

# PROGRAMME DE CONCILIATION DE L'ACVLQ ET DE CAA- Québec



Date :

Numéro de dossier :

Nom de l'agent ayant reçu le dossier :

**Note : Seuls les cas impliquant des véhicules utilisés essentiellement à des fins personnelles ou familiales sont reçus. 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.**

## IDENTIFICATION DES PARTIES

<b>Consommateur</b> membre de CAA-Québec	Nom : Adresse : Ville : <span style="float: right;">Code postal :</span> Téléphone résidence : <span style="float: right;">Téléphone Bureau :</span> Télécopieur : <span style="float: right;">Courriel :</span> Numéro de membre CAA-Québec : <span style="float: right;">Expiration :</span> Nom de la personne nommée pour représenter le plaignant, s'il y a lieu :
<b>Concessionnaire</b> membre de l'ACVLQ	Nom : Adresse : Ville : <span style="float: right;">Code postal :</span> Tél. : <span style="float: right;">Télécopieur. :</span> Noms et courriels des personnes avec laquelle le consommateur a principalement eu affaire à la concession: Prénom et nom: <span style="float: right;">Courriel:</span> Prénom et nom: <span style="float: right;">Courriel:</span>

**Un dossier de conciliation ne peut être soumis à CAA-Québec si le membre est simultanément en processus de recours judiciaires ou en processus de tentative de règlement avec une autre partie ou entité.**

## RENSEIGNEMENTS SUR LE VÉHICULE

S'agit-il d'un véhicule ?	neuf	acheté	Marque et modèle :
			Année :
Kilométrage à l'achat :	usagé	loué	Numéro de série :
			Type de moteur : essence diesel
Kilométrage actuel :			Transmission : manuelle automatique
Le véhicule a-t-il été acquis chez le concessionnaire faisant l'objet du litige ?			Oui Non

## RENSEIGNEMENTS RELATIFS À LA DEMANDE

1 - La mésentente ou le conflit est survenu(e) à la suite :	d'un problème au service	d'un défaut de fabrication	d'un achat
	d'une location à long terme	autre :	(précisez)
2 - Selon le cas :	a) date du contrat, de la facture ou de l'achat : b) date de livraison du bien ou de la prestation du service inscrite sur le contrat : c) date convenue avec le commerçant : d) prix payé : \$		
3 - Estimez-vous avoir été victime d'une publicité ou d'une représentation trompeuse ?	Oui	Non	

Retourner au : Télécopieur : (418) 624-2457

Sans frais : 1 866 626-7138

Si oui, était-elle	verbale écrite (Veuillez joindre une copie du document)
<b>4 - À remplir seulement s'il s'agit d'une motocyclette</b>	
4.1 L'étiquette de vitre était-elle présente dans une des vitres du véhicule ?	Oui Non
4.2. Le commerçant vous a-t-il remis une copie de l'étiquette au moment de l'achat ?	Oui Non

## ÉLÉMENTS MÉCANIQUES ET CARROSSERIE

Le problème concerne le ou les systèmes suivants :

Moteur	Transmission	Rouage d'entraînement
Carburateur et alimentation	Système d'allumage	Système de freinage
Suspension	Système d'échappement	Carrosserie
Direction	Système de refroidissement	Habitacle, instruments ou accessoires
Équipement électrique	Autre (précisez) :	

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

(kilométrage) <sup>km</sup>

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

Avez-vous un contrat de garantie supplémentaire ?      Oui      Non      Si oui, durée : \_\_\_\_\_ (mois ou année)

OU

(kilométrage) <sup>km</sup>

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

Si oui, quel est le nom de cette compagnie de garantie ?

# de contrat :

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)

## ÉVALUATION / RÉPARATION / 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 effectivement exigé ou payé pour la réparation ?

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

**RÈGLEMENT SOUHAITÉ DE LA PART DU MEMBRE DE CAA-QUÉBEC :**

**Notez bien que toute proposition de règlement qui vous est faite dans le cadre du présent programme et qui est acceptée par vous ne peut être modifiée par la suite. L'offre que vous acceptez est finale.**

Avez-vous communiqué avec quelqu'un de la concession pour tenter de régler le problème ? Si oui, indiquez le nom de cette personne :

Oui      Non

Résultat :      Satisfait      Insatisfait      Commentaires :

**NOTE IMPORTANTE** : Les Services-conseils automobiles de CAA-Québec et l'ACVLQ traiteront ce dossier à partir des éléments et des documents que vous lui fournirez au moment du dépôt de ce document. Par conséquent, les documents ou faits nouveaux soumis après réception du présent document ne seront donc pas considérés dans le processus de conciliation. De plus, en signant ce document et dans le cadre du processus, je m'engage à ne pas faire de commentaires sur les médias sociaux ou rendre publique l'information en rapport au différend pour ne pas nuire au bon déroulement du processus de traitement de ma plainte.



**RÉSERVÉ À L'USAGE DE CAA-QUÉBEC ET DE L'ACVLQ**

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

J'ai été informé du processus de conciliation offert par CAA-Québec pour tenter de régler un différend entre un membre de CAA-Québec et un concessionnaire membre de l'ACVLQ. J'accepte d'y recourir et je déclare en comprendre ce qui suit :

- Ma participation au processus de conciliation est entièrement volontaire;
- Dans le cadre de rencontres organisées en vue de régler le différend qui m'oppose au concessionnaire mentionné au présent formulaire, 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 à une rencontre ayant pour but d'arriver à un règlement d'un différend 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.
- 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 du concessionnaire : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

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

