



**CAMVAP**  
**PAVAC**

## **Convention d'arbitrage**

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

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

Révisé en 15 septembre 2018





## TABLE DES MATIÈRES

CONVENTION D'ARBITRAGE.....	4
RAISON D'ÊTRE DU PAVAC .....	4
ARBITRAGE .....	4
TERMES PRINCIPAUX.....	4
ADMISSIBILITÉ .....	4
DÉBUT DU PROCESSUS D'ARBITRAGE.....	7
ORDONNANCES QUE PEUT RENDRE L'ARBITRE.....	8
PROCESSUS D'ARBITRAGE .....	11
DOCUMENTS ET ÉCHANGE DE RENSEIGNEMENTS.....	13
PREUVES PRODUITES À L'AUDITION .....	13
INSPECTION DE VOTRE VÉHICULE .....	14
SENTENCE ARBITRALE.....	15
IRRÉVOCABILITÉ DE LA DÉCISION DE L'ARBITRE.....	15
COÛT DE L'ARBITRAGE POUR VOUS .....	16
DIVULGATION.....	16
SUSPENSION DES RECOURS PRÉVUS PAR LA LOI ET RENONCIATION À CEUX-CI .....	16
RECOURS COLLECTIFS .....	17
LOIS APPLICABLES .....	17
TERMES PRINCIPAUX.....	18
MONTANT DU RACHAT D'UN VÉHICULE QUI VOUS APPARTIENT .....	19
MONTANT DU RACHAT D'UN VÉHICULE LOUÉ.....	19
CALCUL DU RACHAT QUAND LE VÉHICULE VOUS APPARTIENT .....	20
CALCUL DU RACHAT QUAND VOUS LOUEZ LE VÉHICULE.....	22



## CONVENTION D'ARBITRAGE

### 1. RAISON D'ÊTRE DU PAVAC

- 1.1. Le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC) est un programme volontaire de résolution de conflits qui permet de régler les différends admissibles qui surviennent entre les Fabricants d'automobiles et leurs clients. C'est ce que vise la présente convention d'arbitrage.

### 2. ARBITRAGE

- 2.1. L'arbitrage implique que le Fabricant et Vous convenez d'accepter la décision d'une personne impartiale (l'Arbitre) qui entendra les deux Parties, évaluera les éléments de preuve et rendra une décision finale, qui Vous liera ainsi que le Fabricant, sous réserve de l'article 12.
- 2.2. L'Arbitre tranchera toutes questions de faits, de droit, de procédure et de preuve qui se présenteront au cours de l'arbitrage du différend.

### 3. TERMES PRINCIPAUX

- 3.1. Dans la présente convention, la première lettre de certains mots importants est en majuscule. Ces mots importants ont un sens bien précis et sont définis à l'article 18 de la présente convention.

### 4. ADMISSIBILITÉ

- 4.1. Pour être admissible au PAVAC, Votre différend doit être visé par l'une des catégories prévues au paragraphe 4.2. De plus, Vous et Votre Véhicule devez satisfaire aux autres critères d'admissibilité énoncés au paragraphe 4.3 et Votre différend ne doit pas être visé par une des exclusions prévues au paragraphe 4.4.
- 4.2. **Différends pouvant faire l'objet d'un arbitrage**  
Peuvent faire l'objet d'un arbitrage les différends qui portent sur :
  - 4.2.1. l'application ou l'administration de la garantie du Fabricant attachée au Véhicule neuf telle qu'elle s'applique à Votre Véhicule; et
  - 4.2.2. les allégations de Vice actuel dans l'Assemblage ou dans les Matériaux de Votre Véhicule tel que livré par le Fabricant à un Concessionnaire autorisé.
    - 4.2.2.1 Si Votre Réclamation ne porte pas sur un différend ayant trait à la garantie du Fabricant attachée au Véhicule neuf et si l'ordonnance que Vous demandez n'est pas une ordonnance de remboursement du coût des réparations ou des dépenses visées au paragraphe 6.3, Votre Réclamation doit comporter une allégation de Vice actuel au moment où Vous communiquez pour la première fois avec le PAVAC.
- 4.3. **Autres critères d'admissibilité**  
Le recours au PAVAC est possible à condition que :
  - 4.3.1. 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);
  - 4.3.2. Votre Véhicule a parcouru un maximum de 160 000 km au moment de l'audition;
  - 4.3.3. Votre Véhicule est un modèle de l'année en cours ou de l'une des années précédentes mentionnées dans le tableau ci-dessous et Votre Formulaire de réclamation a été reçu par l'Administrateur provincial de la province ou du territoire où Vous résidez au plus tard à la date limite de dépôt indiquée ci-dessous;



Année du modèle du Véhicule	Date limite de dépôt
2014	30 septembre 2018
2015	30 septembre 2019
2016	30 septembre 2020
2017	30 septembre 2021
2018	30 septembre 2022
2019	30 septembre 2023

## 4.3.4.

- 4.3.4.1. Vous étiez le Propriétaire immatriculé de Votre Véhicule lorsque le différend est survenu; ou
- 4.3.4.2. Vous êtes le seul utilisateur-locataire en vertu d'un contrat de location dont le terme n'est pas inférieur à douze (12) mois et le Locateur a signé le Formulaire de réclamation; ou
- 4.3.4.3. Votre Véhicule est immatriculé au nom d'une entreprise et :
  - 4.3.4.3.1. Vous êtes le Propriétaire de l'entreprise; ou
  - 4.3.4.3.2. Vous êtes un dirigeant ou un administrateur de la société exploitante de l'entreprise; et
  - 4.3.4.3.3. Vous ou un membre de Votre famille êtes le conducteur principal de Votre Véhicule; ou
- 4.3.4.4. Votre Véhicule est loué à une entreprise en vertu d'un contrat de location dont le terme est d'au moins douze (12) mois; et
  - 4.3.4.4.1. Vous êtes le Propriétaire de l'entreprise; ou
  - 4.3.4.4.2. Vous êtes un dirigeant ou un administrateur de la société exploitante de l'entreprise; et
  - 4.3.4.4.3. Vous ou un membre de Votre famille êtes le conducteur principal de Votre Véhicule; et
  - 4.3.4.4.4. Le Locateur a signé le Formulaire de réclamation;
- 4.3.5. Vous demeurez Propriétaire ou Locataire de Votre Véhicule pendant l'arbitrage de Votre Réclamation;
- 4.3.6. Vous résidez dans une province canadienne ou un territoire canadien; et
- 4.3.7. Vous avez tenté de régler le différend avec le Fabricant (suivant le processus de règlement des différends décrit dans Votre livret de garantie ou manuel du propriétaire) et Vous avez donné non seulement au Concessionnaire autorisé mais aussi au Fabricant, à la fois, l'occasion et un délai raisonnable pour régler le problème;
- 4.3.8. 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 :
  - 4.3.8.1. Vous avez été avisé par écrit au sujet du rappel ou de la campagne de service directement par le Fabricant ou indirectement par l'Administrateur provincial ou par un Concessionnaire autorisé; et
  - 4.3.8.2. Les travaux visés par le rappel seront effectués sans frais.

**4.4. Différends ne pouvant pas faire l'objet d'un arbitrage**

Ne peuvent faire l'objet d'un arbitrage les différends qui portent sur :

- 4.4.1. les blessures à la personne et/ou les dommages aux biens de tiers (y compris les dommages à Votre propre Véhicule) découlant de l'utilisation, de la possession ou de la conduite de Votre Véhicule, même si Vous alléguez un vice dans l'Assemblage ou dans les Matériaux du Véhicule selon le sous-paragraphe 4.2.2;
- 4.4.2. les Réclamations ou les allégations liées à un vice dans la conception de Votre Véhicule ou dans la conception des Matériaux de Votre Véhicule;
- 4.4.3. les Réclamations liées à des dommages incidents ou indirects, à des pertes de bénéfices, à des inconvénients, à la perte de l'usage ou de disponibilité de Votre Véhicule, ou à des dommages-intérêts punitifs, autres que ceux qui sont stipulés au sous paragraphe 6.3.2;
- 4.4.4. la Réclamation ayant le même objet qu'une demande qui a déjà été réglée avec le Fabricant ou un Concessionnaire autorisé;
- 4.4.5. la Réclamation liée à un différend qui Vous oppose uniquement à un Concessionnaire autorisé;
- 4.4.6. les Réclamations qui ont fait ou qui font l'objet d'un arbitrage ou d'une médiation hors du Programme, ou qui font l'objet d'une poursuite judiciaire devant les tribunaux, que ce soit à titre individuel ou dans le cadre d'un recours collectif;
- 4.4.7. les Véhicules utilisés principalement à des fins d'affaires ou commerciales;
- 4.4.8. les Réclamations fondées uniquement sur la Perte de confiance dans Votre Véhicule;
- 4.4.9. les roulottes motorisées;
- 4.4.10. les Véhicules qui sont actuellement ou qui ont été antérieurement utilisés comme ambulances, taxis, limousines, véhicules de police, véhicules du service d'incendie ou autres services municipaux, charrues à neige, véhicules modifiés aux fins de la formation des conducteurs ou corbillards;
- 4.4.11. les Véhicules qui auparavant ont été :
  - 4.4.11.1. radiés des livres par une compagnie d'assurance; ou
  - 4.4.11.2. déclarés perte totale par une compagnie d'assurance; ou
  - 4.4.11.3. désignés perte totale par le Fabricant, laquelle désignation a été confirmée par le PAVAC au moyen d'un rapport du Bureau d'assurance du Canada; ou
  - 4.4.11.4. classifiés comme irréparables, récupérables ou remis à neuf par un ministère des transports provincial ou territorial;
- 4.4.12. les Véhicules non conformes aux normes canadiennes de fabrication et destinés à l'exportation;
- 4.4.13. les contrats de service, les garanties prolongées ou les garanties offertes par des tiers et qui ne font pas partie de la garantie du Fabricant attachée au Véhicule neuf;
- 4.4.14. les Réclamations ou les allégations liées à des vices de fabrication des pneus, sauf si les vices de fabrication des pneus sont directement liés à un autre vice de main d'œuvre ou de Matériaux affectant Votre Véhicule; il est entendu que le différend ne peut pas faire l'objet d'un arbitrage s'il est relié 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;



- 4.4.15. les Réclamations ou les allégations liées à des vices dans les pièces, les composantes ou les accessoires qui n'ont pas été approuvés par le Fabricant et qui n'ont pas été commandés ni installés par le Fabricant ou par le Concessionnaire autorisé au moment où Votre Véhicule a été vendu au détail au premier client;
  - 4.4.16. les Réclamations ou les allégations liées à des vices dans les pièces, les composantes ou les accessoires qui ont été ajoutés à Votre Véhicule ou qui ont été utilisés pour réparer Votre Véhicule, après avoir été vendu au détail au premier client, sans avoir été approuvés par le Fabricant;
  - 4.4.17. le traitement antirouille qui n'a pas été effectué par le Fabricant;
  - 4.4.18. les Réclamations ou les 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.
- 4.5. **Questions relatives à l'admissibilité**
- 4.5.1. Si des questions préliminaires sont soulevées quant à l'admissibilité de Votre Véhicule au Programme, le PAVAC peut, à la seule discrétion de l'Administrateur provincial, choisir et nommer un Arbitre qui tranchera la question de l'admissibilité. L'audition se fera, normalement, par appel conférence.

## **5. DÉBUT DU PROCESSUS D'ARBITRAGE**

- 5.1. Lorsque Vous communiquerez pour la première fois avec le PAVAC, l'Administrateur provincial s'assurera que Vous avez tenté de régler le différend avec le Fabricant (suivant le processus de règlement des différends décrit dans Votre livret de garantie) et, à cette fin, Vous demandera certains renseignements essentiels qu'il vérifiera ensuite auprès du Fabricant.  

Si, à cette étape du processus, il existe un différend relatif à l'admissibilité de Votre Réclamation qui ne peut être réglé par l'Administrateur provincial, Votre Réclamation sera acceptée et référée à l'arbitrage conformément à la présente convention.
- 5.2. Vous devez retourner le Formulaire de réclamation dûment rempli dans les soixante (60) Jours suivant la date à laquelle l'Administrateur provincial Vous le poste, Vous le remet ou Vous l'envoie de quelque manière que ce soit. À défaut par Vous de le retourner dans ce délai de soixante (60) Jours, Votre Réclamation ne sera pas traitée. Vous pouvez toutefois faire une nouvelle demande en tout temps si Votre demande a été rejetée en vertu du présent paragraphe.
- 5.3. Lorsque l'Administrateur provincial reçoit Votre Formulaire de réclamation dûment rempli et signé, il le vérifie pour s'assurer que l'information est complète. Si des renseignements supplémentaires sont nécessaires, l'Administrateur provincial communiquera avec Vous. Lorsque le Formulaire de réclamation est dûment rempli, il est acheminé au Fabricant. Le Fabricant doit répondre par écrit dans les dix (10) jours ouvrables qui suivent la date où il a reçu Votre Formulaire de réclamation de l'Administrateur provincial. Peu importe que le Fabricant réponde ou non à Votre Réclamation, l'Administrateur provincial fera les démarches nécessaires à la tenue d'une audition.
- 5.4. En apposant Votre signature sur le Formulaire de réclamation, Vous confirmez que les déclarations que Vous faites sont vraies. Vous acceptez aussi de suivre la procédure du PAVAC et d'être lié par la présente convention d'arbitrage. Les Fabricants qui participent au PAVAC ont déjà accepté toutes ces conditions.



## PROGRAMME D'ARBITRAGE POUR LES VÉHICULES AUTOMOBILES DU CANADA

- 5.5. Lorsque Vous remplissez le Formulaire de réclamation du PAVAC, **Vous devez identifier clairement les problèmes que Vous voulez faire trancher par l'Arbitre. L'Arbitre ne se prononcera que sur ces problèmes et sur aucun autre.**
- 5.6. L'Administrateur provincial désignera un Arbitre qui sera choisi parmi ceux qui sont inscrits sur la liste des Arbitres maintenue par le PAVAC, et cet Arbitre sera chargé de l'arbitrage de Votre Réclamation.

## 6. ORDONNANCES QUE PEUT RENDRE L'ARBITRE

Dans le cadre du PAVAC, l'Arbitre peut rendre une ou plusieurs des ordonnances suivantes :

- 6.1. **L'Arbitre peut ordonner le rachat de Votre Véhicule par le Fabricant**
  - 6.1.1. Cette décision ne peut être rendue 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.
  - 6.1.2. Le montant attribué pour le rachat de Votre Véhicule sera calculé conformément à l'article 19 si Vous êtes le Propriétaire du Véhicule ou conformément à l'article 20 si Vous êtes le Locataire.
  - 6.1.3. Si l'Arbitre ordonne le rachat de Votre Véhicule, le recouvrement de toute taxe de vente provinciale ou territoriale payée dans la province ou le territoire où Vous avez acheté le Véhicule demeure Votre entière responsabilité.
  - 6.1.4. Si l'Arbitre ordonne le rachat de Votre Véhicule, le Fabricant remboursera la taxe sur les produits et services (TPS) ou la taxe de vente harmonisée (TVH) payée au moment de l'achat du Véhicule. Celle-ci sera rajustée pour tenir compte de toute réduction pour usure du Véhicule.
  - 6.1.5. Si l'Arbitre rend une ordonnance de rachat, les conditions suivantes s'appliquent :
    - 6.1.5.1. Vous devez déclarer et garantir que Votre Véhicule est libre de toute charge, droit, privilège et hypothèque mobilière en faveur d'un tiers (ci-après appelés priorités).
    - 6.1.5.2. Si Votre Véhicule est loué, Vous devez remettre au Fabricant, par l'entremise de l'Administrateur provincial, une déclaration écrite signée par le Locateur indiquant, selon le cas, le montant des arrérages dus au Locateur ou la mention que Vos versements en vertu du contrat de location sont à jour. Si la déclaration fournie par le Locateur indique qu'il y a des arrérages dus au moment où Votre Véhicule est remis au Fabricant, le paragraphe 20.2 s'applique. Les versements peuvent être effectués suivant les mêmes modalités que celles stipulées au sous-paragraphe 6.1.5.8.
    - 6.1.5.3. Si Votre Véhicule est grevé d'une priorité, le Fabricant versera le montant pour le rachat du véhicule :
      - 6.1.5.3.1. Conjointement à Vous, en qualité de Propriétaire, et au détenteur de la priorité qui grève Votre Véhicule; ou
      - 6.1.5.3.2. subsidiairement, directement au détenteur de la priorité qui grève Votre Véhicule et le solde Vous sera remis directement.
      - 6.1.5.3.3. Si Votre Véhicule est loué, le Fabricant Vous versera le montant auquel Vous avez droit, en qualité de Locataire, et le solde sera remis au Locateur et au détenteur de la priorité qui grève Votre Véhicule.



- 6.1.5.4. Que Vous soyez Propriétaire ou Locataire de Votre Véhicule, Vous devez signer et remettre au Fabricant une convention d'indemnisation à l'égard de toutes réclamations pouvant être faites par les détenteurs de priorités grevant Votre Véhicule.
- 6.1.5.5. Vous devez accepter de livrer Votre Véhicule au Fabricant ou à un Concessionnaire autorisé identifié par Vous et le Fabricant, dans les vingt et un (21) Jours suivant la réception de la décision de l'Arbitre. Votre Véhicule doit être essentiellement dans le même état que celui dans lequel il était au moment de l'audition. Le Fabricant ou le Concessionnaire autorisé peut inspecter Votre Véhicule avant d'en accepter la livraison afin de vérifier son état. Le Fabricant ou le Concessionnaire autorisé peut refuser de prendre livraison de Votre Véhicule et de finaliser son rachat si, depuis la date de l'audition, Votre Véhicule a été endommagé ou il y a des pièces qui manquent.
- 6.1.5.6. Vous devez fournir et signer tous les documents nécessaires au transfert de propriété de Votre Véhicule ou à la résiliation du contrat de location.
- 6.1.5.7. S'il s'agit d'un Véhicule loué, tout rabais accordé pour des contrats de garantie prolongée, d'assurance vie, d'assurance accident et d'assurance invalidité, ou tout autre rabais inclus au contrat de location de Votre Véhicule, devra être remboursé au Fabricant après la résiliation du contrat de location.
- 6.1.5.8. Lorsque Votre Véhicule est loué et que le calcul effectué à l'article 20 de la présente convention Vous oblige à rembourser le Fabricant pour le kilométrage excédentaire, Vous devez verser au Fabricant le montant calculé au moment où Vous retournez Votre Véhicule chez le Concessionnaire autorisé. Le remboursement peut être effectué au moyen d'un chèque visé, d'un mandat, en argent comptant ou au moyen d'une carte de crédit reconnue.
- 6.1.5.9. Lorsque l'Arbitre ordonne le rachat de Votre Véhicule, il demeure saisi de l'affaire jusqu'à ce que le rachat soit complété. Si le rachat ne peut être complété en vertu du présent article, Vous ou le Fabricant pouvez, par l'entremise du bureau de l'Administrateur provincial, demander à l'Arbitre de convoquer à nouveau les Parties à une audition.
- 6.1.5.10. De façon exceptionnelle, si au moment de l'audition Votre Véhicule a subi des dommages matériels, ou si des pièces de Votre Véhicule sont manquantes, l'Arbitre peut, avant d'ordonner le rachat de Votre Véhicule, demander que des évaluations du coût des réparations à effectuer ou du coût de remplacement des pièces, soient obtenues auprès d'un ou de plusieurs Concessionnaires autorisés. L'Arbitre peut aussi ordonner que le Montant du rachat de Votre Véhicule soit réduit d'un montant ne dépassant pas celui de la plus basse évaluation obtenue auprès des Concessionnaires autorisés.
- 6.2. **L'Arbitre peut ordonner que des réparations soient effectuées sur Votre Véhicule par le Fabricant chez un Concessionnaire autorisé**
- 6.2.1. Lorsque l'Arbitre rend une telle ordonnance, Vous et le Fabricant devez voir à ce que les réparations soient effectuées dans les trente (30) jours ouvrables suivant la réception de la décision de l'Arbitre. Le Fabricant doit aussi s'assurer que les réparations soient effectuées de façon soignée et professionnelle. Ce délai de trente (30) jours ouvrables peut être prolongé,

raisonnablement, pour permettre au Fabricant ou au Concessionnaire autorisé de recevoir livraison des pièces de rechange d'équipement d'origine neuves ou remises à neuf approuvées par le Fabricant.

6.2.2. Toute réparation de Votre Véhicule jugée nécessaire mais ne relevant pas de la compétence de l'Arbitre, sera à Votre charge.

6.2.3. Lorsque l'Arbitre rend une ordonnance de réparation, il demeure saisi de l'affaire pendant une période de quatre-vingt-dix (90) Jours à partir de la date où les réparations sont terminées. Si les réparations n'ont pas été exécutées de manière soignée et professionnelle, Vous pouvez, par l'entremise du bureau de l'Administrateur provincial, demander à l'Arbitre de convoquer à nouveau les Parties à une audition afin qu'une ordonnance additionnelle soit rendue.

**6.3. L'Arbitre peut ordonner qu'une somme d'argent Vous soit versée**

L'Arbitre peut ordonner qu'une somme d'argent Vous soit versée :

6.3.1. pour le remboursement complet ou partiel du coût des réparations effectuées à Votre Véhicule lorsque ces réparations ont été clairement identifiées comme faisant partie, en tout ou en partie, de Votre Réclamation;

6.3.2. pour le remboursement des dépenses raisonnables jusqu'à un maximum de 1000 \$ (incluant les taxes applicables) engagées avant la date de l'audition, avec preuve documentaire à l'appui, pour la location d'automobiles, l'hébergement, le remorquage, les taxis et les droits de pesée lorsque cela est nécessaire pour établir l'admissibilité conformément au sous-paragraphe 4.3.1;

6.3.3. pour le remboursement complet ou partiel jusqu'à un maximum de 500 \$ (incluant les taxes applicables) du coût des tests effectués sur Votre Véhicule avant la date de l'audition.

**6.4. Les autres ordonnances que peut rendre l'Arbitre**

L'Arbitre peut décider que :

6.4.1. le Fabricant n'a aucune responsabilité à Votre égard relativement à Votre Réclamation; ou

6.4.2. selon les modalités de la présente convention, Votre Réclamation n'est pas admissible à l'arbitrage et il n'a pas la compétence pour entendre l'affaire ou pour rendre une décision relativement à Votre Réclamation.

**6.5. Ce que l'Arbitre ne peut pas accorder**

6.5.1. Des dommages-intérêts exemplaires ou punitifs ou des dommages-intérêts autres que ceux stipulés à la présente convention d'arbitrage;

6.5.2. Le remboursement de dépenses engagées lors de l'achat ou de la location de Votre Véhicule, autres que celles visées par les paragraphes 6.1 et 6.3;

6.5.3. L'annulation du contrat de vente ou la résiliation du contrat de location conclu par Vous pour l'achat ou la location de Votre Véhicule;

6.5.4. L'attribution d'un contrat de service prolongé ou la prolongation de la garantie du Fabricant attachée au Véhicule neuf.

## 7. PROCESSUS D'ARBITRAGE

### 7.1. Procédures d'arbitrage

- 7.1.1. L'arbitrage sera tenu conformément aux modalités et procédures établies à la présente convention d'arbitrage et à toutes les lois en vigueur dans Votre province ou territoire de résidence, incluant les dispositions législatives relatives à l'arbitrage. L'Arbitre est également tenu d'appliquer les règles de justice naturelle et, au Québec, toute règle dite d'ordre public. L'audition sera présidée par l'Arbitre de la façon la plus appropriée dans les circonstances.
- 7.1.2. L'audition peut, à la discrétion de l'Arbitre, être tenue en présence des Parties ou au moyen d'un appel conférence. Suite à une audition en présence des Parties ou un appel conférence, l'Arbitre peut demander aux Parties de procéder à un échange de documents.
- 7.1.3. Tous les arbitrages seront présidés par un seul Arbitre.

### 7.2. Discrétion de l'Arbitre de ne pas procéder à l'audition

L'Arbitre peut décider que Votre Réclamation doit être référée à un tribunal plutôt qu'à l'arbitrage. L'Arbitre peut, en tout temps avant de rendre une décision, choisir de mettre fin à l'audition s'il a des motifs raisonnables de croire qu'il n'est pas approprié de procéder à l'arbitrage de Votre Réclamation. Lorsque l'Arbitre prend une telle décision, il est réputé ne pas avoir été saisi du différend et le Fabricant et Vous êtes libres de Vous prévaloir immédiatement de tout autre recours, y compris le recours à un tribunal judiciaire.

### 7.3. Langue utilisée à l'audition

- 7.3.1. Les arbitrages se tiendront en anglais ou en français dans toutes les provinces et territoires concernés. Dans les autres provinces et territoires, les arbitrages se tiendront en anglais et, dans la mesure du possible, en français.
- 7.3.2. Vous et le Fabricant pouvez requérir les services d'un interprète lors de l'audition. Lorsque la présence d'un interprète est nécessaire, il faut faire une demande écrite à l'Administrateur provincial au moins quatorze (14) Jours avant la date d'audition. L'Administrateur provincial se chargera de trouver un interprète agréé par les tribunaux et s'assurera qu'il soit présent à l'audition. Les frais d'interprète sont à la charge de la Partie qui en fait la demande.

### 7.4. Audition par appel conférence

- 7.4.1. Lorsque les Parties y consentent et si l'Arbitre le considère approprié, l'Arbitre peut, lorsque les dispositions législatives provinciales ou territoriales relatives à l'arbitrage le permettent, tenir une audition par appel conférence plutôt qu'en présence des Parties. L'Arbitre et les Parties doivent être en mesure d'entendre clairement et simultanément chacun des interlocuteurs tout au long de l'appel conférence.
- 7.4.2. Les auditions par appel conférence seront organisées par l'Administrateur provincial du PAVAC à la demande de l'Arbitre. L'Administrateur provincial Vous indiquera le moment et les procédures à suivre.
- 7.4.3. Les appels conférence peuvent avoir lieu suite à un préavis de trois (3) Jours. Il est possible de renoncer à ce préavis si l'Arbitre, le Fabricant et Vous y consentez.
- 7.4.4. Les règles relatives à la tenue des auditions énoncées au paragraphe 7.5 s'appliquent également aux appels conférence.

**7.5. Tenue des auditions**

- 7.5.1. L'Arbitre entendra Votre Réclamation en privé. Les seules personnes pouvant y assister sont :
- 7.5.1.1. Vous et toute personne que Vous aurez choisie pour Vous aider;
  - 7.5.1.2. le représentant du Fabricant et toute personne qu'il aura choisie pour l'aider;
  - 7.5.1.3. Vos témoins et ceux du Fabricant conformément aux dispositions du paragraphe 8.5 relatives à l'échange de renseignements;
  - 7.5.1.4. l'Arbitre; et
  - 7.5.1.5. à la discrétion de l'Arbitre, un représentant de l'Administrateur provincial ou du bureau national du PAVAC.
- 7.5.2. Vous pouvez être représenté par un conseiller juridique si Vous le désirez. Si c'est le cas, Vous devez le mentionner dans le Formulaire de réclamation à l'endroit approprié. Toutes les dépenses encourues pour assurer la présence de Votre conseiller juridique à l'audition sont à Votre charge. Le Fabricant peut également, à ses frais, être représenté par un conseiller juridique. Il doit Vous en informer lors de l'échange de documents prévu à l'article 8.
- 7.5.3. L'Arbitre peut, à la demande de l'une des Parties, ajourner une audition déjà commencée. Si l'Arbitre consent à un ajournement, la nouvelle audition doit avoir lieu dans les quinze (15) Jours suivant l'audition initiale, à moins que l'Arbitre juge qu'il existe des raisons suffisantes pour ajourner à une date ultérieure.
- 7.5.4. Si une des Parties fait défaut de comparaître à l'audition, l'Arbitre ajourne l'audition à une date ultérieure. Il peut alors imposer les conditions qu'il juge appropriées dans les circonstances. L'Administrateur provincial doit informer les Parties par écrit au moins quatorze (14) Jours avant la nouvelle date d'audition. Si la Partie qui a fait défaut de comparaître à l'audition fait encore défaut de comparaître à la nouvelle date d'audition, l'Arbitre peut alors procéder à l'audition en l'absence de la Partie en défaut.

**7.6. Fixation de la date d'audition**

- 7.6.1. L'Administrateur provincial fixera l'audition à une date qui ne dépassera pas cinquante (50) Jours de la réception de Votre Formulaire de réclamation dûment rempli et signé.
- 7.6.2. L'Administrateur provincial fixera la date, le moment et l'endroit de l'audition et Vous en informera, ainsi que le Fabricant, au moins quatorze (14) Jours avant l'audition.
- 7.6.3. Le délai de quatorze (14) Jours peut être écourté :
- 7.6.3.1. par entente entre l'Arbitre, Vous et le Fabricant; ou
  - 7.6.3.2. par l'Administrateur provincial lorsqu'un appel conférence est prévu pour entendre des questions relatives à l'admissibilité ou à la compétence de l'Arbitre, tel que prévu au sous-paragraphe 4.5.1.
- 7.6.4. Vous ou le Fabricant pouvez demander de reporter l'audition à une autre date, en communiquant avec l'Administrateur provincial :
- 7.6.4.1. au moins dix (10) Jours avant une audition devant être tenue en présence des Parties; ou
  - 7.6.4.2. au moins trois (3) Jours avant une audition par appel conférence.
- 7.6.5. Chacune des Parties ne peut présenter qu'une seule demande de remise d'audition. Aucune autre remise ne sera accordée par la suite.

**7.7. Communication avec l'Arbitre**

Afin d'assurer l'impartialité des Arbitres du PAVAC, les Parties ne doivent pas communiquer avec l'Arbitre, sauf en présence l'une de l'autre. Toute communication entre l'Arbitre et une Partie, avant ou après l'audition, doit être faite par l'intermédiaire de l'Administrateur provincial qui, à son tour, communiquera les renseignements à l'Arbitre et à l'autre Partie.

**8. DOCUMENTS ET ÉCHANGE DE RENSEIGNEMENTS**

- 8.1. Le Fabricant et Vous devez, dans la mesure du possible, échanger tous les documents pertinents avant la date de l'audition. L'Administrateur provincial coordonnera l'échange de documents. Lors de l'audition, l'Arbitre peut entendre tout témoignage et examiner tout document se rapportant au différend entre Vous et le Fabricant.
- 8.2. Si l'Arbitre estime que tous les documents pertinents n'ont pas été échangés ou que la position de chacune des Parties n'est pas suffisamment claire, il pourra décider de procéder à un appel conférence avant l'audition, afin de s'assurer que toutes les Parties ont reçu les documents qui seront produits en preuve à l'audition.
- 8.3. Vous et le Fabricant pouvez produire à l'audition tout document pertinent quant à Votre Réclamation, y compris tout document se rapportant à l'historique de la garantie attachée à Votre Véhicule, à tout vice que présente Votre Véhicule, à toute inspection de Votre Véhicule, à tout diagnostic établi à l'égard de Votre véhicule et à toute réparation effectuée sur Votre Véhicule par le Fabricant ou par un Concessionnaire autorisé. L'Arbitre déterminera la pertinence et l'admissibilité de tous les documents présentés à l'audition.
- 8.4. Lorsque le Fabricant demande la réduction du Montant du rachat en vertu des articles 19 ou 20 en se fondant sur l'Équité négative, le rabais ou l'incitatif accordé par le Fabricant et que celui-ci n'apparaît pas clairement sur le contrat de vente au détail ou sur l'acte de vente de Votre Véhicule, le Fabricant doit Vous fournir une preuve documentaire donnant droit à une telle réduction conformément au paragraphe 8.5, à défaut de quoi l'Arbitre ne doit pas accorder la réduction du Montant du rachat.
- 8.5. À moins de circonstances exceptionnelles, tous les documents et renseignements, y compris le nom, la profession et la raison de la présence des témoins ou des personnes qui Vous aideront, au besoin, qui assisteront à l'audition doivent être échangés au moins dix (10) Jours avant la date de l'audition.

**9. PREUVES PRODUITES À L'AUDITION**

- 9.1. Le Fabricant et Vous pouvez faire entendre des témoins pour témoigner sur toute question se rapportant à Votre Réclamation.
- 9.2. Toutes les preuves sont déposées sous serment ou sous affirmation solennelle.
- 9.3. Chaque Partie peut contre-interroger les témoins de l'autre Partie.
- 9.4. La preuve la plus convaincante et la plus déterminante est celle soumise par les Parties et par les témoins à l'audition.
- 9.5. Vous, ainsi que le Fabricant, pouvez décrire plus en détail les problèmes mentionnés dans Votre Formulaire de réclamation, mais Vous ne pouvez pas en ajouter de nouveaux à l'audition à moins que le Fabricant n'y consente.
- 9.6. Si un témoin ne peut pas être présent lors de l'audition ou lors de l'appel conférence, l'Arbitre peut permettre que le témoignage de ce témoin soit soumis sous la forme d'une déclaration sous serment. Cependant, cette preuve ne sera pas déterminante en soi et sera moins convaincante que la preuve donnée par témoignage sous serment ou sous affirmation solennelle lors d'une audition ou appel conférence.

- 9.7. Si, après l'échange de documents mais avant l'audition, Vous croyez qu'il est nécessaire de Vous assurer que Votre témoin se présente à l'audition pour témoigner ou pour produire une preuve documentaire, Vous pouvez alors obtenir une assignation à comparaître ou un subpoena pour Vous aider à cette fin.
- 9.8. L'Administrateur provincial peut Vous aider en Vous fournissant des renseignements en vue de l'obtention d'une assignation à comparaître ou d'un subpoena. Vous avez la responsabilité de Vous assurer que l'assignation à comparaître ou le subpoena est correctement émis et signifié. Sous réserve du sous-paragraphe 9.9, tous les frais et honoraires engagés par Vous, pour l'obtention et la signification de l'assignation à comparaître ou du subpoena, sont à Votre charge.
- 9.9. L'Arbitre peut rendre une ordonnance qui obligera le Fabricant à Vous rembourser une somme maximale de 100 \$ par différend, avec preuve documentaire à l'appui, pour les frais que Vous avez engagés pour l'émission et la signification de l'assignation à comparaître ou du subpoena. Pour obtenir ce remboursement, l'Arbitre doit être convaincu que le témoignage, tel que donné lors de l'audition par le témoin en question, était pertinent aux fins de l'affaire. Le remboursement de toute dépense engagée par Vous qui excède ladite limite de 100 \$ ne Vous sera pas accordé par l'Arbitre.
- 9.10. Si l'Arbitre est convaincu que Vous avez abusé de Votre droit d'assigner des témoins à comparaître à l'audition, il ne Vous accordera pas le remboursement des sommes que Vous avez déboursées aux fins de l'assignation à comparaître ou du subpoena.

## **10. INSPECTION DE VOTRE VÉHICULE**

- 10.1. L'Arbitre peut inspecter Votre Véhicule, lequel doit être disponible à la date de l'audition, à moins que l'audition ait lieu par appel conférence. Si Votre Véhicule est inutilisable et ne peut être conduit à l'endroit où se tient l'audition, Vous devez en aviser l'Administrateur provincial au moment de l'échange de documents prévu à l'article 8.
- 10.2. Chaque Partie doit être présente ou représentée lors de l'inspection de Votre Véhicule par l'Arbitre. En permettant à l'Arbitre d'inspecter Votre Véhicule, Vous consentez à ce que l'Arbitre ou l'autre Partie puisse le conduire ou l'utiliser. Au cours d'un essai routier, l'Arbitre et les Parties doivent être présents, à moins d'une impossibilité due à un nombre insuffisant de sièges dans le Véhicule. L'Arbitre peut alors décider de la meilleure façon d'effectuer l'essai routier de Votre Véhicule de façon à Vous permettre de lui démontrer, ainsi qu'au représentant du Fabricant, les problèmes que Vous alléguiez.
- 10.3. L'Arbitre peut ordonner une inspection technique de Votre Véhicule. Cette demande d'inspection sera faite par écrit, par l'entremise de l'Administrateur provincial.
- 10.4. À moins que l'Arbitre ne rende une ordonnance ou ne donne des instructions à l'effet contraire, l'inspection technique doit être terminée dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date de réception, par la personne chargée d'effectuer l'inspection technique, de l'ordonnance de l'Arbitre ou de ses instructions.
- 10.5. Lorsque des dispositions sont prises avec Vous pour la tenue d'une inspection technique, un délai minimum de deux (2) jours francs ouvrables doit être accordé au Fabricant entre la date prévue pour l'inspection et la date où l'inspection doit être terminée. Ce délai peut être écourté par entente entre les Parties.
- 10.6. Lorsqu'une inspection technique doit être effectuée, Vous avez la responsabilité de rendre Votre Véhicule disponible pour cette inspection.



- 10.7. Si une inspection technique est ordonnée avant ou après un appel conférence ou une audition en présence des Parties, Vous serez avisé par l'Administrateur provincial ou par la personne chargée de faire l'inspection, du moment et du lieu où elle sera effectuée. Si une inspection technique est ordonnée après un appel conférence ou une audition en présence des Parties, l'Arbitre l'ordonnera, par l'entremise de l'Administrateur provincial, dans les sept (7) Jours suivant la date de l'appel conférence ou de l'audition en présence des Parties.
- 10.8. L'inspecteur technique peut conduire, inspecter et effectuer des tests sur Votre Véhicule de la manière qu'il juge la plus appropriée eu égard à la nature de Votre Réclamation. Cette inspection peut comprendre le désassemblage et l'assemblage des composantes du Véhicule, tel que requis par l'inspecteur technique.
- 10.9. L'inspecteur technique produira un rapport écrit qui sera acheminé à l'Administrateur provincial pour ensuite être remis à l'Arbitre et aux Parties.
- 10.10. À moins que l'Arbitre n'en décide autrement, les deux Parties auront sept (7) Jours à compter de la date de la mise à la poste ou de la transmission par moyen électronique du rapport d'inspection par l'Administrateur provincial, pour faire parvenir leurs commentaires écrits relatifs à ce rapport et aux conclusions qu'il renferme. Ces commentaires doivent être envoyés à l'Administrateur provincial.
- 10.11. L'inspection technique n'entraîne aucuns frais pour Vous.

## **11. SENTENCE ARBITRALE**

La décision finale de l'Arbitre s'appelle une sentence arbitrale.

- 11.1. L'Arbitre rendra sa sentence par écrit et il en remettra une copie à l'Administrateur provincial et au bureau national du PAVAC, au plus tard quatorze (14) Jours suivant la fin de l'audition ou de toute inspection technique subséquente si une telle inspection a été ordonnée.
- 11.2. L'Arbitre n'est pas lié par des décisions semblables rendues antérieurement par les autres Arbitres du PAVAC.
- 11.3. En rendant sa sentence, l'Arbitre mentionnera les raisons ayant motivé sa ou ses décisions relativement à Votre Réclamation.
- 11.4. L'Arbitre peut, si nécessaire, se prononcer sur des questions de droit aux fins de rendre sa sentence.
- 11.5. L'Administrateur provincial Vous acheminera, ainsi qu'au Fabricant, une copie de la sentence arbitrale dès qu'il la recevra de l'Arbitre.
- 11.6. La copie de la sentence arbitrale acheminée au bureau national du PAVAC sera conservée à la bibliothèque prévue à cette fin.

## **12. IRRÉVOCABILITÉ DE LA DÉCISION DE L'ARBITRE**

- 12.1. La décision de l'Arbitre est finale et exécutoire pour les Parties. Le Fabricant et Vous êtes liés par cette décision, sous réserve des droits très limités dont Vous disposez de faire réviser cette décision par les tribunaux. Les dispositions législatives provinciales et territoriales relatives à l'arbitrage permettent le contrôle judiciaire du processus d'arbitrage ou de la décision de l'Arbitre ou, dans la province de Québec, leur annulation. Si un juge décide que l'Arbitre a commis une erreur (y compris une erreur de droit) dans Votre affaire ou que l'Arbitre a outrepassé les conditions ou modalités de la présente convention ou, dans la province de Québec, que la décision de l'Arbitre est contraire à l'ordre public, la décision de l'Arbitre peut, selon la législation applicable, être modifiée ou annulée ou une nouvelle audition peut être ordonnée.

- 12.2. Les dispositions législatives provinciales et territoriales relatives à l'arbitrage permettent à l'Arbitre de corriger les erreurs mineures et les omissions dans sa décision, comme une erreur typographique ou une erreur de calcul ou, dans certaines juridictions, de corriger une injustice causée par un oubli de sa part. Si Vous croyez qu'une erreur a été commise ou qu'il y a eu omission de la part de l'Arbitre, Vous ou le Fabricant devez transmettre par écrit à l'Administrateur provincial, dans les quinze (15) Jours de la réception de la décision de l'Arbitre, une demande de modification de la décision.
- 12.3. Sous réserve des dispositions législatives provinciales ou territoriales relatives à l'arbitrage, lorsque l'Arbitre rend une décision et que le Fabricant ne s'y conforme pas, Vous pouvez Vous adresser au tribunal compétent de Votre province ou territoire afin de forcer le Fabricant à respecter la décision de l'Arbitre.

### **13. COÛT DE L'ARBITRAGE POUR VOUS**

- 13.1. Vous n'avez aucuns frais à payer pour l'arbitrage de Votre Réclamation. Les coûts de fonctionnement du Programme sont entièrement assumés par les Fabricants d'automobiles participants.
- 13.2. Vous êtes, toutefois, responsable des coûts suivants :
  - 13.2.1. les frais engagés par les témoins qui assistent à l'audition pour témoigner en Votre faveur;
  - 13.2.2. les frais de l'avocat ou conseiller qui Vous représente;
  - 13.2.3. tous les frais de déplacement et d'hébergement que Vous avez encourus pour assister à l'audition;
  - 13.2.4. le coût des services d'un interprète, si Vous en avez fait la demande; et
  - 13.2.5. sous réserve du paragraphe 9.9, tous les honoraires et frais engagés aux fins de l'assignation d'un témoin à comparaître à l'audition suivant l'article 9.

### **14. DIVULGATION**

- 14.1. Vous êtes entièrement libre de discuter, comme bon Vous semble, de Votre participation au PAVAC et de la sentence rendue par l'Arbitre.
- 14.2. Le PAVAC affichera périodiquement de l'information sur son site Internet ou publiera des renseignements relatifs aux causes entendues dans le cadre du Programme, de façon à permettre l'identification de la marque, du modèle et de l'année de fabrication des Véhicules visés ainsi que la nature de la Réclamation et le type de sentence rendue par l'Arbitre. Votre nom ne sera pas mentionné.

### **15. SUSPENSION DES RECOURS PRÉVUS PAR LA LOI ET RENONCIATION À CEUX-CI**

- 15.1. Dès que Vous déposez une Réclamation auprès de l'Administrateur provincial du PAVAC, Vous ne pouvez plus entreprendre d'action en justice ou initier des procédures judiciaires contre le Fabricant ou tout Concessionnaire autorisé relativement à cette Réclamation. Toute action en justice ou procédure judiciaire entreprise par Vous doit faire l'objet d'un désistement avant le dépôt de Votre Réclamation auprès de l'Administrateur provincial. Vous ne pouvez demander l'arbitrage d'un différend qui a déjà fait l'objet d'un litige devant les tribunaux.



Vous ne pouvez saisir les tribunaux d'un différend qui a déjà fait l'objet d'un arbitrage à moins que les conditions suivantes ne soient réunies :

- 15.1.1. L'Arbitre n'a pas rendu d'ordonnance finale dans les quatorze (14) Jours suivant la fin de l'audition ou de l'inspection technique si une telle inspection a été ordonnée; et
  - 15.1.2. Vous avez avisé par écrit l'Administrateur provincial que l'Arbitre n'a pas rendu d'ordonnance; et
  - 15.1.3. le PAVAC n'a pas réglé le problème dans les trente (30) Jours suivant la réception de Votre avis écrit, soit en obtenant une ordonnance finale de l'Arbitre, soit en nommant un autre Arbitre à même la liste d'Arbitres, afin que Votre cause soit à nouveau entendue
  - 15.1.4. l'Arbitre a déterminé que votre réclamation n'était pas admissible à l'arbitrage et que l'Arbitre n'avait pas la compétence pour entendre l'affaire ou pour délivrer une ordonnance concernant votre réclamation en vertu de la section 6.4.2.
- 15.2. Une fois que l'Arbitre a rendu une ordonnance finale en vertu des sections 6.1, 6.2, 6.3 ou 6.4.1 et relativement à Votre Réclamation :
- 15.2.1. Vous dégagez et libérez de façon entière et définitive le Fabricant et tous les Concessionnaires autorisés en ce qui concerne toute demande, tout dommage-intérêt et toute perte qui sont reliés d'une manière ou d'une autre à Votre Réclamation, y compris toute demande pour dommages-intérêts ou pour toute autre perte que l'Arbitre ne pouvait accorder en vertu de l'article 6, à moins que la sentence ne soit annulée par un tribunal judiciaire conformément aux dispositions législatives provinciales ou territoriales relatives à l'arbitrage;
  - 15.2.2. Vous reconnaissez que Vous ne pouvez pas recouvrer des dommages-intérêts ou des frais auprès du Fabricant ou d'un Concessionnaire autorisé, autres que ceux que l'Arbitre Vous a accordés;
  - 15.2.3. Vous convenez que toute action en justice ou procédure judiciaire que Vous avez intentée (y compris toute action en justice ou procédure judiciaire que Vous avez intentée avant que l'Arbitre ne rende sa décision finale) contre le Fabricant ou un Concessionnaire autorisé dont l'objet est lié d'une manière ou d'une autre à Votre Réclamation, doit être retirée ou faire l'objet d'un désistement par Vous, faute de quoi Vous convenez d'accepter le rejet sommaire de ladite action en justice ou procédure judiciaire, à l'exception de la procédure visant à faire annuler la sentence de l'Arbitre conformément aux dispositions législatives provinciales ou territoriales relatives à l'arbitrage.

## **16. RECOURS COLLECTIFS**

- 16.1. Si Votre différend avec le Fabricant fait déjà l'objet d'un recours collectif, il ne peut faire l'objet d'un arbitrage par le PAVAC. Pour pouvoir soumettre Votre Réclamation à l'arbitrage, Vous devez Vous retirer du recours collectif.

## **17. LOIS APPLICABLES**

- 17.1. Sous réserve des limites relatives à la compétence de l'Arbitre, la présente convention est régie par les lois en vigueur, y compris toute loi relative à la protection des consommateurs, dans la province ou le territoire où Vous résidez, tel qu'indiqué dans Votre Formulaire de réclamation. Si Vous déménagez de façon permanente dans une autre province ou dans un autre territoire avant le début de l'audition relative à Votre Réclamation, Vous devez aviser l'Administrateur provincial et Votre demande sera transférée à l'Administrateur provincial de la province ou du territoire où Vous résiderez désormais. Votre demande sera régie par les lois en vigueur dans Votre nouvelle province ou nouveau territoire de résidence.

## **18. TERMES PRINCIPAUX**

Les définitions des termes principaux utilisés dans la présente convention d'arbitrage apparaissent ci-dessous :

<b>Termes principaux</b>	<b>Définitions</b>
18.1. <b>Arbitre</b>	La personne désignée conformément au paragraphe 5.6 et chargée de l'arbitrage de Votre Réclamation.
18.2. <b>Concessionnaire autorisé</b>	Le concessionnaire d'automobiles qui a été désigné par le Fabricant comme Concessionnaire autorisé aux fins de la vente de Votre Véhicule.
18.3. <b>Montant du rachat</b>	Le montant que Vous recevrez suite au rachat de Votre Véhicule, calculé suivant l'article 19 s'il s'agit d'un Véhicule qui Vous appartient et suivant l'article 20 s'il s'agit d'un Véhicule loué.
18.4. <b>PAVAC</b>	Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada.
18.5. <b>Réclamation réclamation</b>	Votre différend avec le Fabricant et les problèmes que présente Votre Véhicule ou l'application de la garantie du Fabricant attachée à un Véhicule neuf, tels que décrits dans Votre Formulaire de réclamation.
18.6. <b>Formulaire de</b>	Le document dans lequel Vous avez décrit Votre Réclamation.
18.7. <b>Vice actuel</b>	Le vice que présente Votre Véhicule et à l'égard duquel Vous alléguiez : (i) qu'il cause actuellement des symptômes dans Votre Véhicule; et (ii) qu'il n'a pas été correctement réparé. Un vice dans la conception de Votre Véhicule ou un vice dans la conception des Matériaux ne constitue pas un Vice actuel.
18.8. <b>Jour</b>	Sauf indication contraire, le terme Jour s'entend d'un Jour civil.
18.9. <b>Locataire</b>	La personne ou l'entreprise qui signe un contrat de location de douze (12) mois ou plus et qui est le principal utilisateur du Véhicule loué.
18.10. <b>Locateur</b>	La société qui est Propriétaire de Votre Véhicule et qui a loué le Véhicule soit à Vous soit à Votre entreprise.
18.11. <b>Perte de confiance</b>	Toute situation où il n'y a pas de Vice actuel ou de différend relié à la garantie attachée à Votre Véhicule, mais où, en raison de l'historique du Véhicule, des vices antérieurs ou des différends reliés à la garantie, des rappels du Véhicule, des examens du Véhicule ou de toute autre information, Vous pensez que Votre Véhicule peut, à l'avenir, présenter un ou plusieurs vices ou être l'objet d'un différend relié à la garantie.
18.12. <b>Fabricant</b>	Le Fabricant ou le distributeur de Votre Véhicule.
18.13. <b>Approuvé par</b>	Acheté auprès du Fabricant ou par l'entremise du Fabricant.
18.14. <b>Contrat d'entretien prolongé appuyé par le Fabricant</b>	Une garantie prolongée ou un contrat d'entretien prolongé visant Votre Véhicule que Vous avez acheté auprès d'un Concessionnaire autorisé et qui figure sur la liste approuvée par le PAVAC qui Vous a été envoyée par l'Administrateur provincial en même temps que le Formulaire de réclamation.
18.15. <b>Matériaux</b>	Les pièces et les composantes qui ont été utilisées, par le Fabricant, dans l'Assemblage de Votre Véhicule et les pièces et les composantes qui ont été livrées, par le Fabricant, à un Concessionnaire autorisé et installées sur Votre Véhicule par un Concessionnaire autorisé.



- 18.16. Équité négative** Toute somme qui a été ajoutée au Prix d'achat ou à la valeur du véhicule d'échange pour tenir compte de la somme totale ou partielle que Vous devez à un locateur de véhicules, à une compagnie de finance ou à une autre institution financière à l'égard d'un véhicule antérieur, au moment où Vous avez acheté ou loué Votre Véhicule.
- 18.17. Propriétaire** Le Propriétaire immatriculé de Votre Véhicule.
- 18.18. Partie ou Parties** Vous, l'entreprise à laquelle Votre Véhicule appartient, le Locateur, le Fabricant ou une combinaison de ces personnes.
- 18.19. Programme** Le programme d'arbitrage offert par le PAVAC.
- 18.20. Administrateur provincial** L'organisme désigné par le PAVAC pour agir comme administrateur du Programme dans la province ou le territoire où Vous résidez.
- 18.21. Prix d'achat** Le prix que Vous avez payé pour Votre Véhicule, tel qu'indiqué sur le contrat de vente au détail ou sur l'acte de vente, avant toute allocation pour un acompte en espèces ou pour l'échange de Votre ancien Véhicule.
- 18.22. Véhicule** Un véhicule de passagers, une camionnette, une fourgonnette, un véhicule sport utilitaire ou un véhicule de passagers à usages multiples, dont le poids brut n'excède pas 4 536 kg (10 000 lb) (PBV), de l'année du modèle en cours ou de l'une des quatre (4) années précédentes et qui a été acheté, à l'origine, auprès d'un Concessionnaire autorisé ou que Vous avez loué du Locateur.
- 18.23. Assemblage** La manière dont Votre Véhicule a été assemblé par le Fabricant. Il est entendu que l'Assemblage du Véhicule n'englobe pas la conception générale de Votre Véhicule.
- 18.24. Vous, Votre et Vos du Véhicule** La ou les personnes qui ont signé le Formulaire de réclamation du PAVAC. Si plus d'une personne est identifiée comme Propriétaire immatriculé ou comme Locataire de Votre Véhicule, toutes les signatures et tous les noms doivent figurer sur le Formulaire de réclamation.

## **19. MONTANT DU RACHAT D'UN VÉHICULE QUI VOUS APPARTIENT**

- 19.1. Si le Véhicule Vous appartient, l'Arbitre calculera le Montant du rachat en utilisant le formulaire intitulé « Calcul du rachat quand le Véhicule Vous appartient », qui fait partie intégrante de la présente convention.

## **20. MONTANT DU RACHAT D'UN VÉHICULE LOUÉ**

- 20.1. Si Vous louez le Véhicule, l'Arbitre calculera le Montant du rachat en utilisant le formulaire intitulé « Calcul du rachat quand Vous louez le Véhicule », qui fait partie intégrante de la présente convention.
- 20.2. Le Montant du rachat calculé suivant le paragraphe 20.1 doit être réduit de tout arrérage pour des paiements dus en vertu du contrat de location au moment où le Véhicule est racheté. Le Montant du rachat ne sera pas réduit de tout paiement en vertu du contrat de location dont Vous êtes responsable parce que le rachat a lieu plus de vingt et un (21) Jours après la date où Vous et le Fabricant avez reçu, de l'Administrateur provincial, la décision de l'Arbitre, sauf si le retard dans le rachat Vous est attribuable.

## Calcul du rachat quand le Véhicule Vous APPARTIENT

### 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;
  - 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 (=) \$ \_\_\_\_\_**

## 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

$$\left( \frac{\text{Inscrire le prix d'achat du Véhicule, tel que celui-ci a été calculé à la ligne i) de l'étape 1 à la page 20} \times \text{Inscrire le kilométrage inscrit à l'odomètre du Véhicule au moment de l'audition} \right) \div 200,000 \text{ km} = \text{Réduction pour usure. Inscire ce montant à la ligne j) de l'étape 1 à la page 20}$$

## 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 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 18.16 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 1i) *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 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 23

### 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 23

### Étape 4 • 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 4 b) à la page 23

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 4 d) à la page 23

### Sous-total

(=) \$ \_\_\_\_\_

### Étape 5 • 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.

### Montant du rachat

(=) \$ \_\_\_\_\_

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

**Note :** 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 22
--	--	--	--

$$\left( \underline{\hspace{2cm}} \times \underline{\hspace{2cm}} \right) \div \underline{\hspace{2cm}} = \underline{\hspace{2cm}}$$

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

<b>1.</b> 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>
--	--	---	---

$$\underline{\hspace{2cm}} \div \underline{\hspace{2cm}} = \underline{\hspace{2cm}}$$

<b>2.</b> Nombre de kilomètres par mois autorisés dans le contrat de location	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]  $\underline{\hspace{2cm}} \times \underline{\hspace{2cm}} = \underline{\hspace{2cm}}$

<b>3.</b> 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>
--	--	--	---

$$\underline{\hspace{2cm}} - \underline{\hspace{2cm}} = \underline{\hspace{2cm}}$$

<b>4.</b> Nombre de kilomètres parcourus autorisés au moment de l'audition	Nombre de kilomètres réellement parcourus par Votre Véhicule	<b>Kilométrage excédentaire, si ce chiffre est un nombre négatif (inférieur à zéro)</b>	<i>Transcrire ce chiffre où figure l'indication [D] à la ligne 5 ci-dessous</i>
--	--	---	---

► [B]  $\underline{\hspace{2cm}} - \underline{\hspace{2cm}} = \underline{\hspace{2cm}}$

<b>5.</b> Kilométrage excédentaire, si ce chiffre est un nombre négatif	Le taux par kilomètre stipulé dans Votre contrat de location pour tout kilométrage excédentaire	<b>Réduction pour kilométrage excédentaire parcouru avant la date d'audition. Inscrire ce chiffre à l'étape 3 à la page 22</b>
---	---	--

► [D]  $\underline{\hspace{2cm}} \times \underline{\hspace{2cm}} = \underline{\hspace{2cm}}$

**Calcul de l'étape 4 b) • Réduction pour usure – Contrat d'entretien prolongé appuyé par le Fabricant**

$$\left( \underline{\hspace{2cm}} \div \underline{\hspace{2cm}} \right) \times \underline{\hspace{2cm}} = \underline{\hspace{2cm}}$$

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	Nombre de mois au cours desquels le Véhicule a été en usage au moment de l'audition	Réduction pour usure. Inscrire ce chiffre à la ligne b) de l'étape 4 à la page 22
---	--	---	---

**Calcul de l'étape 4 d) • Réduction du montant d'Équité négative dû au Fabricant**

$$\left( \underline{\hspace{2cm}} \div \underline{\hspace{2cm}} \right) \times \underline{\hspace{2cm}} = \underline{\hspace{2cm}}$$

Montant d'Équité négative (s'il est documenté)	Nombre de mois autorisés dans le contrat de location	Nombre de mois au cours desquels le Véhicule a été en usage au moment de l'audition	Réduction. Inscrire ce montant à la ligne d) de l'étape 4 à la page 22
--	--	---	--

**1-800-207-0685**

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



*This publication is also available in English.*

*Révisé en 15 septembre 2018.*