

## Les membres de l'AMVOQ adoptent le code d'éthique professionnelle suivant et s'engagent à le respecter.

- Ils s'acquittent de leurs devoirs professionnels avec intégrité.
- Ils traitent tous les consommateurs avec respect et courtoisie, répondent aux demandes de renseignements concernant leurs activités et donnent suite avec diligence aux plaintes qui sont formulées. Ils informent les consommateurs des services de médiation et conciliation disponibles en cas de différend.
- Ils ne font aucune déclaration mensongère ou susceptible d'induire les consommateurs en erreur, ni dans leur publicité, ni au moment de la vente ou de la location d'un véhicule automobile.
- Ils doivent bien renseigner les consommateurs, particulièrement au sujet des conditions des contrats qu'ils peuvent conclure avec eux et ils en respectent rigoureusement les conditions.
- Ils donnent une description fidèle et complète des produits et des services qu'ils offrent aux consommateurs.
- Ils ne doivent jamais tenir des propos équivoques relativement à la qualité et aux caractéristiques des véhicules automobiles qu'ils vendent ou qu'ils louent (usage antérieur, réparations, kilométrage, etc.), ainsi qu'aux garanties offertes, s'il y a lieu.
- Ils permettent à leurs clients d'examiner et de faire inspecter les véhicules qu'ils désirent acheter ou louer, avant la signature du contrat.
- Ils s'engagent à respecter l'esprit et la lettre du présent code d'éthique professionnelle, à se conformer à toutes les lois en vigueur au Québec visant la pratique du commerce de détail en général, à la *Loi concernant les poids et mesures* (interdiction de modifier les odomètres), à la *Loi sur la protection du consommateur*, ainsi qu'aux lois et règlements concernant la vente de véhicules automobiles et de pièces recyclées.

L'AMVOQ, qui regroupe plus de mille commerçants de véhicules d'occasion ou recycleurs, collabore avec l'Office de la protection du consommateur pour assurer le meilleur service possible à la clientèle de ses membres, ainsi qu'avec CAA-Québec pour lui offrir un service gratuit de médiation et conciliation en cas de différend.

*Dans le présent document, le masculin désignant des personnes est employé sans aucune restriction.*

**L'AMVOQ est une association de marchands détenant une licence de la SAAQ pour la vente de véhicules d'occasion ou le recyclage. Ses objectifs sont de promouvoir le professionnalisme et l'intégrité chez ses membres, d'assurer la qualité des services à la clientèle, la sécurité du public et le respect des droits des consommateurs.**



5600, boulevard des Galeries, bureau 220  
Québec (Québec) G2K 2H6

Téléphone : (418) 627-2164  
Sans frais : 1 800 569-7007  
Télécopieur : (418) 627-0349

amvoq@amvoq.ca

**www.amvoq.com**