



Association Nationale des Concessionnaires d'Équipement de Mobilité



Formulaire de Plainte pour Médiation Consommateur-Concessionnaire

Instructions au Consommateur:

Utilisez ce formulaire pour déposer une plainte contre un concessionnaire ANCEM. Toutes les informations seront examinées par le Comité de Médiation conformément au document OPS-008 sur le Processus de Médiation (disponible sur demande). Remplissez toutes les sections qui s'appliquent. Répondez à toutes les questions. Utilisez des pages supplémentaires ou des pièces jointes si nécessaire et notez la section de référence sur la pièce jointe. Veuillez lire la clause de non-responsabilité à la dernière page avant de soumettre.

Information sur le Plaignant:

Nom Complet : _____
Date: _____
Adresse: _____
Ville, État / Province, Code Postal: _____
Numéro de Téléphone: _____ Numéro
de Fax. _____
Courriel: _____

Informations sur le Concessionnaire:

Année, Marque et Modèle du
Véhicule: _____
Numéro d'Identification du Véhicule
(VIN): _____
Nom du Concessionnaire / de la
Compagnie: _____
Adresse: _____
Ville, État / Province, Code Postal: _____
Numéro de Téléphone: _____
Personne Contact: _____

Questions et Détails de la Plainte:

1. Liste des équipements à installer (utiliser les noms de marque si connus):

2. Coût total de l'équipement à installer (pas besoin de détailler): _____

3. Date où le véhicule a **INITIALEMENT** été envoyé à la compagnie répondante:



Association Nationale des Concessionnaires d'Équipement de Mobilité



Formulaire de Plainte pour Médiation Consommateur-Concessionnaire

-
4. Date à laquelle les travaux ont été terminés pour la première fois et retournés au plaignant _____
5. Source de financement pour la modification: Privé, Assurance, Réadaptation Voc. De l'État ou autre?

6. Le plaignant (vous) a-t-il été officiellement évalué ou analysé par un établissement de Réadaptation avant le début des travaux? Oui ou Non (**case à cocher**)
7. Le plaignant (vous) a-t-il été informé de l'utilisation appropriée de l'équipement avant ou au moment de la livraison par le répondant? Oui ou Non (**case à cocher**)
8. Combien de temps après avoir récupéré le véhicule du répondant, des problèmes se sont produits. Quelle était/est la nature des problèmes? **Soyez spécifique**
-
9. À combien de reprises le répondant a-t-il été informé de problèmes avec le véhicule?

10. Vos plaintes ont-elles déjà été présentées au répondant par écrit?
 Oui ou Non (**case à cocher**)
11. Avez-vous tenté d'utiliser les services de la source de financement pour intervenir entre vous et le répondant? Oui ou Non (**case à cocher**)
12. Quelle a été la réponse à vos plaintes par le répondant? Donnez les noms, les dates et la personne contactée, s'ils sont connus:



Association Nationale des Concessionnaires d'Équipement de Mobilité



Formulaire de Plainte pour Médiation Consommateur-Concessionnaire

13. Pensez-vous que le répondant a tenté de bonne foi de remédier aux problèmes?

Oui ou Non (**case à cocher**)

14. Pensez-vous qu'ils sont capables d'effectuer les réparations à votre satisfaction?

Oui ou Non (**case à cocher**)

15. Y a-t-il un autre établissement où vous préféreriez apporter votre véhicule pour d'autres réparations? Oui ou Non (**case à cocher**).

Quels est le nom et l'adresse de l'établissement?

16. Avez-vous fait faire une estimation pour compléter les réparations du véhicule?

Oui ou Non (**case à cocher**), Si "Oui", veuillez inclure

17. Êtes-vous prêt à respecter les recommandations ou décisions prises par le Comité de Médiation et / ou le Conseil d'Administration de l'ANCEM pour résoudre votre situation?

Oui ou Non (**case à cocher**). Si la réponse est **Non**, le Comité de Médiation ne pourra pas accepter votre dossier.

Veuillez fournir tout commentaire ou information supplémentaire qui pourrait aider le comité à arbitrer votre situation



Association Nationale des Concessionnaires d'Équipement de Mobilité



Formulaire de Plainte pour Médiation Consommateur-Concessionnaire



Association Nationale des Concessionnaires d'Équipement de Mobilité



Formulaire de Plainte pour Médiation Consommateur-Concessionnaire

Veillez fournir toute documentation que vous pourriez avoir à l'appui de vos allégations (par exemple, des photographies numériques). Vous pouvez télécopier ce formulaire de plainte et toute documentation supplémentaire au Coordonnateur des Membres au Siège Social de l'ANCEM (813) 962-8970, par courriel à info@nmeda.org ou envoyez les informations par la poste au Siège Social de l'ANCEM, à l'attention du: Coordinateur des Membres, 3327 W. Bearss Ave. - Tampa, Floride, 33618.

Avis de Non-Responsabilité:

En remplissant ce formulaire et en contrepartie de l'ANCEM et de son Comité de Médiation en tenant compte des informations / plaintes contenues dans le présent document (et dans toute réponse), le Plaignant et le Concessionnaire conviennent d'indemniser et de dégager l'ANCEM, ainsi que ses employés, agents et administrateurs respectifs, officiers et membres du Comité de Médiation (ensemble dénommés "ANCEM") de et contre toutes les responsabilités, blessures, réclamations, dommages et dépenses, y compris, mais sans s'y limiter, les honoraires et frais d'avocat raisonnables, découlant de ou liés au processus de médiation, y compris la demande et la collecte d'informations, leur examen et tout résultat ou décision (qu'il soit considéré comme favorable, neutre ou défavorable à la partie). Les parties à une médiation par l'ANCEM seront réputées avoir consenti à ce que ni l'ANCEM, ni aucun tiers médiateur, ne soit responsable envers une partie dans toute action en dommages-intérêts ou en injonction pour tout acte ou omission en relation avec une médiation menée par l'ANCEM. Aucun supplément, modification ou amendement à cette disposition ne sera contraignant sauf par exécution écrite et signé par le Plaignant, le Concessionnaire et l'ANCEM.

***** POUR USAGE BUREAU ANCEM SEULEMENT *****

| | | | |
|-------------|--|-------------------------------|--|
| Date Reçue: | | Mode de Livraison: | |
| Reçu par: | | Nombre Total de Pages Reçues: | |