

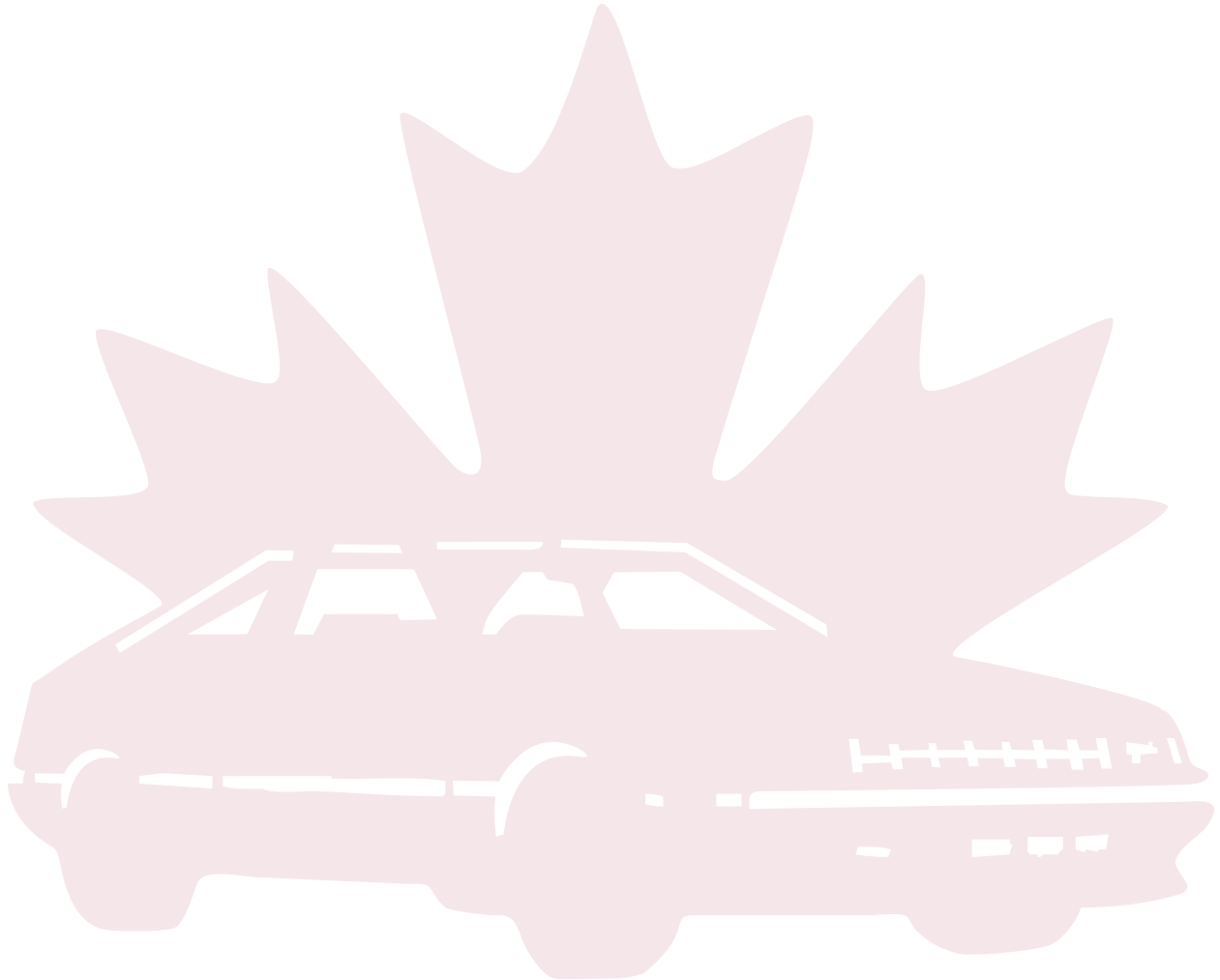
CAMVAP

Canadian Motor Vehicle
Arbitration Plan



Programme d'arbitrage pour
les véhicules automobiles du Canada

PAVAC



Le PAVAC s'adresse-t-il à moi?

Programme d'arbitrage pour les Véhicules automobiles du Canada

www.pavac.ca



Vision

Faire en sorte que le PAVAC soit apprécié, par les consommateurs, l'industrie et le gouvernement, comme programme national, volontaire et objectif de règlement des différends liés aux vices et à la garantie touchant les Véhicules.

Notre vision est de faire en sorte que les consommateurs, qui ont besoin du programme, soient informés de son existence et y aient aisément accès.

Values

Le PAVAC assurera la prestation du programme de façon juste, rapide, amicale, gratuite et finale.

Mission

Offrir une méthode alternative de règlement des différends liés aux vices et à la garantie touchant les Véhicules entre les consommateurs et les fabricants, qui soit juste, rapide, amicale, gratuite et finale.

Pour Votre information

Le présent guide vise à Vous donner un aperçu de la procédure d'arbitrage du PAVAC et quelques conseils pratiques sur la façon d'y participer. Ce n'est pas un document juridique. Pour obtenir une description juridique détaillée, veuillez consulter le document intitulé « **Convention d'arbitrage** ».

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE I - INTRODUCTION AU PAVAC	5
Qu'est-ce que le PAVAC?	5
Qu'est-ce qu'un arbitrage exécutoire?	5
Qu'est-ce qu'un arbitre du PAVAC peut ordonner?.....	5
Que dois-je présenter dans le cadre du PAVAC?.....	6
Dois-je me constituer un dossier pour le PAVAC?.....	6
Ai-je besoin d'un avocat dans le cadre du PAVAC?.....	6
Puis-je amener des témoins?	6
Qu'arrive-t-il si j'ai besoin d'un interprète?	6
Dois-je garder confidentielle l'issue de l'affaire dans le cadre du PAVAC?.....	7
Puis-je avoir confiance dans l'arbitre?	7
Comment puis-je savoir si le fabricant se conformera à la sentence de l'arbitre?.....	7
Quels sont les avantages liés au fait de recourir au PAVAC?	7
Le PAVAC est juste	7
Le PAVAC est rapide	7
Le PAVAC est amical	8
Le PAVAC est gratuit	8
Le PAVAC est final	8
À part le PAVAC, quelles sont les autres possibilités qui s'offrent?	8
Comment le PAVAC est-il organisé?.....	8
Suis-je admissible au PAVAC?	9
PARTIE II – DEMANDE DE FORMULAIRE DE RÉCLAMATION	11
Je suis intéressé par le PAVAC. Que dois-je faire?.....	11
Qu'est-ce que le processus de règlement des différends du fabricant?.....	11
Dois-je également donner, tant au concessionnaire qu'au fabricant, l'occasion de régler le problème?	11
Qu'arrive-t-il s'il y a désaccord entre le fabricant et moi en ce qui concerne ce qui constitue une occasion et un délai raisonnable?.....	11
Qu'arrive-t-il lorsque je communique pour la première fois avec l'administrateur provincial?	12
Que fait l'administrateur provincial avec les renseignements que je lui fournis?.....	12
Qu'arrive-t-il si le fabricant offre de régler le différend à l'étape de la vérification de la réclamation?.....	13
Que comprend la trousse de demande?.....	13
PARTIE III – REMPLIR VOTRE FORMULAIRE DE RÉCLAMATION	13
Lorsque je remplis mon formulaire de réclamation, dois-je joindre des documents?.....	13
Comment dois-je remplir le formulaire de réclamation?	14
Dans quel délai dois-je retourner le formulaire de réclamation dûment rempli?.....	14
Pourquoi demande-t-on de consigner sur le formulaire de réclamation le kilométrage inscrit sur l'odomètre du véhicule?.....	14
Pourquoi demande-t-on, dans le formulaire de réclamation, si le véhicule est loué?	14
Pourquoi demande-t-on, dans le formulaire de réclamation, s'il y a des sommes qui restent dues sur mon véhicule?	15



Quelle est l'ampleur des détails que je dois indiquer dans la section appelée « Description du problème »?	15
Qu'arrive-t-il si de nouveaux problèmes se présentent après que j'ai rempli le formulaire de réclamation? Puis-je les ajouter plus tard?.....	15
Que dois-je cocher dans la section appelée « Mesures de redressement demandées »?... 15	15
Puis-je également réclamer la somme d'argent que j'ai engagée pour faire effectuer des tests de diagnostic se rapportant au problème que présente mon véhicule?.....	16
Que dois-je savoir avant de cocher, comme mesure de redressement, la case du rachat?.....	16
Aux fins d'un rachat, le fait que mon véhicule m'appartienne ou soit loué a-t-il une incidence?.....	17
Y a-t-il des taxes applicables sur le montant du rachat?	18
Si je demande le rachat du véhicule dans mon formulaire de réclamation, l'arbitre peut-il plutôt ordonner des réparations?	18
Qu'arrive-t-il si, à l'audition, je veux changer ma demande de réparation pour une demande de rachat?.....	18
Comment puis-je remplir le formulaire de réclamation si je ne sais pas encore les noms de mes témoins ou les noms des personnes qui m'aideront à l'audition?.....	18
Qu'arrive-t-il lorsque l'administrateur provincial reçoit mon formulaire de réclamation et mes documents?	18
Quand mon audition sera-t-elle fixée une fois que j'aurai retourné mon formulaire de réclamation?.....	19
Que faire pour me préparer pour l'audition du PAVAC?	19
Calcul du rachat lorsque vous êtes propriétaire du véhicule ou lorsque vous le louez... 19	19
PARTIE V – FORMES DE RÉCLAMATION	20
Calcul du rachat quand le Véhicule Vous APPARTIENT.....	20
Calcul du rachat quand Vous LOUEZ le Véhicule	22
Forme de réclamation.....	24

PARTIE I - INTRODUCTION AU PAVAC

Qu'est-ce que le PAVAC?

Le PAVAC est un programme national auquel vous pouvez recourir pour régler un différend avec un fabricant lorsque ce différend porte sur des vices dans l'assemblage de votre véhicule ou dans les matériaux de celui-ci, ou porte sur l'application ou l'administration de la garantie du fabricant attachée au véhicule neuf. Le différend est réglé dans le cadre d'un arbitrage exécutoire.

Sont visés par le PAVAC, la plupart des véhicules de passagers, camionnettes, véhicules sports utilitaires, fourgonnettes et véhicules de passagers à usages multiples fabriqués au pays ou importés qui sont achetés ou loués au Canada, pourvu que le véhicule ait été fabriqué dans l'année en cours ou au cours de l'une des quatre années précédentes.

Qu'est-ce qu'un arbitrage exécutoire?

L'arbitrage exécutoire s'entend d'un arbitrage où vous et le fabricant d'automobiles convenez d'accepter la décision d'une personne impartiale, appelée arbitre, qui entendra les deux parties dans le cadre d'une audition, évaluera les éléments de preuve et rendra une décision finale, à laquelle vous et le fabricant serez liés.

Si vous présentez vos arguments de façon convaincante et que l'arbitre du PAVAC rend une décision en votre faveur, l'arbitre pourra ordonner au fabricant de réparer ou de racheter votre véhicule. Toutefois, si le fabricant présente ses arguments de façon plus convaincante, l'arbitre rejettera votre réclamation.

La décision écrite de l'arbitre est appelée sentence. Une fois que l'arbitre rend sa sentence, l'affaire est terminée. Ni vous ni le fabricant ne pouvez interjeter appel de la décision, et vous devez, tous les deux, faire ce qui est nécessaire pour vous conformer à la décision de l'arbitre.

Le mandat de l'arbitre et la procédure d'arbitrage sont exposés dans la Convention d'arbitrage du PAVAC, que vous pouvez consulter à www.pavac.ca ou obtenir auprès de l'administrateur provincial.

Qu'est-ce qu'un arbitre du PAVAC peut ordonner?

L'arbitre du PAVAC est autorisé à rendre certaines ordonnances précises appelées « mesures de redressement ». Lorsque vous remplirez votre formulaire de réclamation, vous serez invité à choisir les mesures de redressement que vous souhaitez obtenir.

L'arbitre peut ordonner au fabricant de faire l'une ou plusieurs des choses suivantes :

- Réparer votre véhicule à ses frais;
- Racheter votre véhicule au prix établi selon une formule (avec ou sans réduction pour usure);
- Rembourser les dépenses que vous avez engagées pour des réparations antérieures;
- Rembourser jusqu'à un maximum de 500 \$ pour les tests de diagnostic effectués sur votre véhicule avant la date de votre audition ;
- Rembourser certaines menues dépenses jusqu'à un maximum de 500 \$;
- Rembourser les dépenses que vous avez engagées pour l'assignation de témoins jusqu'à un maximum de 100 \$.



L'arbitre peut également rendre une ordonnance selon laquelle :

- Le fabricant n'a aucune responsabilité à l'égard de votre réclamation; ou
- L'arbitre n'a aucune compétence pour entendre votre réclamation.

Mais l'arbitre du PAVAC ne peut ordonner :

- Que des dommages-intérêts exemplaires, punitifs ou autres vous soient versés (sauf ceux qui sont autorisés par le programme);
- Que le contrat de vente ou de location se rapportant à l'achat ou à la location de votre véhicule soit annulé;
- Que les dépenses engagées aux fins de l'achat ou de la location de votre véhicule vous soient remboursées;
- Le rachat de votre véhicule si votre véhicule ne satisfait plus aux exigences relatives à l'admissibilité au chapitre du rachat, même si des réparations ne peuvent pas être effectuées sur votre véhicule;
- L'attribution d'un contrat de service prolongé ou la prolongation de la garantie.

Que dois-je présenter dans le cadre du PAVAC?

À l'audition, vous devez présenter tous les renseignements nécessaires pour convaincre l'arbitre de rendre une décision en votre faveur. Cette présentation comprend les témoignages de témoins et le dépôt de documents. Pour obtenir plus de détails concernant votre présentation dans le cadre du PAVAC, veuillez consulter le guide d'accompagnement intitulé « Se préparer pour le PAVAC ».

Dois-je me constituer un dossier pour le PAVAC?

Oui, vous devez documenter les mesures que vous avez prises pour régler le problème que présente votre véhicule en consignnant dans votre dossier les noms des personnes avec lesquelles vous avez parlé chez le concessionnaire ou chez le fabricant ainsi que la date de ces conversations. Vous devez également conserver toute la documentation pertinente, notamment les factures, lettres, documents relatifs à l'entretien, contrats de vente, autorisations de travail, reçus pour les menues dépenses, contrats de location ou autres contrats. Tous ces documents peuvent être nécessaires pour établir les faits de votre dossier.

Ai-je besoin d'un avocat dans le cadre du PAVAC?

Vous n'avez pas besoin d'un avocat dans le cadre du PAVAC. Si cela vous permet de vous sentir plus à l'aise, vous pouvez vous faire aider par un avocat pour les fins de votre présentation ou pour obtenir des conseils, mais vous devrez toutefois en assumer les coûts. Vous pouvez également vous faire aider par un ami ou par un membre de la famille. Habituellement, les représentants des fabricants ne sont pas accompagnés par un avocat aux fins des auditions du PAVAC.

Puis-je amener des témoins?

Vous pouvez et vous devez amener à l'audition toute personne qui a des renseignements pertinents qui serviront à établir votre réclamation.

Qu'arrive-t-il si j'ai besoin d'un interprète?

Les auditions du PAVAC se tiennent dans l'une ou l'autre des deux langues officielles du Canada, soit en anglais, soit en français. Pour toutes les autres langues, le PAVAC peut prendre les arrangements pour obtenir la présence d'un interprète, mais vous devrez en assumer les coûts.

Dois-je garder confidentielle l'issue de l'affaire dans le cadre du PAVAC?

Non. Vous êtes entièrement libre de discuter, comme bon vous semble, de votre participation au PAVAC, y compris de la sentence rendue par l'arbitre.

Le PAVAC affiche périodiquement les résultats des affaires soumises dans le cadre du programme sur son site Web ou il utilise, dans ses rapports publiés, des renseignements relatifs auxdites affaires, mais il ne diffuse pas de copies des sentences ni aux arbitres ni à toute autre partie, et il ne divulgue aucun renseignement permettant de vous identifier personnellement.

Pour obtenir une copie de notre rapport annuel, veuillez consulter notre site Web à l'adresse suivante : www.pavac.ca.

Puis-je avoir confiance dans l'arbitre?

Les arbitres du PAVAC sont des fournisseurs de services indépendants qui ont réussi la formation concernant explicitement le programme. Ils signent un contrat avec le PAVAC dans lequel ils s'engagent à respecter les normes et l'éthique dudit programme. Les arbitres ne sont pas des experts en matière automobile, mais ils peuvent, en tout temps dans le cadre de l'examen de votre affaire, faire appel à des experts techniques.

Dans tous les territoires et provinces au Canada, les tribunaux exercent une surveillance sur la procédure d'arbitrage, et les dispositions législatives relatives à l'arbitrage prévoient dans quelles circonstances vous pouvez demander au tribunal d'annuler la décision d'un arbitre ou d'ordonner la tenue d'une nouvelle audition.

Comment puis-je savoir si le fabricant se conformera à la sentence de l'arbitre?

Comme vous, le fabricant est lié juridiquement par la sentence de l'arbitre, et il est tenu, dans le cadre de ses engagements envers le PAVAC, de s'y conformer. Si l'un ou l'autre d'entre vous ne se conforme pas à la sentence, vous ou le fabricant pouvez demander au tribunal d'en assurer l'exécution.

Quels sont les avantages liés au fait de recourir au PAVAC?

Le PAVAC est juste

Vous serez assuré d'une audition juste devant un arbitre impartial. Depuis 1994, des consommateurs ayant eu les mêmes problèmes que vous avec leur véhicule ou avec la garantie du fabricant attachée à leur véhicule ont eu recours au PAVAC, et ils ont attribué des cotes élevées aux arbitres du PAVAC sur les plans de la courtoisie, du caractère professionnel et juste.

Le PAVAC est rapide

Un délai de 70 jours est visé pour le traitement d'une affaire du début à la fin dans le cadre du PAVAC. Nous nous efforçons de veiller à ce que votre audition ait lieu dans les 50 jours suivant la date où nous recevons votre formulaire de réclamation dûment rempli. Ensuite, environ 14 jours après votre audition, nous vous enverrons la sentence de l'arbitre.



Le PAVAC est amical

Votre audition du PAVAC se tiendra dans une salle de réunion d'hôtel, dans un centre communautaire ou dans une installation similaire le plus près de chez vous possible. Les auditions sont moins formelles que celles d'un tribunal. Les témoins prêtent serment ou font une déclaration solennelle de dire la vérité, mais aucun langage spécial n'est obligatoire. Il n'y a aucune règle spéciale quant à la façon de se comporter, sauf celles de la courtoisie habituelle.

Bien que les auditions du PAVAC soient moins formelles que celles d'un tribunal, le modèle général d'une audition du PAVAC est semblable à celui d'un tribunal. L'arbitre assure la direction du déroulement de la procédure. Vous (le demandeur) faites la première présentation. Puis, c'est au tour du représentant du fabricant (le défendeur) de faire la sienne. Ensuite, vous pouvez répondre à tout élément nouveau que le défendeur a soulevé.

Le PAVAC est gratuit

Le recours au PAVAC ne comporte aucuns frais. Les seules dépenses que vous pouvez engager sont celles qui se rapportent à la préparation et à la présentation de votre réclamation, notamment les frais et honoraires de votre avocat, de vos témoins ou de l'interprète, le cas échéant.

Le PAVAC est final

Une fois que l'arbitre rend sa décision, c'est terminé. Il n'y a pas d'appel. Lorsque le fabricant se conforme à la sentence de l'arbitre, votre réclamation prend fin et le fabricant est dégagé de toute responsabilité à cet égard.

Vous et le fabricant disposez de droits limités pour demander à un tribunal d'annuler la décision de l'arbitre ou d'autoriser une nouvelle audition; ainsi vous ne pourrez faire une telle demande simplement parce que vous ou le fabricant n'êtes pas d'accord avec la sentence de l'arbitre.

À part le PAVAC, quelles sont les autres possibilités qui s'offrent?

Le PAVAC est totalement volontaire, et vous êtes la personne la mieux placée pour déterminer ce qui vous convient le mieux. En ce qui concerne votre différend, vous pouvez vous adresser au tribunal ou vous pouvez recourir au PAVAC, mais vous ne pouvez pas faire les deux.

Avant de choisir le PAVAC, examinez les autres options possibles, comme vous adresser au tribunal, négocier avec le fabricant, vendre ou échanger votre véhicule ou ne rien faire à ce moment-ci. Vérifiez les dispositions législatives relatives à la protection du consommateur dans votre province ou territoire. Sousez les avantages et les inconvénients liés au fait de recourir au PAVAC ou à toute autre option qui s'offre à vous, ensuite choisissez l'option qui vous convient le mieux.

Comment le PAVAC est-il organisé?

Le PAVAC est une société dont les membres sont des représentants de l'industrie automobile, des gouvernements provinciaux et territoriaux et des consommateurs. L'industrie automobile finance le programme, mais elle ne détient qu'une minorité de sièges au sein du conseil d'administration. La liste des fabricants et des importateurs participants est jointe à la fin du présent guide.

Suis-je admissible au PAVAC?

Pour être admissible au PAVAC, vous devez répondre à certaines exigences précises. Ces exigences sont appelées critères d'admissibilité, et ces derniers sont exposés en détail dans la Convention d'arbitrage.

Vous êtes admissible si :

- Votre différend porte sur :
 - L'application ou l'administration de la garantie du fabricant attachée au véhicule neuf telle qu'elle s'applique à votre véhicule; ou
 - Les allégations de vice actuel dans l'assemblage ou dans les matériaux de votre véhicule tel que livré par le fabricant à un concessionnaire autorisé, lorsque le vice cause actuellement des symptômes dans votre véhicule qui n'ont pas été réparés correctement ;
- Votre véhicule est un véhicule de passagers, une camionnette, une fourgonnette, un véhicule sport utilitaire ou un véhicule de passagers à usages multiples dont le poids brut (PBV) n'excède pas 4 536 kg (10 000 lb);
- Votre véhicule a parcouru un maximum de 160 000 km au moment de l'audition;
- Votre véhicule est un modèle de l'année en cours ou de l'une des 4 années précédentes. Par exemple, en 2011, après le 30 septembre, ce doit être un modèle 2008 ou un modèle plus récent; en 2012, après le 30 septembre, ce doit être un modèle 2009 ou un modèle plus récent;
- Vous étiez le propriétaire immatriculé du véhicule lorsque le différend est survenu;
- Le véhicule est immatriculé au nom d'une entreprise qui vous appartient et vous ou un membre de votre famille êtes le conducteur principal du véhicule;
- Le véhicule est immatriculé au nom d'une société dont vous êtes un dirigeant ou un administrateur et vous ou un membre de votre famille êtes le conducteur principal du véhicule;
- Votre véhicule est loué (pour au moins 12 mois) et le locateur signe le formulaire de réclamation;
- Votre véhicule est loué à une entreprise ou à une société (pour au moins 12 mois) et vous êtes le propriétaire de l'entreprise ou vous êtes un dirigeant ou un administrateur de la société et vous ou un membre de votre famille êtes le conducteur principal du véhicule;
- Vous demeurez propriétaire ou locataire du véhicule pendant l'arbitrage de votre réclamation;
- Vous résidez dans une province ou un territoire canadien;
- Vous avez suivi le processus de règlement des différends du fabricant décrit dans le livret de garantie ou le manuel du propriétaire;
- Vous avez donné, tant au concessionnaire qu'au fabricant, l'occasion de régler le problème et un délai raisonnable pour le faire;
- Vous avez permis au fabricant de terminer les travaux qu'il estime nécessaires à la suite d'un rappel fait conformément à la Loi sur la sécurité automobile ou d'une campagne de service entreprise à l'initiative du fabricant (peu importe que le rappel ou la campagne de service concerne votre réclamation ou non) lorsque :
 - vous avez été avisé par écrit au sujet du rappel ou de la campagne de service; et
 - les travaux visés par le rappel seront effectués sans frais.



Mais vous n'êtes pas admissible si :

- Votre différend porte sur des blessures à la personne et/ou des dommages aux biens de tiers (y compris les dommages à votre propre véhicule), même si vous alléguiez un vice dans l'assemblage ou dans les matériaux du véhicule;
- Votre réclamation est liée à des dommages incidents ou indirects, à des pertes de bénéfices, à des inconvénients, à la perte de l'usage ou de disponibilité du véhicule, ou à des dommages-intérêts punitifs;
- Votre réclamation a déjà été réglée avec le fabricant ou un concessionnaire autorisé;
- Le différend vous oppose uniquement à un concessionnaire autorisé et non au fabricant;
- Votre réclamation fait ou a fait l'objet d'un arbitrage, d'une médiation ou d'un règlement hors du PAVAC;
- Votre réclamation fait l'objet d'une poursuite judiciaire, par vous, devant les tribunaux, ou dans le cadre d'un recours collectif;
- Votre véhicule est utilisé principalement à des fins d'affaires ou commerciales;
- Votre véhicule est une roulotte motorisée;
- Votre réclamation est fondée uniquement sur la perte de confiance dans votre véhicule, qui n'est pas liée à un vice actuel que celui-ci comporte;
- Votre réclamation est fondée sur des allégations de vice dans la conception ou dans les matériaux de votre véhicule;
- Votre véhicule est actuellement ou a été antérieurement utilisé comme ambulance, taxi, limousine, véhicule de police, véhicule du service d'incendie ou autres services municipaux, charrue à neige ou corbillard;
- Votre véhicule a été modifié aux fins de la formation des conducteurs;
- Votre véhicule a été :
 - radié des livres ou déclaré perte totale par une compagnie d'assurance; ou
 - désigné perte totale par le fabricant, laquelle désignation a été confirmée par un rapport du Bureau d'assurance du Canada; ou
 - classifié comme irréparable, récupérable ou remis à neuf par un ministère des transports provincial ou territorial;
- Votre véhicule est non conforme aux normes canadiennes de fabrication et est destiné à l'exportation;
- Votre différend porte sur un contrat de service, une garantie prolongée ou une garantie offerte par des tiers qui ne fait pas partie de la garantie du fabricant attachée au véhicule neuf;
- Les allégations sont liées à des vices de fabrication des pneus, même si le fabricant garantit les pneus en vertu de la garantie du fabricant attachée au véhicule neuf;
- Votre différend porte sur des options ou des accessoires qui n'ont pas été approuvés par le fabricant et qui n'ont pas été commandés ni installés par le fabricant ou par le concessionnaire autorisé au moment où votre véhicule a été vendu au détail au premier client;
- Votre différend porte sur un traitement antirouille qui n'a pas été effectué par le fabricant;
- Votre différend porte sur des allégations liées à l'efficacité énergétique, sauf s'il est allégué qu'une ou plusieurs composantes défectueuses de votre véhicule sont la cause du problème lié à l'efficacité énergétique.

PARTIE II - DEMANDE DE FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

Je suis intéressé par le PAVAC. Que dois-je faire?

Avant de pouvoir recevoir la trousse de demande pour le PAVAC, vous devez faire de véritables efforts pour régler votre différend avec le fabricant. Ce qui veut dire que vous devez suivre le processus de règlement des différends du fabricant et donner au concessionnaire et au fabricant l'occasion de régler le problème que présente votre véhicule.

Qu'est-ce que le processus de règlement des différends du fabricant?

Ce processus varie d'un fabricant à l'autre. Pour votre véhicule en particulier, le processus est exposé dans le manuel du propriétaire ou dans le livret de garantie. C'est le processus que vous devez suivre avant de vous adresser au PAVAC.

Dois-je également donner, tant au concessionnaire qu'au fabricant, l'occasion de régler le problème?

Oui. Vous devez donner, tant au concessionnaire qu'au fabricant, l'occasion de régler le problème et un délai raisonnable pour le faire.

D'abord, il faut que vous communiquiez avec le concessionnaire pour voir si le différend peut être réglé à ce niveau. Si vous ne réussissez pas à le régler avec le concessionnaire original, veuillez examiner la possibilité d'en consulter un autre.

Si votre différend n'est toujours pas réglé, veuillez communiquer avec le centre d'assistance à la clientèle du fabricant. (Voir à la fin du présent guide.) On peut vous demander de rencontrer le représentant du fabricant. Veuillez donner au fabricant l'occasion de régler le problème et un délai raisonnable pour le faire.

Veuillez vous constituer un dossier des efforts déployés auprès du concessionnaire et du fabricant, y compris la date, l'heure, le numéro de dossier, le nom et la fonction de toute personne à laquelle vous avez parlé. Ces renseignements vous aideront à établir que vous avez véritablement déployé des efforts pour régler votre différend avec le fabricant de sorte que vous aurez le droit de recevoir la trousse de demande.

Qu'arrive-t-il s'il y a désaccord entre le fabricant et moi en ce qui concerne ce qui constitue une occasion et un délai raisonnable?

Si vous êtes en désaccord avec le fabricant en ce qui concerne ce qui constitue une occasion et un délai raisonnable pour régler le différend, vous pourrez expliquer votre désaccord à l'administrateur provincial au moment de faire votre demande au PAVAC. Si le désaccord ne peut pas être réglé à ce niveau, un arbitre devra trancher la question.

Qu'est-ce qu'un administrateur provincial et comment puis-je communiquer avec celui-ci?

Pour assurer la prestation du programme à travers le Canada, le PAVAC recourt aux services de diverses organisations indépendantes appelées administrateurs provinciaux. Si vous croyez que votre réclamation est admissible au PAVAC, veuillez communiquer avec l'administrateur provincial de votre région au numéro suivant : 1-800-207-0685 ou enclencher la procédure relative à votre réclamation dans le cadre du PAVAC en utilisant notre site Web à l'adresse suivante : www.pavac.ca.



Qu'arrive-t-il lorsque je communique pour la première fois avec l'administrateur provincial?

Avant de vous envoyer la trousse de demande, l'administrateur provincial vérifiera votre réclamation pour s'assurer qu'elle répond aux exigences de base du programme. Si votre réclamation ne répond pas aux exigences, l'administrateur provincial vous expliquera pourquoi.

Dans le cadre de cette vérification, des questions comme celles qui suivent pourront vous être posées :

- Quels sont la marque, le modèle et l'année de votre véhicule ainsi que le kilométrage inscrit à l'odomètre?
- Quel est le poids brut de votre véhicule (PBV)? (Si votre véhicule semble peser plus de 4 563 kg ou 10 000 lb, il se pourrait qu'on vous demande de le faire peser dans le cadre du processus de demande);
- Quel est le concessionnaire qui assure l'entretien de votre véhicule?
- Avez-vous suivi le processus de règlement des différends du fabricant exposé dans votre manuel du propriétaire ou dans le livret de garantie?
- Avez-vous donné au concessionnaire l'occasion de régler le problème et un délai raisonnable pour le faire?
- Avez-vous donné au fabricant l'occasion de régler le problème et un délai raisonnable pour le faire?
- Avez-vous déjà porté l'affaire devant les tribunaux?
- Faites-vous partie d'un recours collectif?
- Dans quelle proportion utilisez-vous votre véhicule à des fins personnelles, familiales et commerciales?
- Est-ce le seul véhicule que vous possédez?
- Quel est le vice dont vous vous plaignez dans l'assemblage ou dans les matériaux de votre véhicule?
- Quel est le problème en ce qui concerne l'application ou l'administration de la garantie du fabricant attachée au véhicule neuf?

Que fait l'administrateur provincial avec les renseignements que je lui fournis?

Si votre réclamation répond aux critères de base du programme, l'administrateur provincial consigne vos réponses sur un formulaire appelé fiche d'admissibilité, laquelle est transmise au fabricant. Le fabricant a 3 jours ouvrables pour indiquer s'il est d'accord avec le fait que votre réclamation répond aux critères du programme. S'il n'est pas d'accord, il doit fournir des raisons à l'administrateur provincial. Par exemple, le fabricant peut dire que :

- Vous ne lui avez pas donné l'occasion de régler le problème et un délai raisonnable pour le faire;
- Vous avez déjà réglé l'affaire avec le fabricant, comme dans le cadre de « travaux à titre gracieux »;
- Le problème que présente votre véhicule découle d'un accident et non d'un vice;
- Vous utilisez le véhicule principalement à des fins commerciales;
- Le problème que présente votre véhicule découle d'une modification et non d'un vice;
- Vous avez déjà porté l'affaire devant les tribunaux ou vous faites partie d'un recours collectif.

Si l'administrateur provincial croit quand même que votre réclamation répond aux exigences de base du programme, il vous fera parvenir une trousse de demande pour vous permettre de commencer la procédure. Par contre, si l'administrateur provincial est d'avis que vous ne répondez pas aux critères, vous en serez informé et vous recevrez une explication écrite.

Les raisons les plus fréquentes de non admissibilité consistent en un niveau élevé d'utilisation du véhicule à des fins commerciales ou dans le défaut de suivre le processus de règlement des différends du fabricant. Une fois que vous avez suivi le processus de règlement des différends du fabricant, votre réclamation peut devenir admissible et vous pouvez communiquer, à nouveau, avec le PAVAC.

Qu'arrive-t-il si le fabricant offre de régler le différend à l'étape de la vérification de la réclamation?

À l'étape de la vérification, le fabricant peut communiquer avec vous directement pour discuter des solutions qui s'offrent ou d'un règlement. Veuillez examiner avec soin les avantages et les inconvénients de l'offre du fabricant, car si vous réglez votre réclamation, vous ne serez pas admissible au PAVAC.

Que comprend la trousse de demande?

La trousse de demande comprend :

- Un formulaire de réclamation que vous devez remplir pour demander la tenue d'une audition;
- Un guide d'accompagnement intitulé « Se préparer pour le PAVAC »;
- La Convention d'arbitrage, qui prévoit le cadre juridique pour les arbitrages du PAVAC et la formule à utiliser pour calculer le montant du rachat approximatif, si vous envisagez un rachat;
- Un formulaire faisant état des contrats admissibles, pour le fabricant de votre véhicule, à titre de contrats d'entretien prolongé appuyés par le fabricant;
- Un bref curriculum vitae de l'arbitre qui a été désigné pour s'occuper de votre réclamation.

Lisez attentivement les formulaires et les documents. Si vous avez besoin de précisions, veuillez communiquer avec l'administrateur provincial ou avec votre avocat.

PARTIE III - REMPLIR VOTRE FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

Lorsque je remplis mon formulaire de réclamation, dois-je joindre des documents?

Oui. Vous devez joindre tous les documents que vous utiliserez pour établir le bien-fondé de votre réclamation. Prenez le temps de les mettre en ordre et évitez tout double emploi inutile. Le formulaire de réclamation est le document par lequel l'arbitre prend connaissance, pour la première fois, de votre dossier; il y va donc de votre intérêt que ce document soit clair, en ordre et utile.

N'envoyez pas les documents originaux. Envoyez des copies claires et lisibles et apportez les originaux avec vous à l'audition.



Comment dois-je remplir le formulaire de réclamation?

Veillez remplir le formulaire de réclamation de façon complète et exacte et veuillez écrire, dactylographier ou écrire en lettres moulées de façon claire et lisible.

Passez en revue les sections du formulaire de réclamation l'une après l'autre et répondez intégralement à toutes les questions. Assurez-vous d'avoir traité tous les aspects de votre dossier et d'avoir décrit clairement les vices actuels que vous alléguiez (ceux qui causent actuellement des symptômes dans votre véhicule et qui n'ont pas été réparés correctement) ou le problème que vous avez avec la garantie attachée au véhicule neuf. Joignez (et numérotez) des pages additionnelles si vous n'avez pas assez d'espace sur le formulaire pour exposer vos problèmes. Tentez d'apporter le plus de précisions possibles au sujet de chacun des aspects qui constituent le fondement de votre réclamation.

Une fois votre formulaire de réclamation rempli, veuillez le réviser pour vous assurer du caractère complet et exact des réponses. Assurez-vous d'avoir joint des copies lisibles de tous les documents pertinents. Ensuite, signez et inscrivez la date à l'endroit indiqué sur la deuxième page du formulaire de réclamation. Veuillez retourner le formulaire de réclamation dûment rempli ainsi que vos documents à l'administrateur provincial qui vous a envoyé ou remis la trousse de demande.

Dans quel délai dois-je retourner le formulaire de réclamation dûment rempli?

Vous disposez de 60 jours pour retourner le formulaire de réclamation à compter de la date où l'administrateur provincial vous l'a envoyé ou remis. Si vous ne le retournez pas dans ce délai, votre réclamation ne sera pas traitée et vous devrez présenter une nouvelle demande si vous voulez avoir recours au programme. Vous pouvez présenter une nouvelle demande au programme, pourvu que vous répondiez toujours aux critères d'admissibilité au programme.

Pourquoi demande-t-on de consigner sur le formulaire de réclamation le kilométrage inscrit sur l'odomètre du véhicule?

Le kilométrage inscrit à l'odomètre de votre véhicule sert à déterminer votre admissibilité au programme et est aussi utilisé comme base de référence en cas de rachat. Si vous demandez le rachat, le kilométrage inscrit est utilisé pour déterminer le montant du rachat et pour déterminer si une réduction pour usure s'appliquera. L'arbitre vérifiera le kilométrage inscrit à l'odomètre à la date de l'audition.

Pourquoi demande-t-on, dans le formulaire de réclamation, si le véhicule est loué?

Si le véhicule est loué, le locateur doit signer le formulaire de réclamation. L'administrateur provincial peut vous aider à obtenir cette signature.

De plus, si vous demandez le rachat, le montant du rachat pour un véhicule loué est calculé à l'aide d'une formule précise. L'arbitre a donc besoin de savoir quelle formule il devra utiliser. Si votre véhicule est un véhicule loué, vous devez tenir à jour vos paiements en vertu du contrat de location pendant toute la durée de l'arbitrage peu importe l'état de votre véhicule. Si vos paiements en vertu du contrat de location sont en arriéré, le montant du rachat sera réduit du montant des arriérés.

Pourquoi demande-t-on, dans le formulaire de réclamation, s'il y a des sommes qui restent dues sur mon véhicule?

Si vous demandez le rachat, le montant du rachat pour un véhicule qui vous appartient est calculé à l'aide d'une formule précise. L'arbitre a donc besoin de savoir quelle formule il devra utiliser. Si votre véhicule est financé, vous devez tenir à jour vos paiements en vertu du contrat de financement pendant toute la durée de l'arbitrage peu importe l'état de votre véhicule. Si vous avez demandé le rachat et que l'arbitre rend une ordonnance de rachat, vous devrez livrer le véhicule au fabricant libre de toute charge, ou le fabricant peut devoir verser la totalité ou une partie du montant du rachat au détenteur de la priorité.

Quelle est l'ampleur des détails que je dois indiquer dans la section appelée « Description du problème »?

Lorsque l'arbitre et le fabricant lisent la section appelée Description du problème de votre formulaire de réclamation, ils doivent être en mesure de comprendre l'essence de votre différend avec le fabricant. Vous devez décrire clairement les problèmes que présente votre véhicule ainsi que la mesure de redressement que vous souhaitez que l'arbitre vous accorde. Quel est le vice que présentent l'assemblage ou les matériaux de votre véhicule? Ou quel est le problème en ce qui concerne l'application ou l'administration de la garantie attachée au véhicule neuf? Ces allégations doivent être rédigées de manière très précise.

Prenez votre temps pour remplir cette partie du formulaire de réclamation, car, à l'audition, l'arbitre ne peut se prononcer que sur les problèmes que vous avez identifiés dans cette partie du formulaire et sur aucun autre.

Il vous appartient de décider comment expliquer le problème que présente votre véhicule, mais vous devez exposer tous les faits pertinents et prendre tout l'espace dont vous avez besoin. Il vous serait utile de préparer une liste des événements dans l'ordre où ils se sont produits. À quel moment le problème que présente votre véhicule est-il survenu la première fois? Quel a été le diagnostic concernant votre problème et quelles réparations ont été effectuées? Quels ont été les résultats de ces réparations? Quelle mesure avez-vous prise par la suite? Quand et comment êtes-vous venu à la conclusion que votre véhicule présentait un vice dans l'assemblage ou dans les matériaux de celui-ci? Comment décririez-vous le vice actuel que comporte le véhicule?

Qu'arrive-t-il si de nouveaux problèmes se présentent après que j'ai rempli le formulaire de réclamation? Puis-je les ajouter plus tard?

La compétence de l'arbitre se limite aux problèmes que vous avez identifiés initialement sur votre formulaire de réclamation. De nouveaux problèmes ne peuvent être ajoutés que si le fabricant y consent.

Que dois-je cocher dans la section appelée « Mesures de redressement demandées »?

Une mesure de redressement s'entend des mesures précises que l'arbitre du PAVAC peut ordonner dans le cadre du programme. La compétence de l'arbitre se limite à ces mesures et il ne peut pas accorder autre chose.



Lorsque vous remplissez la section appelée « Mesures de redressement demandées », vous devez cocher toutes les mesures de redressement que vous avez l'intention de demander. Vous devez également joindre des copies de tous les documents justificatifs pour chaque mesure de redressement que vous cochez. Le formulaire de réclamation indique quels sont ces documents, mais n'hésitez pas à joindre tout autre document qui établit que vous avez droit à ladite mesure de redressement.

Puis-je également réclamer la somme d'argent que j'ai engagée pour faire effectuer des tests de diagnostic se rapportant au problème que présente mon véhicule?

Oui. Vous devez cocher la case appelée « Remboursement des dépenses documentées », indiquer la somme concernée et joindre des copies des reçus desdites dépenses liées aux tests de diagnostic, car vous pourriez être admissible à obtenir un remboursement d'un maximum de 500 \$ pour couvrir le coût de ces tests effectués avant votre audition dans le cadre du PAVAC.

Que dois-je savoir avant de cocher, comme mesure de redressement, la case du rachat?

Le rachat, comme mesure de redressement, n'est possible que si votre véhicule a parcouru moins de 60 000 kilomètres et a été en service pour une période d'au plus 36 mois au moment de l'audition.

Avant de cocher la case du rachat comme mesure de redressement, il vous est fortement recommandé de calculer le montant du rachat que vous prévoyez obtenir en utilisant les formules indiquées à la fin du présent guide ou en utilisant le calculateur en ligne à l'adresse suivante : www.pavac.ca. L'arbitre établira la valeur finale du rachat en votre présence et en la présence du fabricant en utilisant le kilométrage inscrit à l'odomètre à la date d'audition; toutefois, en effectuant vous-même le calcul, cela vous donnera une idée du montant auquel vous pouvez vous attendre.

Si vous éprouvez la moindre difficulté à faire ces calculs, adressez-vous à l'administrateur provincial pour obtenir de l'aide. L'administrateur peut également vous aider à déterminer si un contrat d'entretien prolongé acheté pour votre véhicule est admissible à titre de contrat d'entretien prolongé appuyé par le fabricant aux fins du calcul du rachat. Il vous semblera peut-être plus facile d'utiliser le calculateur figurant dans le site web du PAVAC que de faire le calcul à la main sur les formulaires de rachat faisant partie du présent guide.

Si le prix d'achat de votre véhicule comprend un montant que vous deviez encore sur le véhicule que vous avez échangé, cette somme pourra être retranchée au montant du rachat, si elle est déterminée avant l'audition et prouvée à l'arbitre au cours de celle-ci. Le fabricant présentera une demande visant à tenir compte de cette somme dans le cadre des renseignements qu'il fournira avant l'audition.

Comparez avec soin le montant du rachat par rapport aux autres options qui s'offrent à vous. Vous êtes la personne la mieux placée pour déterminer si cette mesure de redressement est celle qui vous convient. Le rachat peut ne pas être la meilleure solution si vous n'êtes pas prêt financièrement à remplacer le véhicule.

Aux fins d'un rachat, le fait que mon véhicule m'appartienne ou soit loué a-t-il une incidence?

Oui. Il y a des différences importantes en ce qui concerne le montant et la structure du rachat selon que le véhicule vous appartient ou que le véhicule soit loué.

	Véhicule qui Vous appartient	Véhicule loué
Qu'arrive-t-il?	En échange du montant du rachat vous transférez la propriété au fabricant dans les 21 jours qui suivent la réception de l'ordonnance de l'arbitre.	Le fabricant prend en charge votre contrat de location et vous n'avez plus aucune responsabilité à l'égard dudit contrat à compter de la date où le véhicule est remis au fabricant.
Quelles sommes sont englobées dans le montant du rachat?	<ul style="list-style-type: none"> Le prix que vous avez payé à l'origine avant tout acompte ou allocation pour échange, y compris les contrats d'entretien prolongé appuyés par le fabricant, moins certains éléments précis (voir ci-dessous); et Une réduction pour usure en fonction de la distance parcourue. 	<ul style="list-style-type: none"> 100 % de votre dépôt de garantie; et Votre acompte, calculé au prorata du nombre de mois qui restent à courir avant la fin du contrat de location.
Quelles sommes ne sont pas englobées dans le montant du rachat?	<ul style="list-style-type: none"> Toute allocation à titre d'incitatif ou de rabais du fabricant. Les taxes de vente provinciales ou territoriales. Tout montant payé pour des accessoires ou des options, sauf s'ils ont été approuvés par le fabricant et installés par le fabricant ou par le concessionnaire au moment de la vente au client original. Le coût de l'antirouille ou des protecteurs pour tissus, même s'ils ont été acquis chez un concessionnaire autorisé. Tout montant payé pour des garanties prolongées, des contrats de service ou des produits d'assurance qui ne sont pas des contrats d'entretien prolongé appuyés par le fabricant, même s'ils ont été acquis chez le fabricant. 	<ul style="list-style-type: none"> Paiements antérieurs en vertu du contrat de location. Tous les frais administratifs ou autres en liaison avec votre contrat de location. Tout ajustement au titre d'une faible utilisation. Taxes de vente provinciales ou territoriales.
Qu'est-ce qui peut changer le montant du rachat?	<p>Vous recevrez plus d'argent si l'arbitre applique une réduction pour usure plus faible. Ceci n'est possible que si votre véhicule :</p> <ul style="list-style-type: none"> était en service depuis moins de 365 jours à la date de réception de Votre formulaire de réclamation; et a parcouru moins de 25 000 kilomètres au moment de l'audition. <p>Vous recevrez moins d'argent si l'arbitre réduit le montant du rachat pour couvrir l'équité négative que vous deviez à l'égard d'un autre véhicule qui a été utilisé aux fins de l'achat du véhicule en cause.</p>	<p>Vous recevrez moins d'argent et peut-être que vous allez devoir de l'argent au fabricant si :</p> <ul style="list-style-type: none"> Vous avez parcouru plus de kilomètres que ce que permettait le contrat de location mensuellement; ou Vous avez un arrérage au titre des paiements en vertu du contrat de location au moment du rachat du véhicule. Vous recevrez moins d'argent si l'arbitre réduit le montant du rachat pour couvrir l'équité négative que vous deviez à l'égard d'un autre véhicule qui a été utilisé aux fins de l'achat du véhicule en cause.



Y a-t-il des taxes applicables sur le montant du rachat?

La TPS ou la TVH est calculée sur le montant du rachat à l'aide du taux figurant sur votre contrat d'achat ou de location, mais pas la taxe de vente provinciale ou territoriale. Il vous appartient de demander le remboursement de la taxe de vente si cela est possible dans votre province ou territoire.

Si je demande le rachat du véhicule dans mon formulaire de réclamation, l'arbitre peut-il plutôt ordonner des réparations?

L'arbitre peut décider d'ordonner que des réparations soient effectuées plutôt que d'ordonner le rachat, s'il est convaincu que les réparations sont pratiques et possibles.

Lorsque l'arbitre rend une ordonnance de réparation, il demeure saisi de l'affaire pendant une période de 90 jours à partir de la date où les réparations sont terminées. Durant ce délai, vous pouvez demander à l'arbitre de reconsidérer l'ordonnance de réparation si les réparations n'ont pas été exécutées. Toutefois, après l'expiration de ce délai de 90 jours, l'arbitrage prend fin et l'arbitre n'a plus compétence.

Qu'arrive-t-il si, à l'audition, je veux changer ma demande de réparation pour une demande de rachat?

Si vous demandez des réparations sur votre formulaire de réclamation, mais que plus tard vous souhaitez plutôt demander un rachat, l'arbitre peut autoriser ce changement à la condition que le fabricant ait assez de préavis pour répondre à votre demande modifiée et/ou ait l'occasion de le faire.

Comment puis-je remplir le formulaire de réclamation si je ne sais pas encore les noms de mes témoins ou les noms des personnes qui m'aideront à l'audition?

Si vous ne connaissez pas, au moment de remplir le formulaire de réclamation, les noms de vos témoins, de votre avocat ou des personnes qui vous aideront à l'audition, vous pourrez les fournir plus tard à l'administrateur provincial, mais vous devrez le faire au moins 10 jours civils avant l'audition. Si vous ne fournissez pas ces renseignements dans le délai, l'arbitre peut vous refuser la possibilité de vous en servir.

Qu'arrive-t-il lorsque l'administrateur provincial reçoit mon formulaire de réclamation et mes documents?

L'administrateur provincial examinera votre demande et vos documents pour s'assurer du caractère complet de ceux-ci. En supposant que tout est en règle et que vous êtes toujours admissible au PAVAC, l'administrateur provincial transmettra une copie de votre formulaire de réclamation et de vos documents au fabricant afin que ce dernier puisse prendre connaissance de ce que vous réclamez et pourquoi.

Suis-je informé de la réponse du fabricant à ma réclamation?

Oui. Comme le fabricant, vous devez savoir à quoi vous attendre à l'audition. Dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception de votre réclamation, le fabricant doit produire une réponse écrite ainsi que tous les documents qu'il a l'intention d'utiliser pour établir sa défense à l'encontre de votre réclamation. L'administrateur provincial vous transmettra une copie de la réponse et des documents du fabricant.

Quand mon audition sera-t-elle fixée une fois que j'aurai retourné mon formulaire de réclamation?

En supposant que votre formulaire de réclamation est complet, l'administrateur provincial fixera la date de votre audition de façon que celle-ci ait lieu dans les 50 jours qui suivront la réception de votre formulaire de réclamation dûment rempli. L'audition se tiendra le plus près possible de votre résidence.

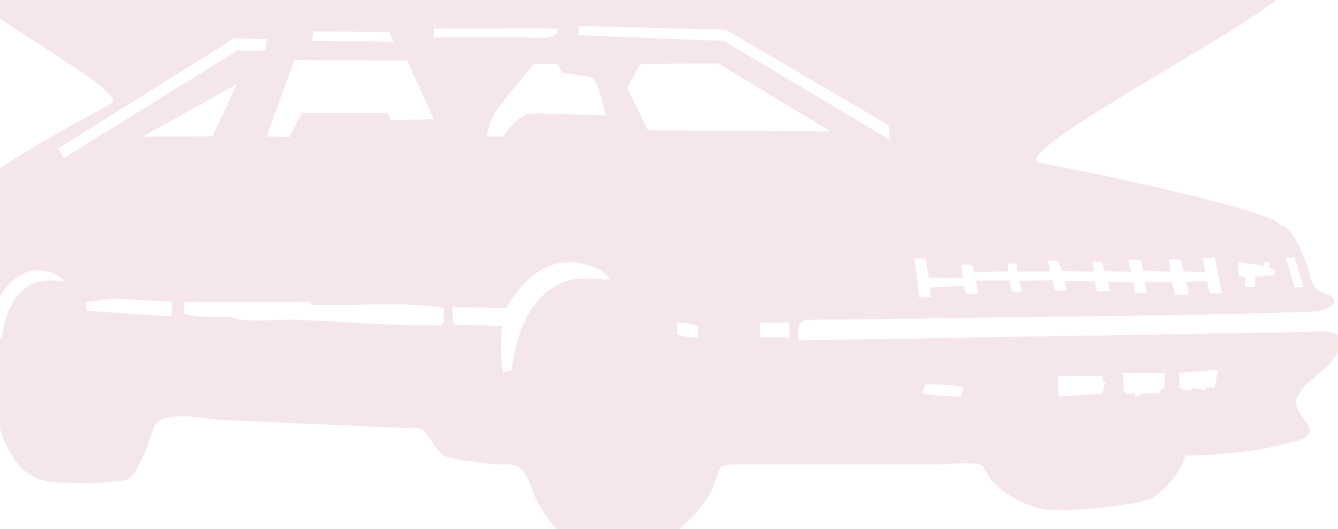
Que faire pour me préparer pour l'audition du PAVAC?

Veuillez consulter le guide d'accompagnement intitulé « Se préparer pour le PAVAC », lequel renferme des détails sur la façon de se préparer en vue d'une audition du PAVAC.

Calcul du rachat lorsque vous êtes propriétaire du véhicule ou lorsque vous le louez

Servez-vous des formules de rachat figurant dans le présent guide pour calculer le montant du rachat ou utilisez les calculateurs en ligne, à l'adresse suivante : www.camvap.ca. Assurez-vous que les bonnes données sont inscrites dans chaque section du calcul du rachat.

L'administrateur provincial peut vous aider à effectuer ce calcul. Si vous avez des questions, communiquez avec l'administrateur provincial, au numéro 1-800-207-0685.





Calcul du rachat quand le Véhicule Vous **APPARTIENT**

Étape 1 – Calcul du prix d’achat du Véhicule

- a) Le prix que Vous avez payé pour le Véhicule, tel qu’il est indiqué sur le contrat de vente au détail. Ce chiffre est habituellement le premier montant indiqué dans la partie supérieure droite de Votre contrat de vente au détail. \$ _____
- b) Plus tout montant payé ou alloué pour des accessoires ou des options qui ont été installés sur Votre Véhicule au moment de l’achat et qui sont inclus dans Votre acte de vente, qui ont été : (+) \$ _____
- 1) installés par le Fabricant;
 - 2) installés par un Concessionnaire autorisé et approuvés par le Fabricant, pourvu que ces options ou accessoires n’aient pas été inclus dans a).
- c) Plus tout montant se rapportant aux éléments qui suivent, pourvu qu’ils n’aient pas été inclus dans a) :
- 1) frais de transport \$ _____
 - 2) inspection avant la livraison \$ _____
 - 3) frais d’acquisition \$ _____
 - 4) prélèvements sur les pneus/frais d’élimination \$ _____
 - 5) frais réglementaires \$ _____
 - 6) frais d’administration et de documentation \$ _____
 - 7) taxe d’accise fédérale/taxe relative à la climatisation \$ _____
 - 8) droits environnementaux gouvernementaux obligatoires \$ _____ (+) \$ _____
- d) Plus, s’il est documenté, le montant avant taxes que Vous avez payé pour un Contrat d’entretien prolongé appuyé par le Fabricant à l’égard de Votre Véhicule. (+) \$ _____
- e) Moins tout montant payé ou alloué pour des accessoires ou des options qui ont été installés sur Votre Véhicule au moment de l’achat, qui sont inclus dans Votre acte de vente et qui n’ont pas été : (-) \$ _____
- 1) installés par le Fabricant; ou
 - 2) installés par un Concessionnaire autorisé et approuvés par le Fabricant
- f) Moins, s’il est documenté, tout montant d’Équité négative. (-) \$ _____
- g) Moins, s’il est documenté, tout rabais, escompte ou incitatif accordé par le Fabricant ou par le Concessionnaire qui ne figure pas clairement sur le contrat de vente au détail ou sur l’acte de vente. (-) \$ _____
- h) Moins tout rabais, escompte ou incitatif qui a été accordé par le Fabricant ou par le concessionnaire, qui figure sur le contrat de vente au détail ou sur l’acte de vente, mais qui n’a pas été soustrait du prix que Vous avez payé pour le Véhicule, tel que celui-ci est indiqué en a). (-) \$ _____
- i) **Sous-total de l’étape 1 – Prix d’achat du Véhicule** (=) \$ _____

Étape 2 – Calcul de la réduction pour usure

- j) Moins toute réduction pour usure telle que celle-ci est calculée à l’étape 2. (-) \$ _____
Cette réduction peut être appliquée ou non ou être réduite par l’Arbitre en fonction de la durée durant laquelle Votre Véhicule a été en service ou du nombre de kilomètres parcourus par Votre Véhicule au moment de l’audition.
- k) **Sous-total de l’étape 2** (=) \$ _____
- l) TPS ou TVH sur le sous-total figurant ci-dessus. (=) \$ _____
En utilisant le même taux que celui qui est indiqué sur Votre acte de vente, veuillez calculer la TPS ou la TVH (applicable) et l’ajouter au sous-total de l’étape 2. N’incluez aucun montant payé au titre de la taxe de vente provinciale ou territoriale, telle que celle-ci figure sur Votre contrat de vente. (+) \$ _____

Montant du rachat pour un Véhicule qui Vous appartient

(=) \$ _____

Calcul de l'étape 2 – Pour la réduction pour usure

Réduction pour usure = Prix d'achat x Kilométrage inscrit à l'odomètre du Véhicule au moment de l'audition

160,000 km

Calcul de la réduction pour usure

$$\left(\frac{\text{Inscrire le prix d'achat du Véhicule, tel que celui-ci a été calculé à la ligne i) de l'étape 1 à la page 20}}{\text{Inscrire le kilométrage inscrit à l'odomètre du Véhicule au moment de l'audition}} \right) \div 160,000 \text{ km} = \frac{\text{Réduction pour usure. Inscrite ce montant à la ligne j) de l'étape 1 à la page 20}}{\text{Réduction pour usure. Inscrite ce montant à la ligne j) de l'étape 1 à la page 20}}$$

Détermination de la question de savoir s'il est possible de ne pas faire appliquer la réduction pour usure à Votre Véhicule ou s'il est possible de la faire réduire

Le Véhicule a-t-il été en service moins de 365 Jours depuis la date de sa mise en service originale au moment où Votre demande dûment remplie a été reçue par l'Administrateur provincial? Oui Non

La date de mise en service originale est habituellement la date à laquelle la garantie attachée au Véhicule entre en vigueur. Si Vous n'êtes pas certain de cette date, Votre Concessionnaire ou le Fabricant peut Vous aider à déterminer cette date.

Votre Véhicule aura-t-il parcouru moins de 25 000 kilomètres au moment de l'audition du PAVAC? Oui Non

Si les réponses à ces deux questions sont affirmatives, l'Arbitre peut alors ne pas appliquer la réduction pour usure ou en réduire le montant.

Notes concernant le rachat d'un Véhicule qui Vous appartient

- Étape 1a) *Cet alinéa comprend le prix de Votre Véhicule ainsi que le prix des options approuvées par le Fabricant.*
- Étape 1b) *Cet alinéa comprend les accessoires approuvés par le Fabricant qui ont été installés par le Fabricant ou par un Concessionnaire autorisé. Comme exemples, on peut mentionner les déflecteurs de capot, les supports à vélos et les toiles de revêtement pour camion.*
- Étape 1c) *Ces montants sont précis et doivent figurer sur Votre acte de vente. Ils ne comprennent pas des articles comme les protections pour le tissu et pour la peinture, la protection anticorrosion, le marquage du Véhicule, les frais de carburant, les démarreurs à distance et les droits d'immatriculation et de licence.*
- Étape 1d) *Le contrat d'entretien doit figurer sur la liste approuvée par le PAVAC des Contrats d'entretien prolongé appuyé par le Fabricant, qui Vous a été remise par l'Administrateur provincial.*
- Étape 1e) *Cet alinéa exclut les accessoires approuvés par le Fabricant qui n'ont pas été installés par le Fabricant ou par un Concessionnaire autorisé. Comme exemples, on peut mentionner les accessoires du marché des pièces de rechange, les mécanismes d'attelage, les chevalets d'arrimage, etc.*
- Étape 1f) *L'Équité négative doit être prouvée conformément aux paragraphes 8.4 et 18.16 de la Convention d'arbitrage.*
- Étape 1g) *Les rabais ou les incitatifs accordés par le Fabricant qui ne figurent pas sur le contrat de vente au détail ou sur l'acte de vente doivent être prouvés conformément au paragraphe 8.4 de la Convention d'arbitrage. Les rabais ou les incitatifs qui figurent sur l'acte de vente, mais qui ne sont pas indiqués dans les montants énumérés à l'alinéa a) doivent être énumérés ici.*
- Étape 1i) *Si un rachat est accordé, Vous pouvez présenter une demande à Votre gouvernement provincial ou territorial (sauf l'Alberta) pour obtenir le remboursement de la taxe de vente provinciale ou territoriale. Les résidents du Québec doivent communiquer avec l'Administrateur provincial du Québec pour obtenir son aide.*



Calcul du rachat quand Vous **LOUEZ** le Véhicule

Étape 1

Le montant du dépôt de
garantie pour le Véhicule

\$ _____

Ce montant doit provenir directement de
Votre contrat de location

Étape 2 • Acompte calculé au prorata

L'acompte ou le dépôt de
garantie (y compris la valeur
de Votre Véhicule donné en
échange, le cas échéant) calculé
au prorata de la durée du
contrat de location qui reste à
écouler

(+) \$ _____

Pour établir ce montant, veuillez suivre
les instructions données à l'**étape 2** à la
page 23

Étape 3 • Réduction pour kilométrage excédentaire

Moins une réduction pour
kilométrage excédentaire
parcouru avant la date
d'audition de l'arbitrage

(-) \$ _____

Pour établir ce montant, veuillez suivre
les instructions données à l'**étape 3** à la
page 23

Étape 4 • Contrat d'entretien prolongé appuyé par le Fabricant et Équité négative

a) Ajoutez, s'il est documenté,
le montant avant taxes payé
pour un Contrat d'entretien
prolongé appuyé par le
Fabricant **seulement si ce
montant n'était pas inclus
dans Vos paiements amortis
au titre du contrat de location**

(+) \$ _____

Ce contrat doit figurer sur la liste des
contrats d'entretien approuvés par
le PAVAC qui Vous a été remise par
l'Administrateur provincial. Il ne peut
être inclus que si le Contrat d'entretien
prolongé appuyé par le Fabricant n'était
pas inclus dans Vos paiements amortis au
titre du contrat de location

b) Moins, si elle est documentée,
une réduction pour usure au
titre du montant avant taxes
du Contrat d'entretien
prolongé appuyé par le Fabricant

(-) \$ _____

Pour établir ce montant, veuillez suivre
les instructions données à l'**étape 4 b)** à
la **page 23**

c) Moins, s'il est documenté,
le montant d'Équité négative

(-) \$ _____

d) Ajoutez, si elle est
documentée, une réduction
du montant d'Équité
négative dû au Fabricant

(+) \$ _____

Pour établir ce montant, veuillez suivre
les instructions données à l'**étape 4 d)** à
la **page 23**

Sous-total

(=) \$ _____

Étape 5 • TPS (ou TVH)

(+) \$ _____

En utilisant le même taux que celui qui est indiqué sur Votre contrat de location, veuillez calculer la TPS ou la TVH (applicable) et l'ajouter au sous-total de l'étape 5. N'incluez aucun montant payé au titre de la taxe de vente provinciale ou territoriale, telle que celle-ci figure sur Votre contrat de location.

Montant du rachat

(=) \$ _____

Si le résultat est un chiffre négatif, Vous
devez payer ce montant au Fabricant

Note : Si un rachat est accordé, Vous pouvez présenter une demande à Votre gouvernement provincial ou territorial (sauf l'Alberta) pour obtenir le remboursement de la taxe de vente provinciale ou territoriale. Les résidents du Québec doivent communiquer avec l'Administrateur provincial du Québec pour obtenir son aide.

Calcul de l'étape 2 • Pour l'acompte calculé au prorata de Votre contrat de location

Inscrire l'acompte tel que celui-ci figure sur Votre contrat de location	Nombre de mois qui restent à écouler avant la fin de Votre contrat de location	Inscrire le nombre de mois prévus pour la durée de Votre contrat de location	Acompte au prorata. Inscrire ce chiffre à l'étape 2 à la page 22
--	--	--	--

$$\left(\underline{\hspace{2cm}} \times \underline{\hspace{2cm}} \right) \div \underline{\hspace{2cm}} = \underline{\hspace{2cm}}$$

Calcul de l'étape 3 • Pour la réduction au titre du kilométrage excédentaire parcouru avant la date d'audition

1. Inscrire le nombre de kilomètres autorisés dans le contrat de location avant que des frais pour kilométrage excédentaire ne soient appliqués	Inscrire le nombre de mois autorisés dans le contrat de location	Nombre de kilomètres par mois autorisés dans le contrat de location	<i>Transcrire ce chiffre où figure l'indication [A] à la ligne 2 ci-dessous</i>
--	--	---	---

$$\underline{\hspace{2cm}} \div \underline{\hspace{2cm}} = \underline{\hspace{2cm}}$$

2. Nombre de kilomètres par mois autorisés dans le contrat de location	Nombre de mois au cours desquels le Véhicule a été en usage au moment de l'audition	Nombre de kilomètres parcourus autorisés au moment de l'audition	<i>Transcrire ce chiffre où figure l'indication [B] à la ligne 4 ci-dessous</i>
---	---	--	---

► [A] $\underline{\hspace{2cm}} \times \underline{\hspace{2cm}} = \underline{\hspace{2cm}}$

3. Nombre de kilomètres inscrits à l'odomètre du Véhicule au moment de l'audition	Nombre de kilomètres inscrits à l'odomètre de Votre Véhicule au moment où commence à courir la durée de Votre contrat de location, tel que celui-ci est indiqué dans Votre contrat de location	Nombre de kilomètres réellement parcourus par Votre Véhicule	<i>Transcrire ce chiffre où figure l'indication [C] à la ligne 4 ci-dessous</i>
--	--	--	---

$$\underline{\hspace{2cm}} - \underline{\hspace{2cm}} = \underline{\hspace{2cm}}$$

4. Nombre de kilomètres parcourus autorisés au moment de l'audition	Nombre de kilomètres réellement parcourus par Votre Véhicule	Kilométrage excédentaire, si ce chiffre est un nombre négatif (inférieur à zéro)	<i>Transcrire ce chiffre où figure l'indication [D] à la ligne 5 ci-dessous</i>
--	--	---	---

► [B] $\underline{\hspace{2cm}} - \underline{\hspace{2cm}} = \underline{\hspace{2cm}}$

5. Kilométrage excédentaire, si ce chiffre est un nombre négatif	Le taux par kilomètre stipulé dans Votre contrat de location pour tout kilométrage excédentaire	Réduction pour kilométrage excédentaire parcouru avant la date d'audition. Inscrire ce chiffre à l'étape 3 à la page 22
---	---	--

► [D] $\underline{\hspace{2cm}} \times \underline{\hspace{2cm}} = \underline{\hspace{2cm}}$

Calcul de l'étape 4 b) • Réduction pour usure – Contrat d'entretien prolongé appuyé par le Fabricant

$$\left(\underline{\hspace{2cm}} \div \underline{\hspace{2cm}} \right) \times \underline{\hspace{2cm}} = \underline{\hspace{2cm}}$$

Montant avant taxes payé pour un Contrat d'entretien prolongé appuyé par le Fabricant, seulement si ce montant n'était pas inclus dans Vos paiements amortis au titre du contrat de location (s'il est documenté)

Nombre de mois autorisés dans le contrat de location

Nombre de mois au cours desquels le Véhicule a été en usage au moment de l'audition

Réduction pour usure. Inscrire ce chiffre à la ligne b) de l'étape 4 à la page 22

Calcul de l'étape 4 d) • Réduction du montant d'Équité négative dû au Fabricant

$$\left(\underline{\hspace{2cm}} \div \underline{\hspace{2cm}} \right) \times \underline{\hspace{2cm}} = \underline{\hspace{2cm}}$$

Montant d'Équité négative (s'il est documenté)

Nombre de mois autorisés dans le contrat de location

Nombre de mois au cours desquels le Véhicule a été en usage au moment de l'audition

Réduction. Inscrire ce montant à la ligne d) de l'étape 4 à la page 22



For Office Use Only

CLAIM NO.

A necessary step in the dispute resolution process is for the Manufacturer to be presented with the problem(s) outlined above, and to be given the opportunity to respond. If you have not already done so, please contact the manufacturer prior to completing this application.

MANUFACTURER INVOLVEMENT

NAME OF MANUFACTURER'S REPRESENTATIVE CONTACTED _____
 LAST DATE CONTACTED _____ FILE NUMBER (if assigned) _____
Day Month Year
 RESULTS OF MANUFACTURER'S CONTACT _____

REMEDY REQUESTED

**PLEASE INDICATE THE REMEDIES YOU ARE ASKING THE ARBITRATOR TO CONSIDER.
 MORE THAN ONE REMEDY CAN BE SELECTED.**

(Please enclose with this application the documents listed below that relate to the remedy you have requested.)

REMEDIES REQUESTED

- BUYBACK OF VEHICLE**
(An appropriate reduction for use may be applied)
- REFUND OF REPAIR COSTS**
COST OF REPAIRS CLAIMED \$ _____
- REPAIRS TO THE VEHICLE**
- REFUND OF DOCUMENTED EXPENSES**
TOTAL AMOUNT \$ _____
(\$500.00 Maximum)

DOCUMENTS TO BE RETURNED WITH APPLICATION

- a. Vehicle Registration
- b. Bill of Sale (owned vehicles only)
- c. Lease Agreement (leased vehicles only)
- d. Relevant work orders, correspondence & receipts for repairs
- e. All receipts for refund of documented expenses
- f. Completed buyback calculation form
(required only if you have requested a buyback)

THE ARBITRATION

AT THE HEARING I INTEND TO:

- REPRESENT MYSELF HAVE LEGAL COUNSEL BE ACCOMPANIED BY A FAMILY MEMBER
- AUTHORIZE ANOTHER PERSON TO REPRESENT MY INTERESTS _____
Name of Authorized Person
- BRING A WITNESS _____
Name of Witness and relevance to case
- _____ Relevance to case

WOULD YOU AGREE TO THIS ARBITRATION BEING CONDUCTED BY TELECONFERENCE? YES NO

SIGNATURES

BY SIGNING THIS FORM, I (and the Lessor if applicable):

- a. acknowledge that I have read Getting Ready for CAMVAP;
- c. acknowledge that the arbitration will be conducted in accordance with the Arbitration Act for my province or territory; and,

- b. agree to be bound by the CAMVAP Agreement for Arbitration;
- d. declare that all information provided on this application and attachments is true and accurate.

CLAIMANT: _____ DATE: _____
Day Month Year

LESSOR (if Leased): _____ DATE: _____
Day Month Year

TO BE OBTAINED BY THE PROVINCIAL ADMINISTRATOR

MANUFACTURER'S REPRESENTATIVE: _____ DATE: _____
Day Month Year

FABRICANTS PARTICIPANTS

Chrysler Canada Inc.	1-800-465-2001 1-800-387-9983 (Québec)
Ford Motors du Canada Limitée	1-800-565-3673
General Motors du Canada Limitée	1-800-263-3777 (anglais) 1-800-263-7854 (français) 1-800-263-3830 (ATS)
Honda Canada Inc.	1-888-946-6329 (Honda) 1-888-922-8729 (Acura)
Hyundai Auto Canada Corp.	1-800-461-8242 1-800-461-5695 (Québec)
Jaguar Land Rover Canada ULC	1-800-668-6257 (Jaguar) 1-800-346-3493 (Land Rover)
KIA Canada Inc.	1-877-542-2886
Mazda Canada Inc.	1-800-263-4680
Mercedes-Benz Canada Inc.	1-800-387-0100
Nissan Canada Inc.	1-800-387-0122 (Nissan) 1-800-361-4792 (Infiniti)
Porsche Cars North America Inc.	1-800-767-7243
Subaru Canada Inc.	1-800-894-4212
Toyota Canada Inc.	1-888-869-6828 (Toyota) 1-800-265-3987 (Lexus)
Volkswagen Group Canada Inc.	1-800-822-8987 (Volkswagen) 1-800-822-2834 (Audi)
La Compagnie des Automobiles Volvo du Canada	1-800-663-8255

1-800-207-0685

www.pavac.ca

This publication is also available in English.

Révisé en décembre 2011.