



## REMARQUES

**Modifications de la convention d'arbitrage qui prendront effet dans le cas où la demande initiale du consommateur est reçue par le système de gestion des réclamations**

**Effectif à partir de 12 h 01 HNE le 30 juin 2020**

Le conseil d'administration du PAVAC a approuvé une série de changements au programme d'arbitrage qui fournissent plus d'explications concernant certains types de réclamations faites par les consommateurs.

En bref, ces changements sont ;

### Pièces de rechange (marché secondaire)

Si les pièces qui ont été installées sur votre véhicule n'ont pas été fabriquées par le fabricant, la réclamation ne peut pas continuer si le fabricant est en mesure de prouver que la pièce n'a pas été fournie et fabriquée par leur entreprise et que cette pièce peut affecter le défaut actuel qui est allégué par le consommateur. Un exemple serait un démarreur à distance d'un tiers qui a été ajouté au véhicule. Il existe un mécanisme de règlement des différends inclus si le consommateur n'est pas d'accord avec les allégations du fabricant concernant la pièce spécifique. Les arbitres ne peuvent pas accorder la réparation, le retrait ou l'ajout d'une pièce de rechange.

### Problèmes de connectivité

Si l'allégation de défaut actuelle faite par le consommateur concerne un appareil tiers tel qu'un téléphone cellulaire ou un autre appareil de ce type, le consommateur devra identifier l'appareil en détail afin que le fabricant puisse confirmer s'il prend en charge l'appareil connecté au véhicule. Si le fabricant confirme qu'il ne prend pas en charge l'appareil ou ne le prend plus en charge en raison de l'âge de l'appareil ou de la version du logiciel, le dossier ne se poursuivra pas.

### Problèmes logiciels

Toute réclamation concernant des problèmes de logiciel ne sont pas admissibles à l'arbitrage dans le cadre du PAVAC, sauf si la réclamation concerne un défaut présumé qui est directement lié à un autre défaut actuel du véhicule. L'arbitre ne peut pas accorder la réparation, la suppression ou l'ajout d'un logiciel informatique.

### Pièces de rechange non couvertes par la garantie

Les pièces approuvées par le fabricant, souvent appelées pièces FEO/OEM autres que celles utilisées pour les réparations sous garantie, qui ont été installées sur le véhicule après sa première vente au client de détail d'origine ne sont pas admissibles à l'arbitrage. Un exemple pourrait être un pare-brise FEO/OEM qui a été remplacé due à l'impact de parcelle de roche. Ce pare-brise et les capteurs qui y sont attachés ne seraient pas admissibles à l'arbitrage.

Veillez noter que les réclamations reçues par l'administrateur provincial via le système de gestion des réclamations ou par courrier ou par courrier électronique après 12 h 01 HNE le 30 juin 2020 seront traitées en vertu de la nouvelle convention d'arbitrage.

Pour plus d'informations, veuillez contacter l'administrateur provincial au 1-800-207-0685.