu'est-ce qu'un rappel d'émissions?**

Les rappels d'émissions traitent de problèmes en vertu des normes d'émissions canadiennes. FCA Canada corrigera le problème sans frais, même si le véhicule n'est plus couvert par la garantie ou que vous n'en êtes pas le propriétaire initial.

## **Qu'est-ce qu'une campagne?**

Les campagnes comprennent les avis visant à assurer la satisfaction de la clientèle qui ont un caractère préventif et qui sont relatifs à des problèmes de garantie ou de satisfaction de la clientèle, comme des réparations qui ne *concernent pas la sécurité*. FCA Canada corrigera le problème sans frais, même si le véhicule n'est plus couvert par la garantie ou que vous n'en êtes pas le propriétaire initial.

## **Mon véhicule fait l'objet d'un rappel ou d'une campagne. Pourquoi n'ai-je pas reçu d'avis de rappel par la poste?**

FCA Canada peut ne pas détenir les renseignements exacts sur le propriétaire de votre véhicule. Veuillez communiquer avec le Service des dossiers clients au 1 800 373-1474 pour mettre vos coordonnées à jour et pour vous assurer de recevoir les prochains avis.

## **Mon véhicule fait l'objet d'un rappel ou d'une campagne. Dois-je recevoir un avis de rappel pour pouvoir faire réparer mon véhicule?**

Non, un avis de rappel n'est pas nécessaire pour pouvoir faire réparer votre véhicule. Si votre véhicule fait l'objet d'un rappel ou d'une campagne, communiquez avec un concessionnaire FCA Canada autorisé pour prendre un rendez-vous.

[Recalls.mopar.ca](https://recalls.mopar.ca)