



## Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

### Qu'est-ce que le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC)?

Le PAVAC est un programme qui permet de régler les différends entre les consommateurs et les fabricants de véhicules au moyen d'un arbitrage obligatoire. Le programme s'applique aux différends portant sur les allégations de vices dans l'assemblage d'un véhicule ou sur l'application de la garantie attachée à un véhicule neuf.



Le PAVAC est offert, sans frais pour le consommateur, dans tous les territoires et toutes les provinces au Canada.

Le PAVAC est une façon efficace de régler des différends. Un arbitre, neutre et impartial, est affecté à chaque affaire et rend une décision qui est équitable à la fois pour le propriétaire du véhicule et pour le fabricant du véhicule.

### Foire aux questions

Pour toute question complémentaire concernant le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada, veuillez composer le 1-800-207-0685 ou consulter notre site Web à l'adresse suivante : [www.pavac.ca](http://www.pavac.ca).

### Qui peut recourir au PAVAC?

Les propriétaires et les locataires de véhicules neufs ou usagés peuvent recourir au PAVAC. Les véhicules appartenant à des entreprises peuvent être admissibles s'ils satisfont aux critères d'admissibilité du programme.

### Comment le PAVAC fonctionne-t-il?

Vous acceptez de soumettre votre différend à un arbitre, qui rendra une décision. L'arbitre tiendra une audition afin d'entendre tant votre point de vue que celui du fabricant. Après avoir examiné tous les éléments de preuve qui lui auront été présentés par vous et par le fabricant, l'arbitre rendra une décision finale et exécutoire. Dans certaines affaires, il peut arriver que le consommateur et le fabricant soient en mesure de régler leur différend avant la tenue de l'audition d'arbitrage.

### Que peut faire le PAVAC pour moi?

Les arbitres du PAVAC peuvent ordonner au fabricant :

1. de réparer le problème que présente votre véhicule à ses frais;
2. de racheter votre véhicule;
3. de vous rembourser le coût des réparations que vous avez déjà fait effectuer;
4. de vous rembourser les menues dépenses que vous avez engagées.

L'arbitre peut décider que le fabricant n'a aucune responsabilité à votre égard relativement à votre réclamation

### Ai-je besoin d'un interprète?

Les services et les formulaires du PAVAC sont offerts en anglais et en français. Si vous préférez obtenir des services en français, votre dossier peut être transféré à notre administrateur du Québec qui le traitera. Si vous ne parlez ni le français ni l'anglais, vous aurez besoin d'un interprète, et le PAVAC sera heureux de travailler avec celui-ci afin de s'assurer que vous avez accès au programme.

**1-800-207-0685**

[www.pavac.ca](http://www.pavac.ca)



## Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

### Est-ce que vous et votre véhicule êtes admissibles au PAVAC? • Une vérification rapide

1. Votre différend avec le fabricant porte-t-il sur une allégation de vice dans l'assemblage de votre véhicule ou sur l'application de la garantie attachée à un véhicule neuf?
2. Êtes-vous un(e) résident(e) du Canada et votre véhicule a-t-il été acheté, à l'origine, chez un concessionnaire autorisé du fabricant au Canada?
3. Votre véhicule est-il principalement utilisé à des fins personnelles ou familiales? (Consultez notre site Web pour obtenir plus de renseignements sur la question de l'utilisation à des fins d'affaires ou commerciales.)
4. Votre véhicule est-il un modèle de l'année en cours ou de l'une des quatre années précédentes?
5. Votre véhicule a-t-il parcouru moins de 160 000 kilomètres?
6. Avez-vous suivi le processus de règlement des différends du fabricant? (Vérifiez votre Guide du propriétaire.)
7. Avez-vous donné au concessionnaire et au fabricant, à la fois, l'occasion et un délai raisonnable pour régler le problème?

### Le PAVAC est rapide, gratuit, amical, juste, final ... Puis-je m'adresser aux tribunaux?

En tant que consommateur, c'est à vous de faire le choix. Vous pouvez présenter une réclamation devant les tribunaux ou vous pouvez recourir au PAVAC, mais vous ne pouvez pas faire les deux.

### À quel endroit l'audition sera-t-elle tenue?

Si votre affaire nécessite la tenue d'une audition, celle-ci sera tenue dans votre lieu de résidence ou près de celui-ci.

### Avez-vous besoin d'information complémentaire?

Si vous avez répondu oui à toutes les questions ci-dessus, vous êtes probablement admissible au PAVAC. Pour toute question complémentaire, communiquez avec l'administrateur de notre programme en composant le 1-800-207-0685 ou consultez notre site Web à l'adresse suivante : [www.pavac.ca](http://www.pavac.ca).

### Fabricants participants

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 Canada Inc.	1-800-668-6257
KIA Canada Inc.	1-877-542-2886
Land Rover Group Canada Inc.	1-800-346-3493
Lucid Motors Canada ULC	1-888-995-8243
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)
La Compagnie des Automobiles Volvo du Canada	1-800-663-8255

**1-800-207-0685**

[www.pavac.ca](http://www.pavac.ca)