



## Canadian Motor Vehicle Arbitration Plan

### Che cosa è il Programma Canadese Arbitrato Autoveicoli (CAMVAP)?

CAMVAP è un programma che permette di risolvere controversie tra consumatori e produttori di autoveicoli mediante arbitrato. Qualsiasi controversia circa presunti difetti di assemblaggio di un veicolo, o circa l'attuazione della garanzia per nuovi veicoli è ammissibile per l'arbitrato nel quadro del programma CAMVAP.



CAMVAP è disponibile senza alcun costo per il consumatore, ed è accessibile in tutte le province e territori del Canada.

CAMVAP è un modo efficace per risolvere le controversie. La risoluzione di una controversia viene affidata ad un arbitro neutrale e indipendente, incaricato di assistere le parti, esprimendo una decisione che sia equa per entrambi, sia per il proprietario del veicolo che per il costruttore del veicolo.

### Domande frequenti

Per domande aggiuntive, a cui non viene dato qui risposta, circa il Programma Canadese Arbitrato Autoveicoli, si prega di chiamare il numero 1-800-207-0685 o visitare il sito web [www.camvap.ca](http://www.camvap.ca).

### Chi può servirsi di CAMVAP?

CAMVAP è disponibile per i proprietari e locatari di veicoli nuovi e usati. I veicoli appartenenti a imprese possono essere ammissibili se soddisfano i requisiti di ammissibilità al programma.

### Come funziona CAMVAP?

Il cliente si impegna a sottoporre la controversia ad un arbitro per una decisione. L'arbitro terrà un'udienza dove ascolterà entrambe le versioni dei fatti riguardanti la disputa -- quella vostra e quella del costruttore. Dopo aver considerato tutti gli elementi di prova presentati da voi e dal costruttore, l'arbitro emetterà una decisione che sarà definitiva e vincolante. In alcuni casi, sarà concessa la possibilità sia al consumatore che al costruttore di risolvere la controversia prima di andare all'arbitrato.

### Che cosa può CAMVAP fare per me?

L'arbitro può ordinare al costruttore di:

1. Riparare il vostro veicolo a spese sue.
2. Riacquistare il veicolo.
3. Rimborsarvi per riparazioni già da voi pagate.
4. Rimborsarvi per le spese vive.

L'arbitro può decidere che il costruttore non è responsabile per la controversia che avete portato avanti.

### Mi servirà un interprete?

I moduli e i servizi offerti da CAMVAP sono forniti in inglese e in francese. Se preferite un servizio in lingua francese, potrete essere trasferiti al nostro amministratore del Quebec, che gestirà il vostro caso. Se non parlate inglese o francese, avrete bisogno di un interprete, e CAMVAP sarà felice di lavorare con tale individuo, al fine di assicurarvi la possibilità di accedere al programma.

**1-800-207-0685**

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



## Canadian Motor Vehicle Arbitration Plan

### Siete voi e il vostro veicolo ammissibili al programma CAMVAP? Un rapido controllo.

1. Si tratta di una controversia con il costruttore vertente su accuse di difetti di assemblaggio del veicolo, o sul modo in cui il costruttore gestisce la garanzia per nuovi veicoli?
2. Siete residenti del Canada e il vostro veicolo è stato acquistato in origine da un rivenditore autorizzato dal costruttore in Canada?
3. È il vostro veicolo utilizzato principalmente per uso personale o familiare? (Vedere il nostro sito per ulteriori informazioni sull'uso commerciale di veicoli).
4. È il vostro veicolo un modello corrente o un modello uscito negli ultimi quattro anni?
5. Ha il vostro veicolo percorso meno di 160.000 chilometri?
6. Avete seguito il processo di risoluzione delle controversie con il costruttore (avete consultato il manuale del proprietario)?
7. Avete dato a entrambi, il rivenditore e il costruttore, un ragionevole lasso di tempo e opportunità per risolvere il problema?

### CAMVAP è veloce, gratuito, facile, gratis, finale ... Posso rivolgermi alla Corte di giustizia?

Come consumatore, la scelta è vostra. Potete presentare un'istanza ai giudici, o potete avvalervi di CAMVAP, ma non vi è permesso di fare entrambe le cose.

### Dove si terrà l'udienza?

Se il vostro caso sarà ammesso a un'udienza, essa si terrà all'interno o in prossimità della vostra comunità locale.

### Avete bisogno di ulteriori chiarimenti?

Se avete risposto affermativamente a tutte le precedenti domande, probabile che potrete avvalervi di CAMVAP. Per ulteriori informazioni, si prega di contattare gli amministratori del nostro programma, chiamando il 1-800-207-0685, o di visitare il nostro sito web [www.camvap.ca](http://www.camvap.ca).

### Participating Manufacturers

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| FCA Canada Inc.                       | 1-800-465-2001<br>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)<br>1-800-263-7854 (French)<br>1-800-263-3830 (TTY) |
| Honda Canada Inc.                     | 1-888-946-6329 (Honda)<br>1-888-922-8729 (Acura)                            |
| Hyundai Auto Canada Corp.             | 1-800-461-8242<br>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)<br>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)<br>1-800-265-3987 (Lexus)                           |
| Volkswagen Group Canada Inc.          | 1-800-822-8987 (Volkswagen)<br>1-800-822-2834 (Audi)                        |
| Volvo Car Canada Limited              | 1-800-663-8255  |

**1-800-207-0685**  
[www.camvap.ca](http://www.camvap.ca)