

Service à la clientèle / Customer Service
8010 chemin Devonshire, Mont-Royal, QC H4P 2K3
QC T 514.234.8722 / 877.777.8722
ON T 855.9.LOJACK (855.956.5225)
F 514.234.3050 / 888.234.8641
E info@lojack.ca



LOJACK CANADA

Avis de programme d'assurance qualité pour les unités LoJack® autoalimentées

Depuis plus d'un quart de siècle, LoJack est le leader mondial du repérage de véhicules volés grâce à notre système de repérage et de récupération sans fil inégalé, éprouvé et intégré directement avec les services de police.

Dans le cadre de notre programme d'assurance qualité, nous avons identifié un problème touchant certaines de nos unités autoalimentées. Certains des blocs-piles provenant d'un de nos fournisseurs indiquent des niveaux de tension inconstants dans certaines unités, ce qui est contraire à nos normes d'assurance qualité. Après avoir pris conscience du problème, nous avons cessé d'acheter les piles de ce fournisseur et nous en avons choisi un nouveau. Nous nous attendons à ce que ce nouveau fournisseur respecte rigoureusement nos normes élevées de qualité et nos demandes en approvisionnement au niveau mondial.

Depuis le 1^{er} décembre, nous contactons les clients canadiens dont le véhicule est muni d'une unité autoalimentée et qui possèdent un contrat de service actif. Pour assurer le rendement maximal et constant de ces unités autoalimentées encore couvertes par un contrat de service actif, nous demandons à ces clients d'appeler le service à la clientèle LoJack (au 1-855-956-5225 en Ontario ou 1-877-777-8722 au Québec) du lundi au vendredi, entre 8h30 et 17h, pour prendre rendez-vous pour une inspection gratuite. Pour les clients dont l'unité ne rencontre pas nos normes élevées de qualité, nous la remplacerons en plus de la pile. La nouvelle unité sera garantie pour toute la durée restante de votre entente de service. L'inspection, la nouvelle unité ainsi que l'installation sont gratuites.

Votre participation à ce programme d'assurance qualité est très appréciée. L'ensemble du processus devrait durer environ une heure.

Merci d'avoir choisi une unité de repérage de véhicules volés LoJack®. Pour en savoir plus sur ce programme d'assurance qualité ou pour prendre rendez-vous pour votre inspection gratuite, veuillez appeler au 1-855-856-5225 en Ontario ou 1-877-777-8722 au Québec.

Si vous avez des questions sur ce programme qui a débuté le 1^{er} décembre 2014, vous pouvez consulter la Foire aux questions ci-dessous.

FAQ Assurance Qualité

Q1. Quel est le problème?

Dans le cadre de notre programme rigoureux d'assurance qualité, nous procédons régulièrement à des tests afin d'évaluer tous les aspects de nos procédés de fabrication et d'installation qui nous permettent d'offrir des produits de qualité maximale. Nous avons identifié un problème impactant certaines de nos unités autoalimentées. Plus précisément, certains des blocs-piles utilisés dans les unités autoalimentées indiquent des niveaux de tension et une performance de produit inconstants dans certaines unités, ce qui est contraire à nos normes d'assurance qualité. Le problème n'est pas relié à la technologie LoJack. Ce sont les batteries qui sont en cause.

Q2. Le problème a-t-il été réglé?

Oui. Nous avons cessé d'acheter les piles de ce fournisseur et nous avons maintenant un nouveau fournisseur de piles. Nous nous attendons à ce que ce nouveau fournisseur respecte rigoureusement nos normes élevées de qualité ainsi que nos demandes en approvisionnement au niveau mondial.

Q3. Que devraient faire les clients canadiens dont le véhicule est muni d'une unité autoalimentée et qui possèdent un contrat de service actif?

Depuis le 1^{er} décembre, dans le cadre de notre programme d'assurance qualité, nous contactons les clients canadiens impactés qui possèdent un contrat de service actif. Ces communications fournissent des directives claires pour que ces clients puissent prendre rendez-vous pour leur inspection et s'assurer de faire remplacer leur unité si celle-ci ne répond pas à nos normes élevées de qualité, le tout gratuitement. D'ici là, les demandes doivent être adressées à notre service à la clientèle (1-855-956-5225 en Ontario ou 1-877-777-8722 au Québec)

Q4. Y a-t-il un coût pour le client?

Non. Conformément à notre engagement envers la qualité de nos produits et la satisfaction de nos clients, autant l'inspection que la nouvelle unité et son installation sont entièrement sans frais pour les clients canadiens dont le véhicule est muni d'une unité autoalimentée et qui possèdent un contrat de service actif.