



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

- 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): _____
- 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: ☐ 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:

- | | | |
|--|---|--|
| ☐ 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:

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 RÈGLEMENT 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 ;
- **S'il y a entente entre les parties et qu'un règlement est offert et accepté par le membre, une quittance devra obligatoirement être signée par celui-ci ;**
- 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 : _____