



Canadian Motor Vehicle Arbitration Plan

ما هو برنامج التحكيم الخاص بالسيارات الكندية (CAMVAP)؟

برنامج التحكيم الخاص بالسيارات الكندية (CAMVAP) هو برنامج يتيح حل النزاعات بين المستهلكين وبين منتجي السيارات بواسطة التحكيم الملزم، إذ أن النزاعات الخاصة بعيوب مزعومة في تجميع السيارة، أو تطبيق كفالة السيارة الجديدة، مؤهلة للتحكيم بموجب برنامج التحكيم الخاص بالسيارات الكندية.

إن هذا البرنامج (CAMVAP) متوفر للمستهلك مجاناً ويمكن المشاركة فيه في جميع المقاطعات والمناطق في كندا. إن برنامج (CAMVAP) هو وسيلة فعالة لفض النزاعات حيث يعين محكم مستقل وحيادي لكل نزاع، ثم يتخذ هو قراراً يكون منصفاً لكل من مالك ومنتج السيارة.

أسئلة شائعة

إن بعض الأسئلة المتعلقة ببرنامج التحكيم الخاص بالسيارات الكندية والتي لا تحظى بتغطية هنا، يمكنك الحصول على إجابات عليها من خلال الاتصال على الرقم 1-800-207-0685 أو عبر موقعنا الإلكتروني: www.camvap.ca

من يستطيع استخدام برنامج التحكيم (CAMVAP)؟

إن برنامج (CAMVAP) متاح للمالكين أو المتعاقدين بالإيجار لسيارات جديدة ومستعملة. أما السيارات التي تملكها المشاريع التجارية يمكن أن تكون مؤهلة إذا كانت مستوفية لشروط الأهلية الخاصة بالبرنامج.

1-800-207-0685

www.camvap.ca



Canadian Motor Vehicle Arbitration Plan

كيف يعمل برنامج التحكيم (CAMVAP)؟

توافق على إحالة نزاعك الى محكم لكي يتخذ قرارًا. والمحكم يعقد جلسة للاستماع الى الأدلة حيث يتم الاستماع الى الطرفين في النزاع: أنت ومنتج السيارة. وبعد التداول في جميع الأدلة التي تقدمها أنت والمنتج، فإن المحكم يتخذ قرار يكون نهائيًا وملزمًا.

في بعض الحالات، يكون المستهلك والمنتج قادرين على تسوية النزاع بينهما قبل اللجوء الى التحكيم.

كيف يفيدني برنامج التحكيم (CAMVAP)؟

يستطيع المحكمون في برنامج (CAMVAP) أن يأمرؤا المنتج:

1. بتصليح المشكلة في سيارتك على حساب المنتج
2. بشراء السيارة منك من جديد
3. بإعادة تكاليف التصليح التي دفعتها من قبل
4. بدفع مصاريفك الشخصية.

ويمكن أن يقرر المحكم أن المنتج غير مسؤول عن النزاع الذي تقدمت به.

هل أحتاج الى مترجم فوري؟

إن استمارات برنامج (CAMVAP) وخدماته متوفرة باللغتين الإنجليزية والفرنسية. وإذا كنت تفضل الخدمة بالفرنسية، يمكنك نقل الدعوى الى مديرنا الإداري في مقاطعة كيبيك لكي يتولى قضيتك. وإذا كنت لا تتكلم الإنجليزية ولا الفرنسية، فإنك ستحتاج الى مترجم فوري، وبرنامج (CAMVAP) سيكون سعيدًا للعمل مع هذا المترجم، للتأكد من أنك قادر على المشاركة في البرنامج.

1-800-207-0685

www.camvap.ca



Canadian Motor Vehicle Arbitration Plan

- هل أنت وسيارتك مؤهلان لاستخدام برنامج (CAMVAP)؟ مراجعة سريعة
1. هل نزاعك مع المنتج يدور حول مزامم بوجود عيب في جميع سيارتك أو حول كيفية تطبيق كفالة السيارة الجديدة من قبل المنتج؟
 2. هل أنت مقيم في كندا وهل اشتريت سيارتك في الأصل من وكيل معتمد من قبل المنتج في كندا؟
 3. هل تستخدم سيارتك أساسًا لأغراض شخصية أو عائلية (انظر موقعنا الإلكتروني لمزيد من المعلومات حول الاستخدام للعمل التجاري).
 4. هل سيارتك من موديلات السنوات الأخيرة أم السابقة؟
 5. هل سافرت سيارتك مسافة أقل من 160,000 كيلومترًا؟
 6. هل اتبعت عملية حل النزاع التي اعتمدها المنتج (راجع دليل المالك)؟
 7. هل منحت الوكيل والمنتج مهلة معقولة من الوقت وفرصة كافية لحل المشكلة؟
- إن برنامج (CAMVAP) سريع ومجاني وودي، مجاني ونهائي... هل أستطيع الذهاب إلى المحكمة؟
كونك مستهلك فهذا خيارك. بإمكانك تقديم طلب إلى المحاكم أو بإمكانك استخدام برنامج (CAMVAP)، ولكنك لا تستطيع عمل الاثنين معًا.
- أين ستعقد جلسة الاستماع إلى الأدلة؟
إذا أحيلت قضيتك إلى جلسة استماع، فإنها ستعقد بالقرب من منزلك أو مجتمعك المحلي.
هل أنت بحاجة إلى المزيد من المعلومات؟
إذا كانت إجابتك بنعم على جميع الأسئلة الواردة أعلاه، فمن المحتمل أنك مؤهل لبرنامج (CAMVAP).
الرجاء الاتصال مع المسؤولين الإداريين عن برنامجنا على الرقم:
1-800-207-0685 لمزيد من المعلومات، أو يمكنك زيارة موقعنا الإلكتروني. www.camvap.ca

1-800-207-0685

www.camvap.ca



Canadian Motor Vehicle Arbitration Plan

المنتجون المشاركون

1-800-565-3673	Ford Motor Company of Canada, Limited	شركة فورد موتور الكندية المحدودة
1-800-263-3777 (إنجليزي) (English) 1-800-263-7854 (فرنسي) (French) 1-800-263-3830 (TTY)	General Motors of Canada Company	شركة جنرال موتورز الكندية
1-888-946-6329 (هوندا) (Honda) 1-888-922-8729 (أكورا) (Acura)	Honda Canada Inc.	شركة هوندا كندا
1-800-461-8242 1-800-461-5695 (كيبك) (Québec)	Hyundai Auto Canada Corp.	شركة أوتو هيونداي كندا
1-800-668-6257	Jaguar Canada Inc.	شركة جاكوار كندا
1-877-542-2886	KIA Canada Inc.	شركة كيا كندا
1-800-346-3493	Land Rover Group Canada Inc.	مجموعة لاند روفر كندا.
1-888-995-8243	Lucid Motors Canada ULC	لوسيد موتورز كندا يو إل سي
1-800-263-4680	Mazda Canada Inc.	شركة مازدا كندا
1-800-387-0100	Mercedes-Benz Canada Inc.	شركة مرسيدس بنز كندا
1-800-387-0122 (نيسان) (Nissan) 1-800-361-4792 (إنفينيتي) (Infiniti)	Nissan Canada Inc.	شركة نيسان كندا
1-800-767-7243	Porsche Cars Canada, Limited	سيارات بورش كندا المحدودة
1-800-894-4212	Subaru Canada Inc.	شركة سوبارو كندا
1-888-869-6828 (تويوتا) (Toyota) 1-800-265-3987 (ليكسوس) (Lexus)	Toyota Canada Inc.	شركة تويوتا كندا
1-800-822-8987 (فولسفاغن) (Volkswagen) 1-800-822-2834 (أودي) (Audi)	Volkswagen Group Canada Inc.	مجموعة فولكس فاجن كندا.

1-800-207-0685

www.camvap.ca