



Canadian Motor Vehicle Arbitration Plan

什麼是加拿大汽車仲裁計劃(The Canadian Motor Vehicle Arbitration Program, 簡稱CAMVAP)

加拿大汽車仲裁計劃(CAMVAP)是一項使消費者和汽車製造商之間的爭議能夠通過約束性仲裁加以解決的計劃。有關懷疑某種汽車的組裝缺陷或者在履行新車保修方面的爭議，均有資格依據CAMVAP計劃通過仲裁解決。



CAMVAP是在加拿大所有省份和地區為消費者提供的免費計劃。

CAMVAP是解決爭議的有效途徑。將為每項爭議指派一名獨立及中立的仲裁員，做出對汽車擁有者和製造商雙方都公平的裁決。

常見問題解答

這裏沒有涉及到的有關加拿大汽車仲裁計劃(CAMVAP)的額外問題，可致電1-800-207-0685或者查看我們的網站www.camvap.ca獲得解答。

誰可以使用CAMVAP

CAMVAP為新車和二手車的車主和租賃人服務。如果商務用車符合該計劃的資格要求，也可使用這項計劃。

CAMVAP如何運作

您同意將你們的爭議提交給仲裁人做裁決。仲裁人將舉行聽證會，聽取你方和爭議涉及的製造方的陳述。在考慮你方和製造方展示的所有證據後，仲裁人將做出最終及約束性的裁決。

在有些情況下，消費者和製造商有可能在請求仲裁之前就解決了糾紛。

CAMVAP能為我做些什麼

CAMVAP仲裁員可以命令製造商：

1. 出資修理您的車輛存在的問題，
2. 收購您的汽車，
3. 賠償您已經支付的修理費用，
4. 賠付您用現金支付的費用。

仲裁人有可能判定製造商不對您提出的爭議負責。

我需要口譯嗎

CAMVAP的表格和服務使用英文和法文兩種語言。假如您希望用法文服務，可能會移交給我們魁北克的管理員處理您的案子。如果您不講英文或法文，就需要一位口譯人員的幫助。CAMVAP將非常願意與這位口譯人員協作以確保您能夠使用好這項計劃。

1-800-207-0685

www.camvap.ca



Canadian Motor Vehicle Arbitration Plan

您及您的汽車是否有資格使用**CAMVAP**的服務 • 快速檢驗問題列表

1. 您與製造商之間的爭議是否有關您的汽車在組裝時的缺陷或者有關製造商如何履行新車保修計劃？
2. 您是加拿大居民嗎？並且您的汽車是從製造商授權的、在加拿大的經銷商處購買的嗎？
3. 您的汽車是否主要用於個人或家庭用途？（請參見我們的網站中更多有關商務用途的資訊）
4. 您的汽車是當前型號年份 (model year) 或之前4年型號年份的車輛嗎？
5. 您的汽車是否行駛不足16萬公里？
6. 您是否遵從了製造商的爭議解決步驟（請查閱您的用戶手冊）？
7. 您是否給每個經銷商和製造商合理的時間和機會來解決問題？

CAMVAP是一項快速、免費、友好、最終的，我可以上法院起訴嗎

作為消費者，選擇是您自己的權利。您可以向法院提出賠償訴訟或者使用**CAMVAP**的服務但是您不能兩者都做。

聽證將在哪里進行

假如您的案子進入聽證階段，聽證將在您家庭所在社區或者附近社區中舉行。

需要更多資訊嗎

如果您對上述所有問題回答“是”，您很可能符合使用**CAMVAP**的資格。需要瞭解詳細資訊，請與我們的計劃管理員聯絡（電話：1-800-207-0685）或訪問我們的網站：www.camvap.ca。

參與該計劃的汽車製造商：

FCA Canada Inc.	1-800-465-2001 1-800-387-9983 (Québec)
Ford Motor Company of Canada, Limited	1-800-565-3673
General Motors of Canada Company	1-800-263-3777 (English) 1-800-263-7854 (French) 1-800-263-3830 (TTY)
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 Canada Inc.	1-800-668-6257
KIA Canada Inc.	1-877-542-2886
Land Rover Group Canada Inc.	1-800-346-3493
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 Canada, Limited	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)
Volvo Car Canada Limited.	1-800-663-8255

1-800-207-0685

www.camvap.ca