



Le PAVAC s'adresse-t-il à moi?

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

www.pavac.ca

avril 2022



Vision

Faire en sorte que le PAVAC soit apprécié par les consommateurs, l'industrie et le gouvernement comme programme national, volontaire et objectif de règlement des différends liés aux vices et à la garantie touchant les véhicules. Notre vision est de faire en sorte que les consommateurs qui ont besoin du programme soient informés de son existence et y aient aisément accès.

Valeurs

Le PAVAC assurera la prestation du programme de façon juste, rapide, amicale, gratuite et finale

Mission

Offrir une solution de rechange qui soit juste, rapide, amicale, gratuite et finale pour le règlement des différends liés aux vices et à la garantie touchant les véhicules neufs entre les consommateurs et les fabricants.

Pour votre information

*Le présent guide vise à vous donner un aperçu de la procédure d'arbitrage du PAVAC et quelques conseils pratiques sur la façon d'y participer. Ce n'est pas un document juridique. Pour obtenir une description juridique détaillée, veuillez consulter le document intitulé « **Convention d'arbitrage** ».*



TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-----------|
| PARTIE I - INTRODUCTION AU PAVAC | 5 |
| Qu'est-ce que le PAVAC?..... | 5 |
| Qu'est-ce qu'un arbitrage exécutoire? | 5 |
| Qu'est-ce qu'un arbitre du PAVAC peut ordonner? | 5 |
| Que dois-je présenter dans le cadre du PAVAC? | 6 |
| Dois-je conserver des documents pour le PAVAC? | 6 |
| Ai-je besoin d'un avocat dans le cadre du PAVAC? | 7 |
| Puis-je amener des témoins?..... | 7 |
| Que faire si j'ai besoin d'un interprète?..... | 7 |
| Dois-je garder confidentielle l'issue de l'affaire? | 7 |
| Puis-je avoir confiance en l'arbitre? | 7 |
| Comment puis-je savoir si le fabricant se conformera à la sentence de l'arbitre?..... | 7 |
| Quels sont les avantages liés au fait de recourir au PAVAC? | 8 |
| Le PAVAC est juste | 8 |
| Le PAVAC est rapide..... | 8 |
| Le PAVAC est amical..... | 8 |
| Le PAVAC est gratuit | 8 |
| Le PAVAC est final | 8 |
| À part le PAVAC, quelles sont les autres possibilités qui s'offrent à moi? | 9 |
| Comment le PAVAC est-il organisé? | 9 |
| Qu'arrive-t-il aux renseignements que je donne au PAVAC? | 9 |
| Suis-je admissible au PAVAC? | 9 |
| PARTIE II - DEMANDE DE FORMULAIRE DE RÉCLAMATION | 12 |
| Je suis intéressé par le PAVAC. Que dois-je faire?..... | 12 |
| Qu'est-ce que le processus de règlement des différends du fabricant? | 12 |
| Dois-je également donner, tant au concessionnaire qu'au fabricant, l'occasion de régler le problème? | 12 |
| Qu'arrive-t-il s'il y a désaccord entre le fabricant et moi en ce qui concerne ce qui constitue une occasion et un délai raisonnable?..... | 12 |
| Qu'est-ce qu'un administrateur provincial et comment puis-je communiquer avec celui-ci?..... | 12 |
| Début du processus du PAVAC | 13 |
| Le système de gestion des réclamations (SGR) | 13 |
| Qu'arrive-t-il lorsque j'enclenche le processus de vérification préliminaire du PAVAC par l'intermédiaire du SGR?..... | 13 |
| Quels détails devrai-je fournir dans la section intitulée « Description des problèmes »? | 14 |
| Qu'arrive-t-il aux renseignements que je fournis dans le cadre de la vérification préliminaire? | 15 |
| Qu'arrive-t-il lorsque l'administrateur provincial décide que votre affaire semble être admissible? | 15 |
| Qu'arrive-t-il lorsque votre affaire ne semble pas être admissible au PAVAC? | 15 |
| Qu'arrivera-t-il si le fabricant conteste l'admissibilité de votre véhicule?..... | 15 |



Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

| | |
|--|----|
| Ma réclamation porte sur des problèmes liés à la connectivité du véhicule avec mon téléphone cellulaire, mais le fabricant a attesté que mon téléphone cellulaire est incompatible avec le véhicule. La partie de ma réclamation qui concerne le problème de connectivité est-elle inadmissible? | 16 |
| Qu'arrivera-t-il si le fabricant soutient que mon véhicule comporte une pièce du marché secondaire qui est liée au vice que j'invoque? | 16 |
| Qu'arrivera-t-il si le fabricant offre de régler le différend? | 17 |
| Ma réclamation est admissible. Qu'arrivera-t-il ensuite? | 17 |

PARTIE III - REMPLIR LES DOCUMENTS DE VOTRE TROUSSE DE DEMANDE D'ARBITRAGE ET LES DÉPOSER PAR L'INTERMÉDIAIRE DU SGR..... 18

| | |
|--|----|
| FAQ du formulaire de réclamation | 18 |
| Quel est le délai dont je dispose pour remplir le formulaire de réclamation et les autres documents de la trousse de demande? | 18 |
| Pourquoi demande-t-on de consigner sur le formulaire de réclamation le kilométrage inscrit à l'odomètre du véhicule? | 18 |
| Pourquoi demande-t-on, sur le formulaire de réclamation, si le véhicule est loué? | 19 |
| Pourquoi demande-t-on, sur le formulaire de réclamation, s'il y a des sommes qui restent dues sur mon véhicule?..... | 19 |
| Pourquoi dois-je remplir un formulaire de calcul du rachat si le rachat a été choisi comme mesure de redressement? | 19 |
| Pourquoi est-il nécessaire de remplir un formulaire de renseignements sur le paiement de privilège? | 20 |
| Que faire si de nouveaux problèmes se présentent alors que j'ai déjà rempli le formulaire de réclamation? Puis-je les ajouter plus tard? | 20 |
| Que dois-je cocher dans la section intitulée « Mesures de redressement demandées »?..... | 20 |
| Puis-je également réclamer la somme d'argent que j'ai dépensée pour faire effectuer des tests de diagnostic se rapportant au problème que présente mon véhicule? | 20 |
| Que dois-je savoir avant de cocher le rachat comme mesure de redressement?..... | 20 |
| Y a-t-il des taxes applicables sur le montant du rachat?..... | 21 |
| Si je demande le rachat du véhicule sur mon formulaire de réclamation, l'arbitre peut-il plutôt ordonner des réparations? | 21 |
| Que faire si je veux remplacer ma demande de réparations par une demande de rachat?..... | 21 |
| Qu'arrive-t-il lorsque le fabricant demande une réduction du montant de rachat au titre des dommages causés par un accident? | 21 |
| En cas de rachat, le fait que le véhicule m'appartient ou est loué a-t-il une incidence?..... | 21 |
| Comment puis-je remplir le formulaire de réclamation si je ne sais pas encore le nom de mes témoins ou des personnes qui m'aideront à l'audition? | 23 |
| Qu'arrive-t-il lorsque l'administrateur provincial reçoit mon formulaire de réclamation et mes documents? | 23 |
| Suis-je informé de la réponse du fabricant à ma réclamation? | 23 |
| Quand mon audition sera-t-elle fixée une fois que j'aurai retourné mon formulaire de réclamation? | 23 |
| Qu'arrivera-t-il si le fabricant demande une audition relative à l'admissibilité? | 23 |
| Que faire pour me préparer en vue de l'audition du PAVAC?..... | 23 |
| Sondage auprès des consommateurs | 24 |



PARTIE I - INTRODUCTION AU PAVAC

Qu'est-ce que le PAVAC?

Le PAVAC est un programme national auquel vous pouvez recourir pour régler un différend avec un fabricant lorsque ce différend porte sur des vices dans l'assemblage de votre véhicule ou dans les matériaux de celui-ci, ou encore sur l'application ou l'administration de la garantie du fabricant attachée au véhicule neuf. Le différend est réglé dans le cadre d'un arbitrage exécutoire.

Le PAVAC couvre la plupart des véhicules de passagers, camionnettes, véhicules sports utilitaires, fourgonnettes et véhicules de passagers à usages multiples qui sont fabriqués au pays ou importés et qui sont achetés ou loués au Canada, pourvu que le véhicule soit un modèle de l'année en cours ou de l'une des quatre années précédentes.

Qu'est-ce qu'un arbitrage exécutoire?

L'arbitrage exécutoire s'entend d'un arbitrage dans le cadre duquel le fabricant et vous-même convenez d'accepter la décision d'une personne impartiale, appelée arbitre, qui entendra la présentation des deux parties au cours d'une audition et rendra une décision sur la foi de cette présentation.

Si vous faites une présentation convaincante au sujet des vices que comporteraient l'assemblage de votre véhicule ou les matériaux ayant servi à le fabriquer, ou encore de la façon dont le fabricant a appliqué sa garantie attachée au véhicule neuf, l'arbitre du PAVAC pourra se prononcer en votre faveur. Toutefois, si la présentation du fabricant est plus convaincante que la vôtre, il se pourrait que l'arbitre se prononce en sa faveur et rejette votre réclamation.

La décision écrite de l'arbitre est appelée sentence. Une fois que l'arbitre rend sa sentence, l'affaire est terminée et le fabricant et vous-même devez, tous les deux, faire ce qui est nécessaire pour vous conformer à la décision de l'arbitre.

Le mandat de l'arbitre et la procédure d'arbitrage sont exposés dans la Convention d'arbitrage du PAVAC, que vous pouvez consulter sur le site Web du programme ou obtenir auprès de l'administrateur provincial.

Qu'est-ce qu'un arbitre du PAVAC peut ordonner?

La Convention d'arbitrage du PAVAC autorise l'arbitre à ordonner certaines mesures de redressement. Lorsque vous remplirez votre formulaire de réclamation, vous serez invité à choisir les mesures de redressement que vous souhaitez obtenir. Les critères applicables à ces mesures de redressement seront expliqués tout au long du présent document.

L'arbitre peut ordonner au fabricant de faire l'une ou plusieurs des choses suivantes :

- réparer votre véhicule à ses frais;
- racheter votre véhicule, qu'il vous appartienne ou que vous l'ayez loué, à un prix déterminé à l'aide d'une formule (avec ou sans réduction pour usure);
- rembourser les dépenses que vous avez engagées pour des réparations antérieures;
- Vous rembourser un montant maximum de 500 \$ pour les tests de diagnostic effectués sur votre véhicule avant la date de votre audition;
- rembourser certaines menues dépenses jusqu'à un montant maximum de 1 000 \$;
- rembourser les dépenses que vous avez engagées pour l'assignation de témoins jusqu'à un montant maximum de 100 \$;



Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

- Vous rembourser un montant maximum de 200 \$ pour le retrait et la réinstallation d'une pièce du marché secondaire si l'arbitre juge que cette pièce n'était pas la cause du vice actuel que vous avez invoqué.

L'arbitre peut également décider par ordonnance :

- soit que le fabricant n'a aucune responsabilité à l'égard de votre réclamation;
- soit que l'arbitre n'a pas compétence pour examiner votre réclamation;
- soit que vous devez retirer une pièce du marché secondaire de votre véhicule avant que votre dossier soit traité relativement à une allégation de vice actuel qui est imputable ou se rapporte à une pièce du marché secondaire.

Cependant, l'arbitre du PAVAC ne peut ordonner :

- le paiement de dommages-intérêts exemplaires, punitifs ou autres (sauf les dommages-intérêts autorisés par les mesures de redressement accessibles dans le cadre du PAVAC);
- l'annulation du contrat de vente ou de location se rapportant à l'achat ou à la location de votre véhicule;
- le remboursement des dépenses engagées aux fins de l'achat ou de la location de votre véhicule;
- le rachat de votre véhicule lorsque celui-ci ne satisfait plus aux exigences relatives à l'admissibilité au rachat, même s'il n'est pas possible d'effectuer les réparations;
- le paiement d'un montant de rachat plus élevé que le prix payé pour le véhicule appartenant au consommateur, lequel figure sur le contrat de vente au détail;
- l'attribution d'un contrat de service prolongé ou la prolongation de la garantie;
- la réparation, le retrait ou l'ajout d'une pièce du marché secondaire;
- la réparation, le retrait ou l'ajout d'un logiciel.

Que dois-je présenter dans le cadre du PAVAC?

À l'audition, vous devez présenter tous les renseignements nécessaires pour convaincre l'arbitre de rendre une décision en votre faveur au sujet de votre réclamation. Cette présentation peut comprendre les témoignages de témoins et le dépôt de documents. Pour obtenir plus de détails concernant votre présentation dans le cadre du PAVAC, veuillez consulter le guide d'accompagnement intitulé « Se préparer pour le PAVAC ».

Dois-je conserver des documents pour le PAVAC?

Oui. Vous devez documenter les mesures que vous avez prises pour régler le problème que présente votre véhicule en consignait les noms des personnes auxquelles vous avez parlé chez le concessionnaire ou chez le fabricant ainsi que la date de ces conversations. Vous devez également conserver toute la documentation pertinente, notamment les factures, lettres, documents relatifs à l'entretien, contrats de vente, autorisations de travail, reçus relatifs aux menues dépenses, contrats de location ou autres contrats. Lorsque cette mesure est sans danger, il pourrait également être utile d'enregistrer des bandes vidéo qui illustrent le problème lorsqu'il se produit. Vous pourriez avoir besoin de ces documents pour établir les faits de votre dossier.



Ai-je besoin d'un avocat dans le cadre du PAVAC?

Vous n'avez pas besoin d'avocat dans le cadre du PAVAC. Cependant, si vous le préférez, vous pouvez avoir recours à vos frais à un avocat pour vous conseiller et vous aider à présenter votre dossier. Vous pouvez également vous faire aider par un ami, par un membre de votre famille. Les représentants des fabricants sont parfois accompagnés d'un avocat aux auditions du PAVAC.

Puis-je amener des témoins?

Vous pouvez et vous devriez présenter à l'audition toute personne ayant des renseignements pertinents qui vous aideront à établir votre réclamation. Les preuves de première main de témoins qui peuvent fournir des informations pertinentes concernant votre véhicule aideront l'arbitre à comprendre les éléments factuels de votre cas.

Que faire si j'ai besoin d'un interprète?

Les auditions du PAVAC se tiennent dans l'une ou l'autre des deux langues officielles du Canada, soit en français ou en anglais. Pour toutes les autres langues, le PAVAC peut prendre des dispositions pour obtenir les services d'un interprète, mais vous devrez en assumer les coûts.

Dois-je garder confidentielle l'issue de l'affaire?

Non. Vous pouvez discuter de votre participation au programme, y compris de la sentence rendue par l'arbitre. Le PAVAC affiche périodiquement les résultats des affaires soumises au programme sur son site Web ou dans des rapports publiés; cependant, il ne distribue pas de copies des sentences aux arbitres ou aux autres parties, et il ne divulgue aucun renseignement permettant de vous identifier personnellement, à moins que vous n'acceptiez ou n'ordonniez que le programme le fasse.

Puis-je avoir confiance en l'arbitre?

Les arbitres du PAVAC sont des fournisseurs de services indépendants qui ont réussi la formation concernant explicitement le programme. Ils signent avec le PAVAC un contrat dans lequel ils s'engagent à respecter les normes et l'éthique dudit programme. Les arbitres ne sont pas des experts en matière automobile, mais ils peuvent faire appel à des experts techniques en tout temps dans le cadre de l'examen de votre affaire. C'est l'administrateur provincial qui affecte les arbitres aux dossiers.

Dans tous les territoires et provinces du Canada, l'arbitrage doit respecter les exigences de la législation pertinente.

Comment puis-je savoir si le fabricant se conformera à la sentence de l'arbitre?

Comme vous, le fabricant est lié juridiquement par la sentence de l'arbitre et, s'il ne s'y conforme pas, vous pouvez demander au tribunal d'en assurer l'exécution. Dans certains cas, le PAVAC peut vous aider à faire exécuter une sentence. De même, si vous ne vous conformez pas à une sentence, le fabricant peut se tourner vers le tribunal pour la faire exécuter.



Quels sont les avantages liés au fait de recourir au PAVAC?

Le PAVAC est juste

Vous serez assuré d'une audition juste devant un arbitre impartial. Depuis 1994, des consommateurs ayant eu des problèmes semblables aux vôtres avec leur véhicule ou avec la garantie du fabricant attachée à leur véhicule ont eu recours au PAVAC, et ils ont attribué des cotes élevées aux arbitres du PAVAC sur les plans de la courtoisie, du professionnalisme et de l'impartialité.

Le PAVAC est rapide

Il faut compter un délai d'environ 70 à 90 jours civils pour le traitement d'une affaire du début à la fin dans le cadre du PAVAC. Votre audition devrait avoir lieu dans les cinquante (50) jours civils suivant la date à laquelle nous recevons votre demande remplie. Ensuite, environ quatorze (14) jours civils après votre audition, nous vous enverrons la sentence de l'arbitre. Si l'arbitre ordonne une inspection de votre véhicule, un délai d'environ vingt (20) jours civils est ajouté au processus. Si l'arbitre doit rendre une décision au sujet de l'admissibilité au programme, une audition relative à l'admissibilité sera tenue, ce qui rallongera la durée du processus d'environ vingt (20) jours civils.

Le PAVAC s'efforce de respecter les délais prévus dans la Convention d'arbitrage, mais il peut parfois y avoir des retards qui rallongeront la durée du processus du PAVAC. De plus, il arrive parfois que les délais de traitement d'une affaire se prolongent au-delà de la fin de l'année civile. Cependant, les délais fixés pour le dépôt d'une demande et la mise en œuvre de la sentence ne sont pas prolongés.

Le PAVAC est amical

Si votre audition se tient en personne, elle aura lieu dans une salle de réunion d'un hôtel, un bureau d'affaires, un centre communautaire ou un endroit semblable situé le plus près possible de chez vous. Subsidièrement, l'audition peut se tenir par appel conférence ou par visioconférence, si le fabricant et vous-mêmes en convenez. Les auditions sont moins formelles que les audiences devant le tribunal. Les témoins prêtent serment ou promettent solennellement de dire la vérité, mais aucun langage spécial n'est obligatoire. Il n'y a aucune règle spéciale quant à la façon de se comporter, sauf les règles de la courtoisie habituelle.

Bien que les auditions du PAVAC soient moins formelles que celles d'un tribunal, le modèle général d'une audition du PAVAC est semblable à celui d'un tribunal. L'arbitre dirige le déroulement de la procédure. Vous (le demandeur) faites la première présentation. Puis, c'est au tour du représentant du fabricant (le défendeur) de faire la sienne. Ensuite, vous pouvez répondre à tout élément nouveau que le défendeur a soulevé.

Le PAVAC est gratuit

Le recours au PAVAC est gratuit; cependant, vous devrez consacrer le temps nécessaire à la préparation et à la présentation de votre réclamation et payer les frais et honoraires de votre avocat, de vos témoins ou de votre interprète, le cas échéant.

Le PAVAC est final

Une fois que l'arbitre rend sa décision, l'affaire est terminée. Le fabricant et vous-même disposez de droits limités qui vous permettent de demander à un tribunal d'annuler la décision de l'arbitre ou d'autoriser la tenue d'une nouvelle audition; cependant, il ne suffit pas que l'un de vous soit insatisfait du résultat final pour que cela se produise.

Lorsque le fabricant se conforme entièrement à la sentence de l'arbitre, votre dossier est classé et le fabricant est dégagé de toute responsabilité à cet égard.



À part le PAVAC, quelles sont les autres possibilités qui s'offrent à moi?

La participation au PAVAC est totalement volontaire et vous êtes la personne la mieux placée pour déterminer ce qui vous convient le mieux. Vous pouvez vous adresser au tribunal ou recourir au PAVAC, mais vous ne pouvez pas faire les deux.

Comment le PAVAC est-il organisé?

Le PAVAC est une société dont les membres sont des représentants de l'industrie automobile, des gouvernements provinciaux et territoriaux et des consommateurs. L'industrie automobile finance le programme, mais elle ne détient qu'une minorité de sièges au sein du conseil d'administration. La liste des fabricants participants figure au verso du présent guide.

Qu'arrive-t-il aux renseignements que je donne au PAVAC?

En donnant vos renseignements au PAVAC, vous convenez que celui-ci, ses fournisseurs de services contractuels et l'administrateur provincial peuvent recueillir, utiliser et divulguer vos renseignements personnels afin de déposer, de gérer et de traiter votre réclamation. Le PAVAC peut utiliser vos réponses aux sondages facultatifs pour évaluer le rendement de l'arbitre et pour contrôler la qualité de son programme. La confidentialité de vos réponses sera préservée et le PAVAC ne divulguera pas vos réponses ni ne les transmettra à qui que ce soit. Si vous choisissez de ne pas répondre au sondage, votre réclamation actuelle ne sera pas touchée, ni les réclamations que vous pourriez formuler ultérieurement.

Suis-je admissible au PAVAC?

Pour être admissible au PAVAC, vous devez répondre à certaines exigences précises. Ces exigences, appelées critères d'admissibilité, sont exposées en détail dans la Convention d'arbitrage.

Vous êtes admissible si :

- votre différend porte :
 - soit sur l'application ou l'administration de la garantie du fabricant attachée au véhicule neuf telle qu'elle s'applique à votre véhicule;
 - soit sur des allégations de vice actuel dans l'assemblage ou dans les matériaux de votre véhicule tel que livré par le fabricant à un concessionnaire autorisé, lorsque le vice cause actuellement des symptômes dans votre véhicule;
- votre véhicule est un véhicule de passagers, une camionnette, une fourgonnette, un véhicule sport utilitaire ou un véhicule de passagers à usages multiples dont le poids brut (PBV) n'excède pas 4 536 kg (10 000 lb);
- votre véhicule a parcouru un maximum de 160 000 km au moment de l'audition;
- votre véhicule est un modèle de l'année en cours ou de l'une des quatre années précédentes;
- vous étiez le propriétaire immatriculé du véhicule lorsque le différend est survenu;
- le véhicule est immatriculé au nom d'une entreprise qui vous appartient et vous ou un membre de votre famille êtes le conducteur principal du véhicule;
- le véhicule est immatriculé au nom d'une société dont vous êtes un dirigeant ou un administrateur et vous ou un membre de votre famille êtes le conducteur principal du véhicule;



Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

- votre véhicule est loué (pour au moins douze (12) mois) et le locateur signe le formulaire de réclamation;
- votre véhicule est loué à une entreprise ou à une société (pour au moins douze (12) mois) et vous êtes le propriétaire de l'entreprise ou vous êtes un dirigeant ou un administrateur de la société et vous ou un membre de votre famille êtes le conducteur principal du véhicule;
- vous demeurez propriétaire ou locataire du véhicule pendant l'arbitrage de votre réclamation;
- vous résidez dans une province ou un territoire canadien;
- vous avez suivi le processus de règlement des différends du fabricant décrit dans le livret de garantie ou le manuel du propriétaire;
- vous avez donné, tant au concessionnaire qu'au fabricant, l'occasion de régler le problème et un délai raisonnable pour le faire;
- vous avez permis au fabricant de terminer les travaux qu'il estime nécessaires à la suite d'un rappel fait conformément à la Loi sur la sécurité automobile ou d'une campagne de service entreprise à l'initiative du fabricant (peu importe que le rappel ou la campagne de service concerne votre réclamation ou non) lorsque, à la fois :
 - vous avez été avisé par écrit au sujet du rappel ou de la campagne de service;
 - les travaux visés par le rappel seront effectués sans frais.

Cependant, vous n'êtes pas admissible dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- votre différend porte sur des blessures à la personne ou des dommages aux biens de tiers (y compris des dommages à votre propre véhicule), même si vous alléguiez un vice dans l'assemblage ou dans les matériaux du véhicule;
- votre réclamation est liée à des dommages incidents ou indirects, à des pertes de bénéfices, à des inconvénients, à la perte de l'usage ou de disponibilité du véhicule, ou à des dommages-intérêts punitifs;
- votre réclamation a déjà été réglée avec le fabricant ou un concessionnaire autorisé;
- le différend vous oppose uniquement à un concessionnaire autorisé et non au fabricant;
- votre réclamation fait ou a fait l'objet d'un arbitrage, d'une médiation ou d'un règlement hors du PAVAC;
- votre réclamation fait l'objet d'une poursuite judiciaire intentée par vous-même devant les tribunaux ou dans le cadre d'un recours collectif;
- votre véhicule est utilisé principalement à des fins d'affaires ou commerciales;
- votre véhicule est ou a été utilisé comme véhicule de location quotidienne;
- votre véhicule est une roulotte motorisée;
- votre réclamation est fondée uniquement sur la perte de confiance dans votre véhicule, qui n'est pas liée à un vice actuel que celui-ci comporte;
 - votre réclamation est fondée sur des allégations de vice dans la conception de votre véhicule ou des matériaux ayant servi à sa fabrication;
 - votre véhicule est actuellement ou a été antérieurement utilisé comme ambulance, taxi, limousine, véhicule de police, véhicule du service d'incendie ou autres services municipaux, charrieuse à neige ou corbillard;



- votre véhicule a été modifié aux fins de la formation des conducteurs;
- votre véhicule a été :
 - radié des livres ou déclaré perte totale par une compagnie d'assurance;
 - désigné perte totale par le fabricant, laquelle désignation a été confirmée par un rapport du Bureau d'assurance du Canada;
 - classifié comme irréparable, récupérable ou remis à neuf par un ministère des transports provincial ou territorial;
- votre véhicule n'est pas conforme aux normes canadiennes de fabrication et est destiné à l'exportation;
- votre différend porte sur un contrat de service, une garantie prolongée ou une garantie offerte par des tiers qui ne fait pas partie de la garantie du fabricant attachée au véhicule neuf;
- les allégations sont liées à des vices de fabrication des pneus, même si le fabricant garantit les pneus en vertu de la garantie du fabricant attachée au véhicule neuf, sauf si le vice en question est directement lié à un autre vice de main-d'œuvre ou de matériaux;
- votre différend concerne des allégations relatives à un vice actuel que comporte votre véhicule et qui est imputable ou se rapporte à une pièce du marché secondaire;
- votre différend concerne la connectivité entre votre véhicule et un dispositif électronique d'un tiers ou la connectivité avec les systèmes informatiques ou électroniques de votre véhicule, si le fabricant n'assure pas l'entretien du dispositif ou de sa fonctionnalité;
- votre différend concerne un vice que comporte un logiciel employé dans le cadre de l'utilisation de votre véhicule, sauf un vice allégué qui est directement lié à un autre vice de main d'œuvre ou de matériaux touchant votre véhicule;
- votre différend concerne des pièces de rechange et des accessoires non couverts par la garantie du fabricant et installés sur votre véhicule après que celui-ci a été vendu au détail au premier client;
- votre différend porte sur un traitement antirouille qui n'a pas été effectué par le fabricant;
- votre différend porte sur des allégations liées à l'efficacité énergétique, sauf s'il est allégué qu'une ou plusieurs composantes défectueuses de votre véhicule sont la cause du problème lié à l'efficacité énergétique.



PARTIE II - DEMANDE DE FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

Je suis intéressé par le PAVAC. Que dois-je faire?

Avant d'entreprendre le processus du PAVAC, que ce soit en ligne ou en communiquant avec l'administrateur provincial, vous devez faire de véritables efforts pour régler votre différend avec le fabricant. Cela signifie que vous devez suivre le processus de règlement des différends du fabricant et donner au concessionnaire et au fabricant l'occasion de régler le problème que présente votre véhicule.

Qu'est-ce que le processus de règlement des différends du fabricant?

Ce processus varie d'un fabricant à l'autre. Le processus applicable à votre véhicule est exposé dans la plupart des manuels du propriétaire ou livrets de garantie. C'est le processus que vous devez suivre avant de vous adresser au PAVAC.

Dois-je également donner, tant au concessionnaire qu'au fabricant, l'occasion de régler le problème?

Oui. Vous devez donner, tant au concessionnaire qu'au fabricant, l'occasion de régler le problème et un délai raisonnable pour le faire. D'abord, parlez au personnel de l'atelier d'entretien du concessionnaire pour voir si le différend peut être réglé à ce niveau.

Si votre différend n'est toujours pas réglé, communiquez avec le centre d'assistance à la clientèle du fabricant. Consultez la liste des fabricants participants qui figure au verso du présent guide. Il se pourrait qu'on vous demande de rencontrer le représentant du fabricant. Donnez au fabricant l'occasion de régler le problème et un délai raisonnable à cette fin.

Consignez les mesures que vous avez prises auprès du concessionnaire et du fabricant, y compris la date, l'heure, le numéro de dossier, le nom et le poste des personnes auxquelles vous avez parlé, ainsi que les bons de travail correspondant à chaque visite à l'atelier du concessionnaire. Ces renseignements vous aideront à établir que vous avez véritablement déployé des efforts pour régler votre différend avec le fabricant, de sorte que vous avez le droit de recevoir la trousse de demande.

Qu'arrive-t-il s'il y a désaccord entre le fabricant et moi en ce qui concerne ce qui constitue une occasion et un délai raisonnable?

Si vous n'êtes pas d'accord avec le fabricant au sujet de ce qui constitue une occasion et un délai raisonnables pour régler le différend, vous pouvez expliquer les raisons de ce désaccord à l'administrateur provincial et, si la question ne peut être réglée à cette étape, un arbitre devra la trancher. Si l'arbitre doit rendre une décision au sujet de l'admissibilité au programme, une audition relative à l'admissibilité sera tenue par appel conférence ou par visioconférence. L'arbitre rendra une décision par écrit à l'issue de cette audition.

Qu'est-ce qu'un administrateur provincial et comment puis-je communiquer avec celui-ci?

Le PAVAC utilise différentes organisations indépendantes pour exécuter le plan dans Canada. Ils sont appelés administrateurs provinciaux.



Début du processus du PAVAC

Vous devriez prendre le temps de lire les renseignements figurant dans le site Web du PAVAC au sujet du programme avant d'enclencher le processus pour déposer votre réclamation. Lorsque vous croyez que votre véhicule est admissible au PAVAC et que vous êtes prêt à faire une réclamation dans le cadre du programme, vous devriez enclencher le processus en ligne par l'intermédiaire du système de gestion des réclamations (SGR). Le SGR est accessible en tout temps et, en l'utilisant, vous pourrez gérer plus efficacement et plus facilement votre réclamation tout au long du processus du PAVAC. Vous trouverez le portail dans lequel vous pourrez déposer une demande à www.PAVAC.ca en cliquant sur le bouton « Commencez la procédure de demande ici ». Si vous êtes incapable de déposer votre réclamation à l'aide du SGR et que vous avez besoin d'aide ou de mesures d'accommodement, téléphonez à l'administrateur provincial au numéro 1-800-207-0685.

Le système de gestion des réclamations (SGR)

Toutes les réclamations du PAVAC seront traitées par l'administrateur provincial au moyen du système de gestion des réclamations (SGR). Une fois vos informations reçues, vous pourrez accéder au SGR en vérifiant le courriel comportant l'activation de votre compte qui vous sera envoyé. Une fois votre compte activé, vous pouvez consulter et gérer votre réclamation en sélectionnant le bouton « Voir ma réclamation » sur la page d'accueil du PAVAC. Le SGR vous guidera tout au long de la procédure. Vous pouvez contacter l'administrateur provincial par téléphone au numéro sans frais 1-800-207-0685 en tout temps durant la procédure. Vous verrez également l'avis du PAVAC concernant la protection des renseignements personnels dans le cadre du processus de demande en ligne.

Qu'arrive-t-il lorsque j'enclenche le processus de vérification préliminaire du PAVAC par l'intermédiaire du SGR?

Bon nombre des questions qui vous seront posées dans le cadre du processus de vérification préliminaire par l'intermédiaire du SGR visent à vérifier si votre réclamation respecte les critères de base du programme. Si votre réclamation ne respecte pas les critères, vous ne pourrez poursuivre le traitement de votre réclamation. En consultant la documentation figurant dans le SGR, vous verrez des encadrés informatifs qui vous aideront à répondre aux questions. Même s'il est possible que vous ne soyez pas admissible à l'arbitrage à votre première tentative, vous pourrez revenir et poursuivre le traitement de votre réclamation une fois que la lacune relevée aura été corrigée. Ainsi, si vous ne répondez pas aux critères parce que vous n'avez pas donné au fabricant l'occasion de régler le problème, vous pourrez répondre correctement à la question une fois que vous aurez rempli cette exigence et ainsi poursuivre le traitement de votre réclamation.

Dans le cadre de cette vérification, des questions comme celles qui suivent vous seront posées :

- Quels sont la marque, le modèle et l'année de votre véhicule ainsi que le kilométrage inscrit à l'odomètre?;
- Quel est le poids brut de votre véhicule (PBV) s'il s'agit d'une camionnette? (Si votre véhicule semble peser plus de 4 563 kg ou 10 000 lb, il se pourrait qu'on vous demande de le faire peser dans le cadre du processus de demande);
- Avez-vous suivi le processus de règlement des différends du fabricant exposé dans votre manuel du propriétaire ou dans votre livret de garantie?;



Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

- Avez-vous donné au concessionnaire l'occasion de régler le problème et un délai raisonnable pour le faire?;
- Avez-vous donné au fabricant l'occasion de régler le problème et un délai raisonnable pour le faire?;
- Avez-vous déjà porté l'affaire devant les tribunaux?;
- Êtes-vous partie à un recours collectif?;

Si vous pouvez poursuivre le processus, vous serez dirigé vers la fiche d'admissibilité et vous devrez répondre à différentes questions notamment les suivantes

- Dans quelle proportion utilisez-vous votre véhicule à des fins personnelles, familiales et commerciales?;
- Quel est le vice dans l'assemblage ou dans les matériaux dont vous vous plaignez en ce qui concerne votre véhicule?;
- Qui est le fabricant et quel est le système d'exploitation des dispositifs électroniques d'un tiers dans le cas où votre réclamation porte, en tout ou en partie, sur la connectivité au système de divertissement ou à l'ordinateur de votre véhicule?;
- Y a-t-il des pièces ou des accessoires non fournis par le fabricant qui ont été installés sur votre véhicule? Si oui, de quels pièces ou accessoires s'agit-il?;
- Quel est le problème dont vous vous plaignez en ce qui concerne l'application ou l'administration de la garantie du fabricant attachée au véhicule neuf.

Quels détails devrai-je fournir dans la section intitulée « Description des problèmes »?

Décrivez clairement les vices actuels que vous alléguiez (c.-à-d. les vices qui causent actuellement les symptômes observés dans votre véhicule et non réparés correctement) ou le problème auquel vous faites face en ce qui a trait à la garantie attachée au véhicule neuf. Efforcez-vous de donner le plus de précisions possibles pour chacun des problèmes que vous invoquez dans votre réclamation.

Prenez votre temps pour fournir cette description demandée dans cette section, car à l'audition, l'arbitre pourra tenir compte uniquement des problèmes que vous décrivez dans cette partie. Les renseignements inscrits dans cette section seront reportés sur le formulaire de réclamation sans changement. Lorsque l'administrateur provincial, l'arbitre et le fabricant lisent la section consacrée à la description des problèmes, ils devraient être en mesure de comprendre l'essentiel du différend qui vous oppose au fabricant. Vous devez décrire clairement les problèmes que comporte votre véhicule et les questions que vous demandez à l'arbitre de trancher. Quelles sont vos allégations en ce qui concerne les vices dans l'assemblage ou dans les matériaux de votre véhicule? Quelle est votre préoccupation en ce qui concerne la façon dont le fabricant applique ou administre sa garantie attachée au véhicule neuf? Ces allégations doivent être formulées sous forme d'énoncés spécifiques.

Il vous appartient à vous de déterminer comment expliquer le problème que comporte votre véhicule. Il pourrait être utile d'établir une liste des événements dans l'ordre dans lequel ils sont survenus. À quel moment le problème que comporte votre véhicule s'est-il manifesté pour la première fois? Comment le problème a-t-il été diagnostiqué et réparé? Quels sont les résultats qui ont été obtenus? Qu'avez-vous fait ensuite? Quand et comment en êtes-vous venu à la conclusion qu'il y avait un vice dans l'assemblage ou dans les matériaux du véhicule? Comment décririez-vous le mieux les vices actuels que comporte le véhicule?

Qu'arrive-t-il aux renseignements que je fournis dans le cadre de la vérification préliminaire?

Lorsque votre réclamation respecte les critères d'admissibilité de base du programme, l'administrateur provincial examine vos réponses et les achemine au fabricant sur un formulaire appelé Fiche d'admissibilité, s'il estime que votre réclamation respecte effectivement les critères de base. Vous remplirez ce formulaire dans le cadre du processus de demande par l'intermédiaire du SGR. Le fabricant dispose de cinq (5) jours ouvrables pour faire savoir s'il convient ou non que votre réclamation respecte les critères du programme.

Si des renseignements supplémentaires sont nécessaires au sujet de votre réclamation, l'administrateur provincial communiquera avec vous par téléphone ou par courriel. Vous serez informé des critères qui ne sont pas respectés. Sachez que vous pourrez aussi vérifier l'état d'avancement de votre réclamation lorsque vous vous connectez au SGR.

Qu'arrive-t-il lorsque l'administrateur provincial décide que votre affaire semble être admissible?

Si l'administrateur provincial est d'avis que votre fiche d'admissibilité respecte les critères d'admissibilité du programme, vous serez autorisé à passer par le SGR pour remplir les documents de la trousse de demande et les déposer.

Qu'arrive-t-il lorsque votre affaire ne semble pas être admissible au PAVAC?

Si l'administrateur provincial estime que votre véhicule ne respecte les critères d'admissibilité, vous serez avisé en ce sens par courriel et vous recevrez une explication par écrit. Au besoin, l'administrateur provincial pourra communiquer avec vous pour obtenir des renseignements supplémentaires afin d'évaluer correctement votre demande.

Qu'arrivera-t-il si le fabricant conteste l'admissibilité de votre véhicule?

Si le fabricant conteste l'admissibilité de votre véhicule, il devra expliquer pourquoi à l'administrateur provincial. Ainsi, le fabricant pourra invoquer l'un ou l'autre des motifs suivants :

- Vous ne lui avez pas donné l'occasion de régler le problème et un délai raisonnable pour le faire;
- Vous avez déjà réglé l'affaire avec le fabricant, notamment au moyen d'un règlement prévoyant des travaux « à titre gracieux »;
- Le problème de votre véhicule découle d'un accident et non d'un vice;
- Vous utilisez le véhicule principalement à des fins commerciales;
- Votre véhicule est ou a été utilisé comme véhicule de location quotidienne;
- Le problème de votre véhicule découle d'une modification qui lui a été apportée, et non d'un vice;
- Le problème allégué porte sur une pièce ou sur un élément qui n'est pas admissible à l'arbitrage dans le cadre du PAVAC;
- Le problème allégué se rapporte ou est imputable à une pièce du marché secondaire qui a été installée sur votre véhicule;
- Le fabricant n'assure pas l'entretien du dispositif au sujet duquel des problèmes de connectivité ont été allégués dans votre réclamation;



Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

- Votre véhicule ne comporte aucun vice actuel;
- Vous avez déjà porté l'affaire devant les tribunaux ou vous l'avez inscrite à un recours collectif.

Après avoir pris connaissance des renseignements que vous-même et le fabricant avez fournis, l'administrateur provincial déterminera si votre demande est admissible à l'arbitrage. Si l'admissibilité n'est pas claire ou qu'elle est contestée, votre dossier sera acheminé à un arbitre afin qu'il tranche la question. Cette décision sera prise conformément aux règles relatives à l'admissibilité qui sont énoncées dans la Convention d'arbitrage après une audition appelée audition relative à l'admissibilité. Des renseignements plus détaillés concernant cette audition figurent plus loin dans le présent guide.

L'administrateur provincial pourra également transmettre les renseignements que vous-même et le fabricant aurez fournis au siège social du PAVAC à des fins liées au dépôt, à la gestion et au règlement de votre réclamation.

Ma réclamation porte sur des problèmes liés à la connectivité du véhicule avec mon téléphone cellulaire, mais le fabricant a attesté que mon téléphone cellulaire est incompatible avec le véhicule. La partie de ma réclamation qui concerne le problème de connectivité est-elle inadmissible?

Oui. Les allégations concernant les problèmes de connectivité ne sont pas admissibles lorsque le fabricant n'assure pas l'entretien du dispositif de tiers et qu'il fournit une attestation écrite à cet égard. Vous pouvez toutefois poursuivre le traitement de toutes les autres allégations de votre réclamation qui sont admissibles.

Qu'arrivera-t-il si le fabricant soutient que mon véhicule comporte une pièce du marché secondaire qui est liée au vice que j'invoque?

Si le fabricant soutient que votre réclamation est imputable ou se rapporte à une pièce du marché secondaire qui a été installée sur votre véhicule sans son autorisation (par exemple, un démarreur à distance qui a été acheté d'un tiers fournisseur), trois options s'offriront à vous :

- 1) Faire retirer la pièce dans un délai de vingt et un (21) jours (à vos frais) et poursuivre le traitement de votre réclamation, pourvu qu'il n'y ait pas d'autres raisons empêchant la poursuite du processus.
- 2) Contester l'allégation du fabricant selon laquelle votre réclamation est imputable ou se rapporte à une pièce du marché secondaire et demander que l'allégation en question soit examinée par un spécialiste de l'arbitrage du PAVAC (soit une personne indépendante qui examinera l'allégation du fabricant et rendra une décision liant les parties sur l'admissibilité au regard de l'allégation en question).
 - a) Si le spécialiste de l'arbitrage décide que l'allégation du fabricant n'est pas bien fondée, le traitement de votre affaire se poursuivra, pourvu que toutes les autres conditions d'admissibilité soient respectées.
 - b) Si le spécialiste de l'arbitrage décide que l'allégation du fabricant est bien fondée, la pièce du marché secondaire devra être retirée dans un délai de vingt et un (21) jours pour que le traitement de l'affaire se poursuive;
- 3) Retirer cette partie de votre réclamation et poursuivre le traitement de votre affaire si tous les autres critères d'admissibilité sont respectés.



Qu'arrivera-t-il si le fabricant offre de régler le différend?

Le fabricant peut communiquer directement avec vous pour discuter des solutions possibles ou d'un règlement. Veuillez examiner avec soin l'offre du fabricant car, si vous réglez votre réclamation, votre véhicule ne sera pas admissible au PAVAC, puisque le vice actuel que vous alléguiez doit être présent lorsque vous présentez votre demande d'arbitrage et tout au long du processus de traitement de la réclamation.

Ma réclamation est admissible. Qu'arrivera-t-il ensuite?

Vous recevrez par l'intermédiaire du SGR un courriel comportant un lien qui vous mènera au formulaire de réclamation en ligne, à une courte biographie de l'arbitre qui est temporairement affecté à votre dossier ainsi qu'à des directives sur la façon de remplir votre formulaire de réclamation et les documents qui l'accompagnent en vue de l'arbitrage dans le cadre du PAVAC. De plus, ce courriel comporte les documents suivants, qui sont très importants :

- Le guide intitulé « Le PAVAC s'adresse-t-il à moi? ».
- Le guide intitulé « Se préparer au PAVAC ».
- La Convention d'arbitrage du PAVAC.
- Des renseignements et la FAQ aux fins de la connexion au SGR

Vous êtes maintenant prêt à remplir votre demande d'arbitrage dans le cadre du PAVAC.

PARTIE III - REMPLIR LES DOCUMENTS DE VOTRE TROUSSE DE DEMANDE D'ARBITRAGE ET LES DÉPOSER PAR L'INTERMÉDIAIRE DU SGR

Suivez attentivement les directives EN LIGNE au fur et à mesure que vous remplissez le formulaire de réclamation. Certains renseignements que vous avez déjà fournis dans le cadre de la vérification préliminaire figureront déjà sur le formulaire.

Remplissez avec soin et précision les documents de la trousse de demande d'arbitrage. Préparez-vous également à numériser et à télécharger les documents qui feront partie de votre réclamation. Remplissez chacune des sections du formulaire une à une et donnez une réponse complète à toutes les questions. Assurez-vous que vous avez couvert tous les aspects de votre dossier.

Si vous avez besoin de mesures d'accommodement pour la tenue d'un appel conférence ou d'une visioconférence aux fins de l'audition relative à votre réclamation, assurez-vous de fournir suffisamment de renseignements au sujet de vos besoins liés à votre handicap ou à votre demande de mesures d'accommodement de façon que l'administrateur provincial puisse en tenir compte dans le cadre de la planification de l'audition.

Vous pouvez « sauvegarder » le formulaire de réclamation et les autres documents de la trousse de demande en tout temps lorsque vous travaillez sur le document en question. Rappelez-vous de suivre les directives et de vérifier attentivement vos documents avant de cliquer sur le bouton « dépôt final » pour envoyer les documents de votre trousse de demande à l'administrateur provincial.

FAQ du formulaire de réclamation

Quel est le délai dont je dispose pour remplir le formulaire de réclamation et les autres documents de la trousse de demande?

Vous disposez de soixante (60) jours civils pour retourner les documents de la trousse de demande d'arbitrage à compter de la date à laquelle l'administrateur provincial autorise l'accès aux documents de la demande en ligne ou, dans les cas plus rares, de la date à laquelle ils vous sont envoyés par la poste ou par courriel pour que vous les remplissiez manuellement. Si vous ne remplissez pas les documents à l'intérieur de ce délai, votre réclamation ne sera pas traitée et vous devrez présenter une nouvelle demande si vous voulez avoir recours au programme. Vous pouvez présenter une nouvelle demande tant et aussi longtemps que vous respectez les critères du programme.

Pourquoi demande-t-on de consigner sur le formulaire de réclamation le kilométrage inscrit à l'odomètre du véhicule?

Le kilométrage inscrit à l'odomètre de votre véhicule constitue une base de référence importante. Si vous demandez le rachat, le kilométrage inscrit servira à déterminer le montant du rachat et à vérifier si une réduction pour usure s'appliquera. L'arbitre confirmera le kilométrage inscrit à l'odomètre à la date de l'audition. Si un véhicule appartenant au consommateur a subi des dommages dont le coût de réparation dépasse 3 000 \$, le kilométrage inscrit à l'odomètre à la date de l'audition servira à déterminer la réduction pour dommages causés par un accident.

Pourquoi demande-t-on, sur le formulaire de réclamation, si le véhicule est loué?

Si le véhicule est loué, le locateur doit signer le formulaire de réclamation. L'administrateur provincial communiquera avec le locateur en votre nom. De plus, si vous demandez le rachat et que le véhicule est loué, le montant du rachat sera calculé à l'aide de la formule de rachat applicable aux véhicules loués.

Si votre véhicule est un véhicule loué, vous devez tenir à jour vos paiements en vertu du contrat de location pendant toute la durée de l'arbitrage, quel que soit l'état de votre véhicule. S'il y a des arrérages dus au titre de vos paiements de location, le montant des arrérages sera déduit du montant du rachat.

Pourquoi demande-t-on, sur le formulaire de réclamation, s'il y a des sommes qui restent dues sur mon véhicule?

Si vous demandez le rachat et que le véhicule vous appartient, le montant du rachat sera calculé à l'aide de la formule de rachat applicable aux véhicules appartenant aux consommateurs. L'arbitre aura besoin de savoir quelle formule il devra utiliser. Si votre véhicule est financé, vous devrez tenir à jour vos paiements de financement pendant toute la durée de l'arbitrage, quel que soit l'état de votre véhicule. Il est important de respecter cette obligation, car les retards de paiement ou les arrérages peuvent toucher votre cote de solvabilité. Si vous demandez et obtenez une ordonnance de rachat, le véhicule devra être exempt de tout privilège lorsque vous le remettrez au fabricant. Il se pourrait que celui-ci doive verser la totalité ou une partie du montant du rachat au titulaire de privilège. Si un privilège existe, le paiement sera versé à vous-même et au titulaire de privilège.

De plus, si vous deviez de l'argent à une institution financière et que ce montant a été inclus dans le prix de votre véhicule ou ajouté à celui-ci, vous devrez préciser le montant de cette « équité négative » sur le formulaire de réclamation. Si vous ne précisez pas ce montant sur le formulaire de calcul du rachat et que le fabricant estime qu'il y a effectivement une équité négative, il pourrait fournir des renseignements sur le transfert de cette dette dans son calcul du montant du rachat figurant dans sa défense et demander à l'arbitre de retrancher au montant de rachat dont il a ordonné le remboursement le montant de la dette qui a été intégré dans le prix de vente ou de location de votre véhicule.

Une fois que vous aurez déposé votre formulaire de réclamation, si vous avez demandé le rachat de votre véhicule et que le montant d'équité négative dont l'arbitre devrait tenir compte est contesté, vous devriez vous préparer à répondre à la preuve du fabricant concernant l'équité négative à l'audition.

Pourquoi dois-je remplir un formulaire de calcul du rachat si le rachat a été choisi comme mesure de redressement?

Cette démarche permet aux parties de connaître à l'avance la valeur du rachat si cette mesure de redressement est ordonnée. Il est particulièrement important pour vous de connaître dès maintenant ce montant afin de pouvoir déterminer de façon plus éclairée si cette mesure de redressement est celle qui convient le mieux dans votre cas. S'il y a de l'équité négative et que le rachat du véhicule est ordonné, vous devrez payer la totalité ou une partie du montant de cette équité.



Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

Pourquoi est-il nécessaire de remplir un formulaire de renseignements sur le paiement de privilège?

Si le rachat comprend un paiement à une institution financière, il faudra mener une vérification pour déterminer le montant à payer au titulaire du privilège. Ce formulaire permet au fabricant de communiquer avec le titulaire de privilège pour déterminer le montant qui est dû sur votre véhicule. Si le montant de rachat déterminé est inférieur à la somme que vous devez encore sur votre emprunt, vous devrez payer la différence à votre institution financière avant que le rachat puisse être fait.

Que faire si de nouveaux problèmes se présentent alors que j'ai déjà rempli le formulaire de réclamation? Puis-je les ajouter plus tard?

La compétence de l'arbitre se limite aux problèmes que vous avez mentionnés initialement sur votre formulaire de réclamation. Les nouveaux problèmes ne peuvent être ajoutés que si le fabricant y consent. Ils peuvent aussi faire l'objet d'une nouvelle réclamation, pourvu qu'ils respectent les critères d'admissibilité du PAVAC.

Que dois-je cocher dans la section intitulée « Mesures de redressement demandées »?

Les mesures de redressement s'entendent des mesures précises que l'arbitre du PAVAC peut ordonner dans le cadre du programme. La compétence de l'arbitre se limite à ces mesures.

Lorsque vous remplissez la section intitulée « Mesures de redressement demandées », vous devez cocher toutes les mesures de redressement que vous avez l'intention de demander.

Vous devez également joindre des copies de tous les documents justificatifs pour chaque mesure de redressement que vous cochez. Il peut s'agir des documents mentionnés sur le formulaire de réclamation, mais n'hésitez pas à joindre tout autre document qui établit que vous avez droit à la mesure de redressement en question.

Puis-je également réclamer la somme d'argent que j'ai dépensée pour faire effectuer des tests de diagnostic se rapportant au problème que présente mon véhicule?

Oui. Vous devez cocher la case intitulée « Remboursement des dépenses relatives aux tests de diagnostic », indiquer la somme concernée, qui ne peut dépasser 500 \$, et joindre des copies des reçus correspondants.

Que dois-je savoir avant de cocher le rachat comme mesure de redressement?

Le rachat comme mesure de redressement n'est possible que si votre véhicule a parcouru moins de 60 000 kilomètres et a été en service pour une période d'au plus trente-six (36) mois au moment de l'audition.

Avant de cocher le rachat comme mesure de redressement, vous devez calculer le montant du rachat que vous prévoyez obtenir en utilisant les formules figurant au verso du présent guide ou le calculateur en ligne que vous trouverez à l'adresse suivante: www.PAVAC.ca. L'administrateur provincial peut vous aider à faire ce calcul. L'arbitre établira la valeur finale du rachat en votre présence et en la présence du fabricant en utilisant le kilométrage inscrit à l'odomètre à la date d'audition; toutefois, en effectuant vous-même le calcul, vous saurez à quel montant vous pouvez vous attendre. En faisant ce calcul, vous saurez exactement à quoi vous attendre.



Comparez avec soin le montant du rachat par rapport aux autres options qui s'offrent à vous. Vous êtes la personne la mieux placée pour décider si cette mesure de redressement est celle qui vous convient. Le rachat ne sera peut-être pas la meilleure solution si vous n'êtes pas prêt financièrement à remplacer le véhicule. Le fabricant peut demander que le montant payé pour les accessoires et les options soit retranché au montant du rachat, sauf s'ils ont été approuvés par le fabricant et installés par celui-ci ou par le concessionnaire au moment de l'achat. Cette réduction peut toucher sensiblement le montant du rachat que vous sera versé. Rappelez-vous que l'équité négative associée à l'achat ou à la location de votre véhicule peut toucher le montant du rachat. De plus, les dommages causés par un accident dont le coût de réparation dépasse 3 000 \$ peuvent également toucher le montant de rachat.

Y a-t-il des taxes applicables sur le montant du rachat?

La TPS ou la TVH est calculée sur le montant du rachat à l'aide du taux figurant sur votre contrat d'achat ou de location, mais la taxe de vente provinciale ou territoriale n'est pas incluse dans le calcul du rachat. Il vous appartient à vous de demander le remboursement de la taxe de vente, si cette mesure est possible dans votre province ou votre territoire.

Si je demande le rachat du véhicule sur mon formulaire de réclamation, l'arbitre peut-il plutôt ordonner des réparations?

L'arbitre peut décider d'ordonner des réparations plutôt que le rachat, s'il est convaincu que les réparations sont utiles, possibles et justifiées, d'après la preuve présentée à l'audition.

Lorsque l'arbitre rend une ordonnance de réparations, il demeure saisi de l'affaire pendant une période de quatre-vingt-dix (90) jours civils à partir de la date à laquelle les réparations sont terminées. Durant ce délai, vous pouvez demander à l'arbitre de réexaminer l'ordonnance de réparations, si les réparations n'ont pas été exécutées de façon satisfaisante. Toutefois, après l'expiration de ce délai de quatre-vingt-dix (90) jours civils, l'arbitrage prend fin et l'arbitre n'a plus compétence pour agir dans le dossier.

Que faire si je veux remplacer ma demande de réparations par une demande de rachat?

Si vous demandez des réparations sur votre formulaire de réclamation, mais que plus tard vous souhaitez plutôt solliciter un rachat, l'arbitre pourra autoriser ce changement, à la condition que le fabricant ait eu l'occasion de répondre à votre demande modifiée et ait disposé d'un délai suffisant à cette fin.

Qu'arrive-t-il lorsque le fabricant demande une réduction du montant de rachat au titre des dommages causés par un accident?

Le fabricant doit joindre à sa demande des documents établissant son droit à la réduction pour dommages causés par un accident. L'arbitre déterminera s'il y a lieu d'appliquer une réduction du montant de rachat. Si l'arbitre fait droit à la demande de réduction du montant de rachat, la réduction sera calculée à l'aide de la formule « Calcul des dommages causés par un accident pour un véhicule appartenant au consommateur ».

En cas de rachat, le fait que le véhicule m'appartient ou est loué a-t-il une incidence?

Oui. Il y a des différences importantes en ce qui concerne le montant et la structure du rachat selon qu'il s'agit d'un véhicule qui appartient au consommateur ou qui est loué par celui-ci.

| | Véhicule qui vous appartient | Véhicule loué |
|--|--|---|
| Qu'arrive-t-il? | En échange du montant du rachat, vous transférez la propriété au fabricant dans les 21 jours civils qui suivent la réception de l'ordonnance de l'arbitre. | Le fabricant prend en charge votre contrat de location dans les 21 jours suivant la date à laquelle il reçoit l'ordonnance de l'arbitre et vous n'avez aucune autre responsabilité à l'égard dudit contrat à compter de la date du retour du véhicule au fabricant. |
| Quelles sommes sont englobées dans le montant du rachat? | <ul style="list-style-type: none"> Le prix que vous avez payé à l'origine avant tout acompte ou allocation pour échange, y compris les contrats d'entretien prolongé appuyés par le fabricant, moins certains éléments précis (voir cidessous); | <ul style="list-style-type: none"> 100 % de votre dépôt de garantie; et Votre acompte, calculé au prorata du nombre de mois qui restent à courir avant la fin du contrat de location. Le coût de tout contrat d'entretien prolongé appuyé par le fabricant, calculé au prorata du nombre de mois qui restent à courir avant la fin du contrat de location. |
| Quelles sommes ne sont pas englobées dans le montant du rachat? | <ul style="list-style-type: none"> Toute allocation à titre d'incitatif ou de rabais du fabricant. La taxe de vente provinciale ou territoriale. Le coût des accessoires ou des options, sauf s'ils ont été approuvés par le fabricant et installés par le fabricant ou par le concessionnaire au moment de la vente au client original. Le coût de l'antirouille ou des protecteurs pour tissus, même s'ils ont été achetés auprès d'un concessionnaire autorisé. Le coût des garanties prolongées, des contrats de service ou des produits d'assurance qui ne sont pas des contrats d'entretien prolongé appuyés par le fabricant, même s'ils ont été achetés auprès du concessionnaire autorisé. S'il est documenté, tout montant d'équité négative qui a été inclus dans le coût du véhicule. Tout paiement par suite duquel le montant du rachat dépasse le montant payé pour le véhicule, lequel figure sur le contrat de vente au détail. | <ul style="list-style-type: none"> Les paiements antérieurs au titre du contrat de location. Tous les frais, administratifs ou autres, en liaison avec votre contrat de location. Tout ajustement au titre d'une faible utilisation. La taxe de vente provinciale ou territoriale. Le coût des accessoires et options autres que ceux du fabricant d'équipement d'origine (FEO), sauf s'ils ont été approuvés par le fabricant et installés par celui-ci ou par le concessionnaire au moment de l'achat. S'il est documenté, tout montant d'équité négative qui a été inclus dans le coût du véhicule. |
| Qu'est-ce qui peut changer le montant du rachat? | <p>Vous recevrez plus d'argent si l'arbitre applique une réduction pour usure plus faible. Ceci n'est possible que si votre véhicule, à la fois :</p> <ul style="list-style-type: none"> était en service depuis moins de 365 jours à la date de réception de votre formulaire de réclamation; parcouru au plus 25 000 kilomètres au moment de l'audition. <p>Il se pourrait que le montant que vous deviez sur un véhicule précédent et qui a été inclus dans le prix d'achat de votre véhicule ait pour effet d'abaisser le montant du rachat, si ce montant était inclus dans la réponse du fabricant et qu'il est établi à l'audition.</p> <p>Vous recevrez moins d'argent si l'arbitre applique une réduction pour dommages causés par un accident.</p> <ul style="list-style-type: none"> La réduction maximale qui sera appliquée correspond à 10 % du montant de rachat, compte tenu de tous les rajustements. L'arbitre pourrait décider d'abaisser cette réduction maximale en tenant compte des coefficients de gravité des dommages et de kilométrage. | <p>Vous recevrez moins d'argent (et vous devrez peut-être de l'argent au fabricant) si :</p> <ul style="list-style-type: none"> vous avez parcouru plus de kilomètres que la limite mensuelle permise par le contrat de location; vous avez des arriérés au titre des paiements de location au moment du rachat du véhicule. votre véhicule comporte des accessoires et options qui ne sont pas des accessoires et options FEO et qui n'ont pas été installés par le fabricant ou par le concessionnaire au moment de l'achat. Il se pourrait que le montant que vous deviez sur un véhicule précédent et qui a été inclus dans le prix d'achat de votre véhicule ait pour effet d'abaisser le montant du rachat, si ce montant était inclus dans la réponse du fabricant et qu'il est établi à l'audition. |
| Qu'arrivera-t-il si le rachat est réalisé après 21 jours? | <ul style="list-style-type: none"> Si le rachat est réalisé après plus de 21 jours et que le retard est causé par le fabricant, vous pourriez être admissible à déduire des paiements de financement que vous aurez été tenu d'effectuer après l'expiration du délai de 21 jours. | <ul style="list-style-type: none"> Si le rachat est réalisé après plus de 21 jours et que le retard est causé par le fabricant, vous pourriez être admissible à déduire des paiements de location que vous aurez été tenu d'effectuer après l'expiration du délai de 21 jours. |

Comment puis-je remplir le formulaire de réclamation si je ne sais pas encore le nom de mes témoins ou des personnes qui m'aideront à l'audition?

Si vous ne connaissez pas, au moment de remplir le formulaire de réclamation, le nom de vos témoins, de votre avocat ou des personnes qui vous aideront à l'audition, vous pourrez fournir ce renseignement plus tard à l'administrateur provincial, mais vous devrez le faire au moins dix (10) jours civils avant l'audition. Si vous ne fournissez pas ce renseignement à l'intérieur de ce délai, l'arbitre pourra vous empêcher de vous en servir. Rappelez-vous que les témoins peuvent jouer un rôle clé en fournissant à l'arbitre des renseignements au sujet des vices allégués, surtout lorsque les symptômes sont intermittents et ne se manifestent pas sur une base continue.

Qu'arrive-t-il lorsque l'administrateur provincial reçoit mon formulaire de réclamation et mes documents?

L'administrateur provincial examinera votre demande et vos documents pour s'assurer qu'ils sont complets. En supposant que tout est en règle et que vous êtes toujours admissible au PAVAC, l'administrateur provincial transmettra une copie de votre formulaire de réclamation et de vos documents au fabricant afin que ce dernier puisse prendre connaissance de votre réclamation et des raisons que vous invoquez.

Suis-je informé de la réponse du fabricant à ma réclamation?

Oui. Comme le fabricant, vous devez savoir à quoi vous attendre à l'audition. Dans les dix (10) jours ouvrables qui suivent la réception de votre réclamation, le fabricant doit produire une réponse écrite ainsi que tous les documents qu'il a l'intention d'utiliser pour établir sa défense à l'encontre de votre réclamation. L'administrateur provincial vous transmettra une copie de la réponse et des documents du fabricant. Le fabricant ne déposera peut-être pas sa réponse complète avant une demande d'audition relative à l'admissibilité. Le fabricant devra toutefois déposer sa réponse complète si l'arbitre juge que votre affaire est admissible au PAVAC.

Quand mon audition sera-t-elle fixée une fois que j'aurai retourné mon formulaire de réclamation?

Si votre formulaire de réclamation est complet, l'administrateur provincial fixera la date de votre audition de façon que celle-ci ait lieu dans les cinquante (50) jours civils suivant la réception de votre formulaire de réclamation dûment rempli. L'audition se tiendra le plus près possible de votre domicile, si elle a lieu en personne; le fabricant et vous-même pouvez également demander à l'administrateur provincial que l'audition soit tenue par appel conférence ou par visioconférence.

Qu'arrivera-t-il si le fabricant demande une audition relative à l'admissibilité?

Le fabricant peut demander la tenue d'une audition relative à l'admissibilité. Cette audition se tiendra normalement par appel conférence ou par visioconférence. Elle vise à déterminer l'admissibilité seulement et ne porte pas sur le fond de l'affaire. La tâche de l'arbitre à cette audition consiste à décider si votre affaire est admissible à l'arbitrage dans le cadre du PAVAC.

Que faire pour me préparer en vue de l'audition du PAVAC?

Veuillez consulter le guide d'accompagnement intitulé « Se préparer pour le PAVAC », qui renferme des détails sur la façon de se préparer en vue d'une audition du PAVAC.



Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

Sondage auprès des consommateurs

Le PAVAC offre aux consommateurs qui sont admissibles au programme et à certains consommateurs qui participent à une audition sur le fond la possibilité de participer à des sondages auprès des consommateurs. Ces sondages sont menés à deux étapes du processus du PAVAC. Dans un premier temps, vous aurez la possibilité de participer à un sondage en ligne après l'audition, mais avant la communication de la sentence finale. Vous serez appelés à fournir des commentaires au sujet de votre expérience à l'audition sur le fond. Dans un deuxième temps, vous pourrez participer à un sondage à l'issue de votre expérience dans le cadre du processus du PAVAC. Des commentaires vous seront alors demandés au sujet de votre expérience globale dans le cadre de ce processus. La participation aux sondages est volontaire et chacun d'eux devrait demander tout au plus 5 minutes de votre temps. Les réponses aux sondages sont confidentielles et le PAVAC ne les divulguera pas ni ne les transmettra à qui que ce soit; de plus, les réponses ne toucheront nullement les réclamations passées ou futures. Elles constituent un outil important dans le cadre des efforts que le PAVAC déploie pour contrôler la qualité de son programme.

Veillez suivre les directives qui vous sont données pour remplir les questionnaires des sondages. Les demandes de participation aux sondages vous sont envoyées par courrier électronique au moyen du SGR et vous pourrez refuser la demande si vous ne souhaitez pas participer au sondage.



Calcul du rachat quand le Véhicule Vous APPARTIENT

Remarque : Cette étape se fait beaucoup plus facilement via le site Web du <<PAVAC>> ou via le traitement de votre demande via «Afficher ma réclamation» si vous suivez le processus en ligne.

Étape 1 – Calcul du prix d'achat du Véhicule

- a) Le prix que Vous avez payé pour le Véhicule, tel qu'il est indiqué sur le contrat de vente au détail. Ce chiffre est habituellement le premier montant indiqué dans la partie supérieure droite de Votre contrat de vente au détail. \$ _____
- b) Plus tout montant payé ou alloué pour des accessoires ou des options qui ont été installés sur Votre Véhicule au moment de l'achat et qui sont inclus dans Votre acte de vente, qui ont été : (+) \$ _____
- 1) installés par le Fabricant; ou
- 2) installés par un Concessionnaire autorisé et approuvés par le Fabricant, pourvu que ces options ou accessoires n'aient pas été inclus dans a).
- c) Plus tout montant se rapportant aux éléments qui suivent, pourvu qu'ils n'aient pas été inclus dans a) :
- 1) frais de transport \$ _____
- 2) inspection avant la livraison \$ _____
- 3) frais d'acquisition \$ _____
- 4) prélèvements sur les pneus/frais d'élimination \$ _____
- 5) frais réglementaires \$ _____
- 6) frais d'administration et de documentation \$ _____
- 7) taxe d'accise fédérale/taxe relative à la climatisation \$ _____
- 8) droits environnementaux gouvernementaux obligatoires \$ _____ (+) \$ _____
- d) Plus, s'il est documenté, le montant avant taxes que Vous avez payé pour un Contrat d'entretien prolongé appuyé par le Fabricant à l'égard de Votre Véhicule. (+) \$ _____
- e) Moins tout montant payé ou alloué pour des accessoires ou des options qui ont été installés sur Votre Véhicule au moment de l'achat, qui sont inclus dans Votre acte de vente et qui n'ont pas été : (-) \$ _____
- 1) installés par le Fabricant; ou
- 2) installés par un Concessionnaire autorisé et approuvés par le Fabricant
- f) Moins, s'il est documenté, le montant d'Équité négative. (-) \$ _____
- g) Moins, s'il est documenté, tout rabais, escompte ou incitatif accordé par le Fabricant ou par le Concessionnaire qui ne figure pas clairement sur le contrat de vente au détail ou sur l'acte de vente. (-) \$ _____
- h) Moins tout rabais, escompte ou incitatif qui a été accordé par le Fabricant ou par le concessionnaire, qui figure sur le contrat de vente au détail ou sur l'acte de vente, mais qui n'a pas été soustrait du prix que Vous avez payé pour le Véhicule, tel que celui-ci est indiqué en a). (-) \$ _____
- i) **Sous-total de l'étape 1 – Prix d'achat du Véhicule** (=) \$ _____

Étape 2 – Calcul de la réduction pour usure

- j) Moins toute réduction pour usure telle que celle-ci est calculée à l'étape 2 (-) \$ _____
- Cette réduction peut être appliquée ou non ou être réduite par l'Arbitre en fonction de la durée durant laquelle Votre Véhicule a été en service ou du nombre de kilomètres parcourus par Votre Véhicule au moment de l'audition.*
- k) **Sous-total de l'étape 2** (=) \$ _____
- l) TPS ou TVH sur le sous-total figurant ci-dessus. (+) \$ _____
- En utilisant le même taux que celui qui est indiqué sur Votre acte de vente, veuillez calculer la TPS ou la TVH (applicable) et l'ajouter au sous-total de l'étape 2. N'incluez aucun montant payé au titre de la taxe de vente provinciale ou territoriale, telle que celle-ci figure sur Votre contrat de vente.*

Montant du rachat pour un Véhicule qui Vous appartient (=) \$ _____

Malgré la formule, le montant du rachat ne peut dépasser le prix payé pour le Véhicule qui est indiqué sur le contrat de vente au détail.



Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

Calcul de l'étape 2 • Pour la réduction pour usure

$$\text{Réduction pour usure} = \frac{\text{Prix d'achat} \times \text{Kilométrage inscrit à l'odomètre du Véhicule au moment de l'audition}}{200,000 \text{ km}}$$

Calcul de la réduction pour usure

$$\left(\frac{\text{_____}}{\text{_____}} \times \frac{\text{_____}}{\text{_____}} \right) \div 200,000 \text{ km} = \frac{\text{_____}}{\text{_____}}$$

Inscrire le prix d'achat du Véhicule, tel que celui-ci a été calculé à la ligne i) de l'étape 1 à la page 25

Inscrire le kilométrage inscrit à l'odomètre du Véhicule au moment de l'audition

Réduction pour usure. Inscrire ce montant à la ligne j) de l'étape 1 à la page 25

Détermination de la question de savoir s'il est possible de ne pas faire appliquer la réduction pour usure à Votre Véhicule ou s'il est possible de la faire réduire

Le Véhicule a-t-il été en service moins de 365 Jours depuis la date de sa mise en service originale au moment où Votre demande dûment remplie a été reçue par l'Administrateur provincial? Oui Non

La date de mise en service originale est habituellement la date à laquelle la garantie attachée au Véhicule entre en vigueur. Si Vous n'êtes pas certain de cette date, Votre Concessionnaire ou le Fabricant peut Vous aider à déterminer cette date.

Votre Véhicule aura-t-il parcouru moins de 25 000 kilomètres au moment de l'audition du PAVAC? Oui Non

Si les réponses à ces deux questions sont affirmatives, l'Arbitre peut alors ne pas appliquer la réduction pour usure ou en réduire le montant.

Notes concernant le rachat d'un Véhicule qui Vous appartient • Étape 1

- Étape 1a) Cet alinéa comprend le prix de Votre Véhicule ainsi que le prix des options approuvées par le Fabricant.
- Étape 1b) Cet alinéa comprend les accessoires approuvés par le Fabricant qui ont été installés par le Fabricant ou par un Concessionnaire autorisé. Comme exemples, on peut mentionner les déflecteurs de capot, les supports à vélos et les toiles de revêtement pour camion.
- Étape 1c) Ces montants sont précis et doivent figurer sur Votre acte de vente. Ils ne comprennent pas des articles comme les protections pour le tissu et pour la peinture, la protection anticorrosion, le marquage du Véhicule, les frais de carburant, les démarreurs à distance et les droits d'immatriculation et de licence.
- Étape 1d) Le contrat d'entretien doit figurer sur la liste approuvée par le PAVAC des Contrats d'entretien prolongé appuyé par le Fabricant, qui Vous a été remise par l'Administrateur provincial.
- Étape 1e) Cet alinéa exclut les accessoires approuvés par le Fabricant qui n'ont pas été installés par le Fabricant ou par un Concessionnaire autorisé. Comme exemples, on peut mentionner les accessoires du marché des pièces de rechange, les mécanismes d'attelage, les chevalets d'arrimage, etc.
- Étape 1f) L'Équité négative doit être prouvée conformément aux paragraphes 8.4 et 18.21 de la Convention d'arbitrage.
- Étape 1g) Les rabais ou les incitatifs accordés par le Fabricant qui ne figurent pas sur le contrat de vente au détail ou sur l'acte de vente doivent être prouvés conformément au paragraphe 8.4 de la Convention d'arbitrage. Les rabais ou les incitatifs qui figurent sur l'acte de vente, mais qui ne sont pas indiqués dans les montants énumérés à l'alinéa a) doivent être énumérés ici.
- Étape 1l) Si un rachat est accordé, Vous pouvez présenter une demande à Votre gouvernement provincial ou territorial (sauf l'Alberta) pour obtenir le remboursement de la taxe de vente provinciale ou territoriale. Les résidents du Québec doivent communiquer avec l'Administrateur provincial du Québec pour obtenir son aide.



Calcul des dommages causés par un accident pour un véhicule appartenant au consommateur

Étape 1 • Calcul de la valeur réduite maximale

Valeur réduite maximale

$$\left(\frac{\text{Inscrire le montant de rachat pour un véhicule appartenant au consommateur. Inscrive ce montant à l'indicateur [A], à la ligne a) de l'étape 4.}}{\text{La limite maximale est une réduction de 10 \%}} \times 0.10 \right) = \$ \frac{\text{Valeur réduite maximale. Inscrive ce montant à l'indicateur [B] à l'étape 2 ci-dessous.}}{\text{Inscrire ce montant à l'indicateur [B] à l'étape 2 ci-dessous.}}$$

Étape 2 • Calcul de la réduction pour dommages causés par un accident

Réduction pour dommages causés par un accident

$$\left(\frac{[B]}{\text{Inscrire la valeur réduite maximale calculée à l'étape 1.}} \times \frac{\text{Inscrire le coefficient de gravité des dommages en fonction des notes correspondantes.}}{\text{Inscrire le coefficient de gravité des dommages en fonction des notes correspondantes.}} \right) = \$ \frac{\text{Réduction pour dommages causés par un accident. Inscrive ce montant à l'indicateur [C] à l'étape 3 ci-dessous.}}{\text{Réduction pour dommages causés par un accident. Inscrive ce montant à l'indicateur [C] à l'étape 3 ci-dessous.}}$$

Étape 3 • Calcul du rajustement au titre du kilométrage

Rajustement au titre du kilométrage

$$\left(\frac{[C]}{\text{Inscrire le montant de la réduction pour dommages causés par un accident calculé à l'étape 2.}} \times \frac{\text{Inscrire le coefficient de kilométrage en fonction des notes correspondantes. Utiliser le relevé de l'odomètre à la date de l'audition.}}{\text{Inscrire le coefficient de kilométrage en fonction des notes correspondantes. Utiliser le relevé de l'odomètre à la date de l'audition.}} \right) = \$ \frac{[D]}{\text{Rajustement au titre du kilométrage. Inscrive ce montant à l'indicateur [D] à la ligne 2 ci-dessous.}}$$

Étape 4 • Calcul du montant de rachat tenant compte de la réduction pour dommages causés par un accident

a) Montant de rachat pour un véhicule appartenant au consommateur inscrit à l'étape 1. (=) \$ [A]

b) Moins le rajustement au titre du kilométrage calculé à l'étape 3. (-) \$ [D]

Montant de rachat tenant compte de la réduction pour dommages causés par un accident (=) \$ _____

Notes sur le coefficient de gravité des dommages • Étape 2

| | |
|------|--|
| 1,00 | Graves dommages à la structure. Châssis ou montants de pare-brise détruits; dommages causés par un capotage |
| 0,75 | Dommages majeurs à la structure et aux panneaux. Châssis brisé, essieux tordus |
| 0,50 | Dommages modérés à la structure et aux panneaux. Coussins gonflables déployés, larges entailles |
| 0,25 | Dommages mineurs à la structure et aux panneaux. Capot ou garde-boue bosselé |
| 0,00 | Aucun dommage à la structure ou panneau remplacé. Rétroviseur extérieur brisé, peinture égratignée, phare craquelé |

Notes sur le coefficient de kilométrage • Étape 3

| | |
|------|--------------------|
| 1,00 | 0 – 32 185 km |
| 0,80 | 32 186 – 60 000 km |

Calcul du rachat quand Vous LOUEZ le Véhicule

Étape 1

Le montant du dépôt de garantie pour le Véhicule

\$ _____

Ce montant doit provenir directement de Votre contrat de location

Étape 2 • Acompte calculé au prorata

L'acompte ou le dépôt de garantie (y compris la valeur de Votre Véhicule donné en échange, le cas échéant) calculé au prorata de la durée du contrat de location qui reste à écouler

(+) \$ _____

Pour établir ce montant, veuillez suivre les instructions données à l'étape 2 à la page 29

Étape 3 • Réduction pour kilométrage excédentaire

Moins une réduction pour kilométrage excédentaire parcouru avant la date d'audition de l'arbitrage

(-) \$ _____

Pour établir ce montant, veuillez suivre les instructions données à l'étape 3 à la page 29

Étape 4 • Réduction pour les Accessoires ou les Options

Moins tout montant payé ou alloué pour des accessoires ou des options qui ont été installés sur Votre Véhicule au moment de l'achat, qui sont inclus dans Votre acte de vente et qui n'ont pas été :

(-) \$ _____

- 1) installés par le Fabricant; ou
- 2) installés par un Concessionnaire autorisé et approuvés par le Fabricant

Étape 5 • Contrat d'entretien prolongé appuyé par le Fabricant et Équité négative

- a) Ajoutez, s'il est documenté, le montant avant taxes payé pour un Contrat d'entretien prolongé appuyé par le Fabricant **seulement si ce montant n'était pas inclus dans Vos paiements amortis au titre du contrat de location**

(+) \$ _____

Ce contrat doit figurer sur la liste des contrats d'entretien approuvés par le PAVAC qui Vous a été remise par l'Administrateur provincial. Il ne peut être inclus que si le Contrat d'entretien prolongé appuyé par le Fabricant n'était pas inclus dans Vos paiements amortis au titre du contrat de location

- b) Moins, si elle est documentée, une réduction pour usure au titre du montant avant taxes du Contrat d'entretien prolongé appuyé par le Fabricant

(-) \$ _____

Pour établir ce montant, veuillez suivre les instructions données à l'étape 5 b) à la page 29

- c) Moins, s'il est documenté, le montant d'Équité négative

(-) \$ _____

- d) Ajoutez, si elle est documentée, une réduction du montant d'Équité négative dû au Fabricant

(+) \$ _____

Pour établir ce montant, veuillez suivre les instructions données à l'étape 5 d) à la page 29

Sous-total

(=) \$ _____

Étape 6 • TPS (ou TVH)

En utilisant le même taux que celui qui est indiqué sur Votre contrat de location, veuillez calculer la TPS ou la TVH (applicable) et l'ajouter au sous-total de l'étape 5. N'incluez aucun montant payé au titre de la taxe de vente provinciale ou territoriale, telle que celle-ci figure sur Votre contrat de location.

(+) \$ _____

Si le résultat est un chiffre négatif, Vous devez payer ce montant au Fabricant

Montant du rachat

(=) \$ _____

Remarque : Si un rachat est accordé, Vous pouvez présenter une demande à Votre gouvernement provincial ou territorial (sauf l'Alberta) pour obtenir le remboursement de la taxe de vente provinciale ou territoriale. Les résidents du Québec doivent communiquer avec l'Administrateur provincial du Québec pour obtenir son aide.



Calcul de l'étape 2 • Pour l'acompte calculé au prorata de Votre contrat de location

| | | | |
|--|--|--|--|
| Inscrire l'acompte tel que celui-ci figure sur Votre contrat de location | Nombre de mois qui restent à écouler avant la fin de Votre contrat de location | Inscrire le nombre de mois prévus pour la durée de Votre contrat de location | Acompte au prorata. Inscrire ce chiffre à l'étape 2 à la page 28 |
| (_____ X _____) | ÷ _____ | = _____ | |

Calcul de l'étape 3 • Pour la réduction au titre du kilométrage excédentaire parcouru avant la date d'audition

- | | | | | | |
|--|---|--|---|---|---|
| Inscrire le nombre de kilomètres autorisés dans le contrat de location avant que des frais pour kilométrage excédentaire ne soient appliqués | ÷ | Inscrire le nombre de mois autorisés dans le contrat de location | = | Nombre de kilomètres par mois autorisés dans le contrat de location | <i>Transcrire ce chiffre où figure l'indication [A] à la ligne 2 ci-dessous</i> |
| _____ | | _____ | | _____ | |
- | | | | | | |
|---|---|---|---|--|---|
| Nombre de kilomètres par mois autorisés dans le contrat de location | X | Nombre de mois au cours desquels le Véhicule a été en usage au moment de l'audition | = | Nombre de kilomètres parcourus autorisés au moment de l'audition | <i>Transcrire ce chiffre où figure l'indication [B] à la ligne 4 ci-dessous</i> |
| [A] _____ | | _____ | | _____ | |
- | | | | | | |
|--|---|--|---|--|---|
| Nombre de kilomètres inscrits à l'odomètre du Véhicule au moment de l'audition | - | Nombre de kilomètres inscrits à l'odomètre de Votre Véhicule au moment où commence à courir la durée de Votre contrat de location, tel que celui-ci est indiqué dans Votre contrat de location | = | Nombre de kilomètres réellement parcourus par Votre Véhicule | <i>Transcrire ce chiffre où figure l'indication [C] à la ligne 4 ci-dessous</i> |
| _____ | | _____ | | _____ | |
- | | | | | | |
|--|---|--|---|--|---|
| Nombre de kilomètres parcourus autorisés au moment de l'audition | - | Nombre de kilomètres réellement parcourus par Votre Véhicule | = | Kilométrage excédentaire, si ce chiffre est un nombre négatif (inférieur à zéro) | <i>Transcrire ce chiffre où figure l'indication [D] à la ligne 5 ci-dessous</i> |
| [B] _____ | | [C] _____ | | _____ | |
- | | | | | | |
|---|---|---|---|--|--|
| Kilométrage excédentaire, si ce chiffre est un nombre négatif | X | Le taux par kilomètre stipulé dans Votre contrat de location pour tout kilométrage excédentaire | = | Réduction pour kilométrage excédentaire parcouru avant la date d'audition. Inscrire ce chiffre à l'étape 3 à la page 28 | |
| [D] _____ | | _____ | | _____ | |

Calcul de l'étape 5 b) • Réduction pour usure – Contrat d'entretien prolongé appuyé par le Fabricant

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| (_____ ÷ _____) | X | _____ | = | _____ |
| Montant avant taxes payé pour un Contrat d'entretien prolongé appuyé par le Fabricant, seulement si ce montant n'était pas inclus dans Vos paiements amortis au titre du contrat de location (s'il est documenté) | | Nombre de mois autorisés dans le contrat de location | | Réduction pour usure. Inscrire ce chiffre à la ligne b) de l'étape 5 à la page 28 |
| | | | | |
| | | Nombre de mois au cours desquels le Véhicule a été en usage au moment de l'audition | | |

Calcul de l'étape 5 d) • Réduction du montant d'Équité négative dû au Fabricant

| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| (_____ ÷ _____) | X | _____ | = | _____ |
| Montant d'Équité négative (s'il est documenté) | | Nombre de mois autorisés dans le contrat de location | | Réduction. Inscrire ce montant à la ligne d) de l'étape 5 à la page 28 |
| | | | | |
| | | Nombre de mois au cours desquels le Véhicule a été en usage au moment de l'audition | | |

Fabricants Participants

| | |
|--|---|
| Ford Motors du Canada Limitée | 1-800-565-3673 |
| Compagnie General Motors du Canada | 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. | 1-888-216-2626 |
| Jaguar Land Rover Canada ULC | 1-800-668-6257 (Jaguar) 1-800-346-3493 (Land Rover) |
| KIA Canada Inc. | 1-877-542-2886 |
| 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, Ltd. | 1-800-767-7243 |
| Subaru Canada Inc. | 1-800-894-4212 |
| Toyota Canada Inc. | 1-888-869-6828 (Toyota) 1-800-265-3987 (Lexus) |
| Groupe Volkswagen 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