

# UNE PROBLÉMATIQUE AVEC VOTRE PROPRIÉTÉ ?

SI UN PROBLÈME SURVIENT AVANT OU APRÈS LA RÉCEPTION DE VOTRE PROPRIÉTÉ ET QUE CE PROBLÈME EST COUVERT PAR LE PLAN DE GARANTIE, **GARANTIE DE CONSTRUCTION RÉSIDENIELLE (GCR)** EST LÀ POUR VOUS PROTÉGER !



## LA DÉNONCIATION

GCR préconise la bonne entente entre les parties. Conséquemment, avant de formuler une demande de réclamation officielle, vous devez demander à votre entrepreneur d'intervenir.

- 1 Dénoncer la situation par écrit à l'entrepreneur en remplissant le formulaire de dénonciation disponible au [garantiegr.com/acheteur/procedure-reclamation](http://garantiegr.com/acheteur/procedure-reclamation).
- 2 Transmettre à l'entrepreneur le formulaire rempli par courrier recommandé ou par courriel.
- 3 Envoyer une copie conforme du formulaire à GCR.

Dans les 15 jours suivant la réception de la copie de votre formulaire, GCR vous transmettra un formulaire de réclamation.

## LA RÉCLAMATION

Tous les dossiers ne se règlent pas à la suite d'une demande d'intervention. Si vous n'êtes pas satisfait de la suite donnée à votre dénonciation, ou si l'entrepreneur n'est pas intervenu, vous devez ouvrir un dossier de réclamation.

- 1 Transmettre à GCR le formulaire de réclamation rempli, accompagné des documents requis.
- 2 Envoyer un dépôt de 114,98 \$ (100 \$ plus taxes) pour l'ouverture du dossier. Ce dépôt vous sera remboursé si la décision rendue par GCR vous est favorable en tout ou en partie, ou qu'une entente intervient entre vous et votre entrepreneur.

**Veillez noter qu'un délai minimal réglementaire de 15 jours suivant votre dénonciation doit être respecté avant de faire une demande de réclamation.**

Une fois le dossier de réclamation ouvert, la procédure décrite au verso s'applique.



**GARANTIE**  
CONSTRUCTION RÉSIDENIELLE

## LES 6 ÉTAPES DE LA RÉCLAMATION

### OUVERTURE D'UN DOSSIER DE RÉCLAMATION



**1 - L'entrepreneur dispose de 15 jours afin de fournir à GCR les mesures qu'il veut entreprendre afin de corriger les problèmes**



**2 - À défaut d'une intervention par l'entrepreneur, GCR procède à une visite d'un conciliateur**

Transmission de la décision du conciliateur au bénéficiaire et à l'entrepreneur.



**3 - Entente et planification des travaux**

Entente entre le bénéficiaire et l'entrepreneur sur un échéancier de réalisation des travaux correctifs.



**4 - Exécution des travaux**

L'entrepreneur effectue les travaux correctifs selon les délais mentionnés dans la décision du conciliateur.



**5 - Travaux complétés**

L'entrepreneur confirme que les travaux sont complétés, avec la possibilité ou l'obligation de joindre des photos ou des preuves.



**6 - Appréciation des travaux**

Le bénéficiaire doit donner son appréciation des travaux.

### FERMETURE DU DOSSIER DE RÉCLAMATION

Pour en savoir plus sur la procédure de réclamation :

**Téléphone** 514 657-2333, option 1

**Sans frais** 1855 657-2333

[reclamation@garantiegr.com](mailto:reclamation@garantiegr.com)

[garantiegr.com/acheteur/procedure-reclamation](http://garantiegr.com/acheteur/procedure-reclamation)



**GARANTIE**  
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE