

# Programme de conciliation de L'ACVRQ et de CAA-Québec



Programme  
de conciliation

**Réservé à l'usage  
de CAA-Québec**

Date: \_\_\_\_\_ Numéro de dossier: \_\_\_\_\_

Nom de l'agent ayant reçu le dossier: \_\_\_\_\_

## IDENTIFICATION DES PARTIES

**Note:** Seuls les cas impliquant des véhicules utilisés essentiellement à des fins personnelles ou familiales sont admissibles. Vous devez toujours être propriétaire ou 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 judiciaires ou en processus de tentative de règlement avec une autre partie ou entité.

### CONSOUMMATEUR MEMBRE DE CAA-QUÉBEC

Nom: \_\_\_\_\_ Adresse: \_\_\_\_\_

Ville: \_\_\_\_\_ Code postal: \_\_\_\_\_

N° de téléphone résidence: \_\_\_\_\_ N° de téléphone bureau: \_\_\_\_\_

Adresse courriel: \_\_\_\_\_ Télécopieur: \_\_\_\_\_

Numéro de membre CAA-Québec: \_\_\_\_\_ Date d'expiration: \_\_\_\_\_

Nom de la personne nommée pour vous représenter, s'il y a lieu: \_\_\_\_\_

### COMMERÇANT MEMBRE DE L'ACVRQ

Nom: \_\_\_\_\_ Adresse: \_\_\_\_\_

Ville: \_\_\_\_\_ Code postal: \_\_\_\_\_

N° de téléphone: \_\_\_\_\_ Télécopieur: \_\_\_\_\_

### Noms et courriels des personnes avec lesquelles vous avez eu affaire chez le commerçant:

Prénom et nom: \_\_\_\_\_ Courriel: \_\_\_\_\_

Prénom et nom: \_\_\_\_\_ Courriel: \_\_\_\_\_

## RENSEIGNEMENTS SUR LE VÉHICULE

S'agit-il d'un véhicule?  neuf  acheté  usagé  loué

Marque et modèle: \_\_\_\_\_ Année: \_\_\_\_\_

Numéro de série: \_\_\_\_\_

Kilométrage à l'achat: \_\_\_\_\_ Type de moteur:  essence  diesel

Kilométrage actuel: \_\_\_\_\_ Transmission:  manuelle  automatique

Le véhicule a-t-il été acquis chez le commerçant faisant l'objet du litige?  oui  non

## RENSEIGNEMENTS RELATIFS À LA DEMANDE DE CONCILIATION

1. La mésentente est survenue à la suite:  d'un problème de 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 commençant: \_\_\_\_\_

d) prix payé: \_\_\_\_\_

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 L'étiquette de vitre était-elle présente dans l'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:

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <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):

Kilométrage:

Expiration (selon le premier terme atteint):

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

Kilométrage:

Expiration (selon le premier terme atteint):

Si oui, quel est le nom de cette compagnie de garantie?  N° 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 de document)

---

## RÉPARATION: ÉVALUATION / FACTURATION

(À remplir uniquement si la mésestante concerne la réparation d'un véhicule)

### ÉVALUATION

1. Le réparateur vous a-t-il donné une évaluation verbale?  Oui  Non
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 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 PLAINTÉ**

---

**QUEL RÉGLEMENT SOUHAITEZ-VOUS EN RAPPORT AVEC CE LITIGE ?**

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

Avez-vous communiqué avec quelqu'un chez le commerçant pour tenter de régler le problème?  Oui  Non

Si oui, indiquez le nom de cette personne: \_\_\_\_\_

Résultat:  satisfait  insatisfait

**Commentaires:**

---

### **NOTE IMPORTANTE:**

Les services-conseils en mobilité de CAA-Québec et l'ACVRQ 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 pas considérés dans le processus de conciliation. De plus, en signant ce document et dans le cadre du processus, vous vous engagez à ne pas faire de commentaires sur les médias sociaux ou rendre publique l'information en rapport au différent pour ne pas nuire au bon déroulement du processus de traitement de votre plainte.





## 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 CAA-Québec et un commerçant membre de l'ACVRQ. J'accepte d'y recourir et je déclare 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 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 aux rencontres 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 la part de CAA-Québec ;
- À défaut d'en arriver à une entente, les deux parties demeurent libres d'intenter tout autre recours.

Signature du  
**membre CAA-Québec** : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Signature du **représentant  
autorisé** du commerçant : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

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