

VOUS CONSTATEZ UNE PROBLÉMATIQUE AVEC VOTRE PROPRIÉTÉ ?

Dénoncez la situation à votre entrepreneur, idéalement avec GCR en copie (courriel, ou courrier recommandé).



Est-ce que l'entrepreneur a donné suite à votre dénonciation d'une façon satisfaisante ?

OUI



Bonne nouvelle, vous pouvez profiter de votre propriété !

NON

Vous pouvez ouvrir un dossier de réclamation chez GCR. Tous les détails se trouvent au garantiegr.com dans la section Acheteur.

Un premier délai de 15 jours est accordé à GCR pour procéder à l'ouverture du dossier.

Un second délai de 15 jours est accordé à l'entrepreneur pour qu'il puisse intervenir et faire part à GCR de ses intentions.



Après l'écoulement de ce délai, est-ce que vous considérez que la suite qu'entend donner l'entrepreneur est satisfaisante ?

OUI



Bonne nouvelle, vous pouvez profiter de votre propriété !

NON

Le conciliateur dispose de 15 jours pour effectuer la visite sur les lieux afin de constater la problématique dénoncée en vue de rendre une décision, à moins d'une entente entre les parties pour que la visite ait lieu à un moment jugé plus opportun.

À la suite de la visite, GCR dispose de 30 jours pour rendre une décision. Si un délai supplémentaire est requis pour des motifs raisonnables afin de rendre une décision, le consommateur et l'entrepreneur en sont informés.

Si des travaux correctifs sont requis, GCR précise le délai accordé à l'entrepreneur pour la réalisation de ces travaux.



Est-ce que l'entrepreneur a réalisé les travaux correctifs requis dans le respect du ou des délais accordés ?

OUI



Bonne nouvelle, vous pouvez profiter de votre propriété !

NON

Selon le suivi effectué avec les parties, GCR pourrait prendre en charge les travaux correctifs. GCR dispose de 30 jours pour informer le consommateur de l'échéancier des différentes étapes à accomplir. GCR lance ensuite un appel d'offres pour le choix de l'entreprise qui effectuera les travaux correctifs.



Les travaux correctifs ont été pris en charge par GCR et sont complétés.
Bonne nouvelle, vous pouvez profiter de votre propriété !

Jusqu'à 45 jours

EN DÉSACCORD AVEC LA DÉCISION ?

En cas de désaccord avec la décision rendue par GCR, le consommateur ou l'entrepreneur dispose d'un délai de 30 jours suivant la réception de la décision pour démarrer le processus de médiation ou d'arbitrage.



POUR EN SAVOIR PLUS

Téléphone 514 657-2333

Sans frais 1 855 657-2333

info@garantiegr.com