# Règlements et politique d'arbitrage

## Qu'est-ce que l'arbitrage ?

L'arbitrage consiste à soumettre un litige à une personne impartiale afin qu'elle rende une décision définitive et exécutoire. Nous proposons un service d'arbitrage destiné à aider les acheteurs et les vendeurs à résoudre les litiges relatifs aux véhicules achetés à nos encans. Notre procédure est conçue pour être rapide, informelle, pratique et économique.

## Comment fonctionne l'arbitrage ?

1. **Payer le véhicule en totalité** : une réclamation ne sera pas soumise à l'arbitrage tant que l'acheteur n'aura PAS entièrement réglé le paiement du véhicule.
2. **Soumettre un rapport mécanique écrit** : un rapport décrivant les problèmes particuliers liés aux éléments sujets à l'arbitrage doit être transmis avant 17 h le jour ouvrable suivant.
3. **À la suite de l'enquête** : l'arbitre peut accorder tout recours ou toute mesure corrective qu'il juge appropriée selon les circonstances. Les recours peuvent inclure l'annulation de la vente et le remboursement du prix d'achat ainsi que des frais d'encan en plus des taxes ; ou un rabais partiel sur le prix d'achat, ou la réparation du dommage/défectuosité aux frais du vendeur, en totalité ou en partie.
4. **Frais non autorisés** : Tous les frais non autorisés engagés par l'acheteur après le retrait du véhicule de l'enceinte de l'encan relèvent de la responsabilité de l'acheteur.

La décision rendue par l'arbitre et la mesure imposée sont définitives et contraignantes pour les deux parties. En choisissant d'amorcer le processus d'arbitrage, l'acheteur accepte d'être lié par la décision de l'arbitre. En consignant un véhicule, le vendeur accepte; de participer au processus d'arbitrage qui pourrait être amorcé; et d'être lié par la décision de l'arbitre et de se conformer à toute mesure imposée.

En cas de divulgation inexacte sur un véhicule, le vendeur peut être tenu responsable de tous les frais d'assurance et d'immatriculation initialement facturés à l'acheteur, ainsi que des frais d'acheteur et de vendeur qui auraient été appliqués si la vente était restée intacte.

## Ce qui est sujet à l'arbitrage

1. Seuls les véhicules vendus pour un montant supérieur à trois-mille dollars (3 000 $) et dont l'odomètre fonctionnel indique moins de deux-cent-mille (200 000) kilomètres sont admissibles à l'arbitrage.
2. Défauts mécaniques majeurs non divulgués (problèmes majeurs au niveau du moteur, de la transmission ou du groupe motopropulseur, p. ex.: le différentiel) dont la réparation couterait plus de 850 $ selon les tarifs standards établis par le fabricant.
3. L'Encan acceptera l'arbitrage pour une déclaration provinciale erronée ou omise que pendant une période de sept (7) jours suivant la date de vente. Celle-ci comprend, sans s'y limiter :
    - Marquage du véhicule selon l'*ICBC* (*branding*)
    - Certificat *Air Care* expiré ou échoué
    - Ancien véhicule de location à court ou long terme
    - Véhicule d'urgence ou de police
    - Ancien taxi
    - Odomètre (brisé ou inexact)
    - Rouille majeure ou dommages structuraux
    - Accidenté, de plus de 3 000 $, doit être divulgué en C.-B., si supérieur à 2 000 $ (rapport d'historique de dommages ICBC)
    - Véhicule précédemment immatriculé hors de la C.-B.
4. Tous les véhicules provenant de gouvernements, de banques, de sociétés de financement, de faillites, de syndics/séquestres, de saisies, ou tout véhicule vendu avec un odomètre brisé, remplacé ou déclaré comme kilométrage réel inconnu (*True Mileage Unknown*) sont vendus strictement **sans possibilité d'arbitrage**.
5. Tout défaut ayant fait l'objet d'une annonce préalable **n'est PAS sujet à arbitrage**.
6. Les problèmes évidents, tels que la fumée du moteur, la surpression du carter (*blow-by*), ou tout défaut mécanique évident ayant été annoncé, **ne peuvent pas faire l'objet d'un arbitrage**.

## Ce qui n’est pas sujet à l’arbitrage

Les éléments suivants **ne peuvent pas faire l’objet d’un arbitrage** :

- Pare-brise et autres éléments en vitre
- Rembourrage, garnitures de pavillon, tapis et garnitures intérieures
- Rouille visible
- Dommages visibles à la carrosserie
- Joints d'essieu, joints homocinétiques (*CV joints*), arbre de transmission
- Ressorts, amortisseurs, pneus, freins, suspensions, ensembles d'embrayage, système de refroidissement, noyau de chauffage, direction assistée, mises au point et système d'échappement
- Direction à crémaillère
- Climatisation
- Tout véhicule vendu à moins de 3 000 $ ou affichant plus de 200 000 km
- Fumée de moteur ou fuites des gaz (*blow-by*), poussoirs bruyants, joints de culasse et arbre à cames dépassant 96 000 km
- Véhicules vendus avec la mention « **arbitrage inadmissible** »
- Étiquettes fédérales de conformité
- Bateaux, caravanes motorisées, véhicules antiques, équipements, motoneiges, motos, à moins qu'ils ne soient vendus avec la garantie du vendeur

## Limites relatives à l'admissibilité à l'arbitrage

| ***L'arbitrage n'est pas admissible dans les cas suivants :*** | ***Exceptions:*** |
|---|---|
| Éléments divulgués de manière appropriée comme étant des Divulgations du Vendeur | Aucune |
| Éléments divulgués dans un Rapport d'historique du véhicule, dans le rapport de condition du véhicule, ou toute source semblable mise à la disposition de l'Acheteur avant que la vente débute | Aucune |
| Véhicules vendus à un prix égal ou supérieur à 3 000 $, sous une Lumière rouge | Tromperie majeure de la part du Vendeur<br>Odomètre (odomètre reculé, remplacé ou kilométrage réel inconnu)<br>Problèmes concernant les certificats d'immatriculation<br>Problèmes concernant les codes de marquage (branding)<br>Dommages à la structure existants |
| Véhicules vendus pour moins de 3 000 $ | Odomètre (odomètre reculé, remplacé ou kilométrage réel inconnu)<br>Problèmes concernant les certificats d'immatriculation<br>Problèmes concernant les codes de marquage (branding)<br>Dommages à la structure existants<br>Dommages à la structure existants |
| Véhicules ayant parcouru plus de 160 000 km (vendus sous une Lumière rouge/Tel quel, sauf indication contraire | Tromperie majeure de la part du Vendeur |
| Éléments relatifs à l'état du véhicule qui ne doivent pas faire l'objet d'une Divulgation (si le véhicule est vendu à un prix égal ou supérieur à 3 000 $) | Tromperie majeure de la part du Vendeur |
| Éléments soulevés à l'extérieur de la période d'arbitrage admissible | À la discrétion de l'Encan |
| Véhicules non destinés à circuler sur la voie publique (p. ex. : bateaux, motoneiges, équipements lourds) | Vente Lumière verte<br>Tromperie majeure de la part du Vendeur |

## Limites relatives à l'admissibilité à l'arbitrage

| ***L'arbitrage n'est pas admissible dans les cas suivants :*** | ***Exceptions:*** |
|---|---|
| Les véhicules antiques, les véhicules de loisirs, les autocaravanes ou les motocyclettes | Vente Lumière verte<br>Tromperie majeure de la part du Vendeur |
| Éléments de remise à neuf général et usure normale | Aucune |
| Écarts mineurs à l'odomètre de 3 000 km ou de 5 % (la valeur la plus faible étant retenue) | Aucune |

# Politique des frais d'encan public et des paiements

## Frais d'acheteur et acomptes préautorisés

Lorsque vous vous inscrivez pour acheter à un encan, les renseignements de votre carte de crédit sont stockés de façon sécuritaire sous votre profil. La demande d'un badge d'enchérisseur déclenche un acompte préautorisé temporaire sur votre carte de crédit selon votre mode de participation :

- **Enchérir en personne :** retenue de 400 $
- **Enchérir en ligne :** retenue de 1 000 $

## Fonctionnement de l'acompte

- **Si vous remportez un véhicule :** le montant retenu est prélevé à titre d'acompte non remboursable et crédité directement sur votre solde total. Votre facture comprendra le prix d'achat du véhicule, les frais d'acheteur, les frais du rapport d'historique du véhicule, ainsi que tous les services complémentaires ajoutés, comme les inspections après-ventes ou le service de transport.
- **Si vous ne remportez pas de véhicule :** l'acompte est entièrement libéré et aucuns frais ne seront prélevés.
- **Si vous remportez un véhicule, mais omettez de payer :** le montant de l'acompte est prélevé et, lors de l'annulation de la vente, OPENLANE conserve ces fonds à titre de frais pour non-paiement.

## Frais de vendeur et versements

Pour vous inscrire en tant que vendeur, vous devez associer un compte bancaire de transfert électronique de fonds (TEF) afin qu'OPENLANE puisse vous verser le produit de vos ventes faites à l'encan.

- **Prix de vente :** le montant de la mise gagnante pour votre véhicule.
- **Frais de vendeur :** des frais standards déduits directement du prix de vente de votre véhicule.
- **Versement :** le produit net de la vente, après déduction des frais de vendeur, sera versé sur votre compte TEF associé dans les 24 heures suivant la transaction.