



CCAQ
CORPORATION DES
CONCESSIONNAIRES
AUTOMOBILES DU
QUÉBEC

**Programme
de conciliation**

Programme de conciliation de la CCAQ et de CAA-Québec

**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 LA CCAQ

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 électrique

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 commerçant : _____

d) prix payé : _____

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

Si oui, était-elle: audio/verbale imprimée/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"/> Carburant 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 une opinion professionnelle 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 réaliser 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, est-ce que cela a été 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? Oui Non (Si oui, veuillez joindre une copie du document)

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 la CCAQ 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 différend pour ne pas nuire au bon déroulement du processus de traitement de votre plainte.



CCAQ
CORPORATION DES
CONCESSIONNAIRES
AUTOMOBILES DU
QUÉBEC



**Programme
de conciliation**

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 la CCAQ. 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 : _____