

# PROGRAMME CONJOINT DE CONCILIATION DE GARANTIE PPP ET DE CAA-QUÉBEC



Date : \_\_\_\_\_ Agent CAA-Québec qui a pris votre appel : \_\_\_\_\_

## Conditions préalables :

- Seuls les cas impliquant des véhicules utilisés essentiellement à des fins personnelles ou familiales sont admissibles.
- Vous devez toujours être le propriétaire ou le locataire du véhicule faisant l'objet du litige, et ce, tant au moment de la naissance du litige qu'au moment où vous déposez votre demande de conciliation.
- Un dossier de conciliation ne peut être soumis à CAA-Québec si vous êtes simultanément en processus de recours judiciaire ou en processus de tentative de règlement avec une autre partie ou entité.

## IDENTIFICATION DES PARTIES

<b>Consommateur membre de CAA-Québec</b>	Nom : _____
	Adresse : _____
	Ville : _____ Code postal : _____
	Téléphone rés. (____) _____ - _____ bur. : (____) _____ - _____
	Télexcopieur : (____) _____ - _____ Courriel : _____
	Numéro de membre CAA-Québec : _____ Expiration : _____
Nom de la personne nommée pour représenter le plaignant, s'il y a lieu : _____	
<b>Concessionnaire vendeur de Garantie PPP</b>	Nom : _____
	Adresse : _____
	Ville : _____ Code postal : _____
	Tél. : (____) _____ Télécopieur : (____) _____
Nom de la personne à laquelle le consommateur a principalement eu affaire : _____	

## RENSEIGNEMENTS SUR LE VÉHICULE

S'agit-il d'un véhicule :	<input type="checkbox"/> neuf	<input type="checkbox"/> acheté	Marque et modèle : _____
	<input type="checkbox"/> usagé	<input type="checkbox"/> loué	Année : _____
			Numéro de série : _____
			Type de moteur : <input type="checkbox"/> essence <input type="checkbox"/> diesel
			Transmission : <input type="checkbox"/> manuelle <input type="checkbox"/> automatique
Kilométrage à l'achat du contrat PPP : _____			
Kilométrage actuel : _____			

Retourner au : Télécopieur : 418-624-2457

Sans frais : 1-866 626-7138

Courriel : automobile@caaquébec.com

## RENSEIGNEMENTS RELATIFS À LA DEMANDE

1 - La mésentente ou le conflit est survenu(e) à la suite :  d'un problème de service  d'un refus d'honorer la garantie  
 d'une mauvaise interprétation du contrat

2 - Selon le cas :

- a) date du bris : \_\_\_\_\_  
b) date de la demande de réparation à PPP : \_\_\_\_\_  
c) date de la réparation : \_\_\_\_\_  
d) prix payé (s'il y a lieu) : \_\_\_\_\_ \$

3 - Estimez-vous avoir été victime d'une publicité ou d'une représentation trompeuse?  Oui  Non

Si oui, était-elle :  verbale  
 écrite (Veuillez joindre une copie du document.)

### 4 - À remplir seulement s'il s'agit de l'achat d'un véhicule usagé

4.1 Lorsque vous avez acquis le contrat PPP, vous a-t-on expliqué la couverture de Garantie PPP?  Oui  Non

4.2. Le commerçant vous a-t-il remis une copie du contrat PPP au moment de l'achat?  Oui  Non

## ÉLÉMENTS MÉCANIQUES ET CARROSSERIE

Le problème concerne le ou les systèmes suivants :

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Moteur                      | <input type="checkbox"/> Transmission               | <input type="checkbox"/> Rouage d'entraînement                 |
| <input type="checkbox"/> Carburateur et alimentation | <input type="checkbox"/> Système d'allumage         | <input type="checkbox"/> Système de freinage                   |
| <input type="checkbox"/> Suspension                  | <input type="checkbox"/> Système d'échappement      | <input type="checkbox"/> Carrosserie                           |
| <input type="checkbox"/> Direction                   | <input type="checkbox"/> Système de refroidissement | <input type="checkbox"/> Habitacle, instruments ou accessoires |
| <input type="checkbox"/> Équipement électrique       | <input type="checkbox"/> Autre (précisez) : _____   |  |

La garantie du constructeur est-elle encore valide?  Oui  Non Si oui, durée : \_\_\_\_\_  
(mois ou année)

\_\_\_\_\_ km  
(kilométrage)

Expiration : \_\_\_\_\_  
(selon le premier terme atteint)

Contrat de garantie supplémentaire

Choix du plan (éléments couverts) : \_\_\_\_\_ Durée : \_\_\_\_\_  
(mois ou année)

Franchise : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ km  
(kilométrage)

Expiration : \_\_\_\_\_  
(selon le premier terme atteint)

N° de contrat PPP : \_\_\_\_\_ Date d'achat : \_\_\_\_\_

Avez-vous obtenu l'opinion d'un expert sur le problème?  Oui  Non Si oui, nom, titre et adresse de l'expert : \_\_\_\_\_

S'il y a eu expertise, s'agit-il d'expertise :  verbale  
 écrite (Veuillez joindre une copie du document.)

## RÉPARATION : ÉVALUATION / FACTURATION

(À REMPLIR SEULEMENT S'IL S'AGIT DE LA RÉPARATION D'UN VÉHICULE)

### ÉVALUATION

1. Le réparateur vous a-t-il donné une évaluation verbale?  Oui  Non Si oui, détails : \_\_\_\_\_

2. Le réparateur vous a-t-il remis une évaluation écrite?  Oui  Non (Si oui, veuillez joindre une copie du document.)

3. Quel était le montant prévu de la réparation selon l'évaluation? \_\_\_\_\_ \$
4. Le réparateur vous a-t-il exigé des frais pour faire l'évaluation?  Oui  Non
5. Si oui, vous a-t-il informé avant de faire l'évaluation qu'il y aurait des frais pour l'effectuer?  Oui  Non

#### FACTURATION

1. Le réparateur vous a-t-il remis une facture détaillée?  Oui  Non (Si oui, veuillez joindre une copie du document.)
2. Avez-vous demandé qu'on vous remette la ou les pièces remplacées?  Oui  Non
3. Si oui, le réparateur l'a-t-il fait?  Oui  Non
4. Pendant la réparation, avez-vous autorisé verbalement le réparateur à modifier l'évaluation?  Oui  Non
5. Quel est le montant exigé ou payé pour la réparation? \_\_\_\_\_
6. Avez-vous toutes les preuves d'entretien du véhicule? (Joindre les documents.)

#### SVP, RÉSUMEZ BRIÈVEMENT L'OBJET DE LA PLAINTE

#### RÈGLEMENT SOUHAITÉ DE VOTRE PART

Avez-vous communiqué avec le concessionnaire pour tenter de régler le problème?  Oui  Non

Si oui, nom de la personne : \_\_\_\_\_

Résultat :  Satisfait  Insatisfait Commentaires :

Veillez noter que toute proposition de règlement qui vous est faite dans le cadre du présent programme et que vous acceptez est finale et contraignante.

**NOTE IMPORTANTE :** Les services-conseils automobiles de CAA-Québec et Garantie PPP traiteront ce dossier à partir des éléments et des documents que vous leur fournirez au moment du dépôt de ce document. Par conséquent, les documents ou faits nouveaux soumis après réception du présent document ne seront pas considérés dans le processus de conciliation.



**RÉSERVÉ À L'USAGE DE CAA-QUÉBEC ET DE GARANTIE PPP**

**CONSENTEMENT À PARTICIPER AU PROCESSUS DE CONCILIATION PROPOSÉ PAR CAA-QUÉBEC**

J'ai été informé des modalités du processus de conciliation offert par CAA-Québec pour tenter de régler un différend entre un membre de CAA-Québec et Groupe PPP concernant une garantie PPP. J'accepte d'y recourir et je déclare comprendre ce qui suit :

- Ma participation au processus de conciliation est entièrement volontaire;
- En signant ce document et dans le cadre du processus, je m'engage à ne pas faire de commentaires sur les médias sociaux ni rendre publique l'information concernant ce différend pour ne pas nuire au bon déroulement du traitement de ma plainte;
- Dans le cadre de rencontres organisées en vue de régler le différend qui m'oppose à Groupe PPP, CAA-Québec agira comme intervenant neutre et impartial en apportant une expertise technique en vue de favoriser un règlement à l'amiable;
- La participation de CAA-Québec ne consiste pas en conseils, opinions ou avis juridiques mais vise plutôt à dénouer une impasse. À cet égard, elle n'engage aucune responsabilité de CAA-Québec;
- Toute proposition de règlement qui m'est faite dans le cadre du présent programme et que j'accepte ne peut être modifiée par la suite. L'offre que j'accepte est finale;
- À défaut d'en arriver à une entente, les parties demeurent libres d'intenter tout autre recours.

Signature du membre : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Signature du représentant  
autorisé de Garantie PPP : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Titre : \_\_\_\_\_