



Bulletin Commerçants

Mise à jour hebdomadaire : 16 septembre 2024

Informations importantes

- [Mise à jour des Actualités](#)
- [Mise en production du 18 septembre](#)
- [Ouverture des centres de services de la SAAQ le mercredi 18 septembre](#)
- [Immatriculer une roulotte ou une tente-roulotte](#)
- [Code d'erreur E00V dans SAAQclic Commerçants](#)

Mise à jour des Actualités

Nous vous invitons à consulter la section [Actualités](#) de l'AIDE SAAQclic Commerçants pour accéder aux actualités antérieures, car seules les actualités les plus récentes seront désormais affichées sur la [page d'accueil](#) de l'AIDE SAAQclic Commerçants. Nous vous rappelons qu'il est maintenant possible de consulter les archives des bulletins commerçants en cliquant [ici](#)

Mise en production du 18 septembre

Une modification sera apportée au portail SAAQclic Commerçants lors de la mise en production du 18 septembre.

Sur la page de confirmation du service de création d'une ATAC, vous pourrez désormais cliquer de nouveau sur l'hyperlien « Liste des attestations de transaction avec un commerçant (ATAC) ». Vous serez alors redirigé sur la page permettant de consulter les ATAC.

CRÉER UNE ATTESTATION DE TRANSACTION AVEC UN COMMERÇANT (ATAC)



Résultat de la demande

Votre demande de création d'une ATAC pour la raison **Véhicule vendu avec un échange** est acceptée. Vous pouvez maintenant la télécharger et l'imprimer.
Le téléchargement sera disponible dans la section [Liste des attestations de transaction avec un commerçant \(ATAC\)](#) durant cinq ans.

À propos de votre demande

Numéro de la commande A074393668

Date de la commande 2024-09-10 10:05

[Télécharger l'ATAC \(PDF, 0,5 MB\)](#)

[Télécharger le transit \(PDF, 0,5MB\)](#)

[Créer une autre ATAC](#)

[Revenir à l'accueil](#)

Ouverture des centres de services de la SAAQ le mercredi 18 septembre

Veuillez noter que les centres de services ouvriront exceptionnellement à 10 h le 18 septembre.

Immatriculer une roulotte ou une tente-roulotte

Si vous êtes propriétaire d'une roulotte ou d'une tente-roulotte neuve ou usagée, vous devez l'immatriculer à un point de service de la SAAQ.

Les roulettes et les tentes-roulettes sont utilisées pour les loisirs ou l'habitation, et non pour le transport comme les remorques de bateau.

Si la roulotte a un poids nominal brut de 4 500 kg ou plus et est utilisée à des fins commerciales ou professionnelles, vous devez vous inscrire au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds de la [Commission des transports du Québec](#) (CTQ). Pour un usage personnel, l'inscription au Registre n'est pas nécessaire.

Pour vérifier le droit d'immatriculer, vous pouvez utiliser [SAAQclic Commerçants](#) ou les services téléphoniques automatisés en composant le 1 800 361-7620 (faites le 4, le 5, puis le 4).

Avant d'acheter une roulotte ou une tente-roulotte usagée, vérifiez auprès du [Registre des droits personnels et réels mobiliers](#) si elle est libre de dettes, car si vous achetez une roulotte ou une tente-roulotte qui n'est pas entièrement payée, elle pourra être saisie par le créancier.

L'acheteur et le vendeur doivent présenter leur permis de conduire ou un autre document officiel avec photo.

Si la roulotte ou la tente-roulotte est neuve

Vous devez aussi présenter les formulaires *Attestation de transaction avec un commerçant* et *Description du véhicule neuf*.

Si la roulotte ou la tente-roulotte est usagée

Les documents à présenter lors de l'immatriculation sont différents selon le statut de la personne ou de l'entreprise à qui vous achetez la roulotte ou la tente-roulotte.

Achat chez un commerçant	Achat à un particulier	Achat à une entreprise ou à un travailleur autonome
<ul style="list-style-type: none">Le formulaire <i>Attestation de transaction avec un commerçant</i>Le certificat d'immatriculation signé par l'ancien propriétaire et le commerçant	<ul style="list-style-type: none">Aucun document additionnel requis	<ul style="list-style-type: none">Le contrat de vente entre l'acheteur et l'entreprise ou le travailleur autonome qui est propriétaire du véhicule

Pour plus de détails sur l'immatriculation des roulettes ou des tentes-roulettes, cliquez [ici](#)

Code d'erreur E00V dans SAAQclic Commerçants

Pour un nombre très limité de transactions, un code d'erreur « E00V », peut apparaître lors de l'immatriculation de certains véhicules acquis par un commerçant, notamment pour les véhicules de démonstration ou de courtoisie. Nous vous fournirons bientôt des informations concernant un correctif à ce sujet.

En attendant, pour les transactions touchées par le code d'erreur E00V, nous suggérons au commerçant qui achète d'un autre commerçant de procéder par ATAC électronique pour transférer le véhicule dans leur inventaire.

Nous nous excusons pour les désagréments.

Aidez-nous à mieux vous servir : l'importance de bien remplir votre demande

➤ Information incomplète sur le document Service reçu

Lorsque vous débutez une transaction dans le portail SAAQclic Commerçants, assurez-vous d'avoir en main toutes les informations afin de la compléter sans interruption. Si le temps alloué pour réaliser la transaction est échu, aucune taxe ne sera inscrite sur le document Service reçu.

➤ Création d'un dossier pour une nouvelle entreprise du Québec - commerçants agréés

Lorsqu'une nouvelle entreprise basée au Québec achète son premier véhicule d'un commerçant agréé, son dossier n'existe pas dans la base de données de la SAAQ. Vous devez alors appeler le Centre des relations partenaires, qui pourra créer le dossier de l'entreprise et vous pourrez par la suite immatriculer le véhicule dans SAAQclic Commerçants.

➤ Demande d'agrément

Afin d'améliorer la prise en charge de vos demandes et de diminuer le délai de réponse, nous tenons à vous rappeler l'importance d'indiquer le nom de votre commerce et votre numéro SAAQ (licence) dans l'objet de toutes vos demandes, particulièrement si vous faites une [demande d'agrément](#).

Besoin d'aide? Contactez le Centre des relations partenaires

Notre équipe du Centre des relations partenaires est disponible pour vous accompagner et pour répondre à vos questions, notamment au sujet de vos transactions.

Pour une connexion rapide au portail, nous vous recommandons d'ajouter la page [SAAQclic Commerçants](#) dans vos favoris.

Notez que nous ne pouvons toutefois pas répondre aux questions et aux demandes des dossiers des clients.

Coordonnées à utiliser

Pour un suivi téléphonique

Commerce agréés :

418 528-4455 ou le 1 800 259-8060

Commerce non agréés :

418 528-3439 ou le 1 800 260-1920

Pour une demande par télécopieur

418 644-9358

Pour toute question sur les prélèvements bancaires automatiques concernant la TVQ et l'immatriculation pour les transactions avec vos clients

info.commercants5@saaq.gouv.qc.ca

Veuillez inclure les informations suivantes dans votre courriel afin de réduire le délai de réponse :

- numéro de licence (SAAQ) de 5 chiffres
- numéro de dossier SAAQ de 8 chiffres
- numéro du *Service reçu* et la date
- numéro de dossier du client
- numéro d'identification du véhicule (NIV)

Pour faire une demande d'agrément ou pour faire suivre une commande de formulaires papier (ATAC et transits) en situation d'exception

gestion.commercants.saaqclic@saaq.gouv.qc.ca

Pour faire une demande d'ajout, d'authentification, de réactivation, de suspension ou d'annulation ainsi pour un saaqclic.commercants@saaq.gouv.qc.ca employé d'un commerce agréé

Incidents résolus

1. Code d'erreur E00582

Ce message d'erreur n'apparaît plus de façon erronée, et toutes les fonctionnalités du portail SAAQclic Commerçants sont maintenant pleinement opérationnelles. Toutefois, il est possible que le message apparaisse encore lors de certaines transactions. Dans ce cas, l'acquéreur doit contacter avec le Centre des relations partenaires (CRP).

État : résolu

2. Message d'erreur E0300

Dans les transactions d'immatriculation de véhicules usagés, telles que : « Immatriculer véhicule usagé sans échange », « Immatriculer véhicule usagé avec échange », « Immatriculer véhicule racheté pas son propriétaire », il peut arriver que le poids nominal brut du véhicule (PNBV) connu du système soit inférieur à la masse nette ou égal à 0 pour certains véhicules. Un ajustement a été effectué le 4 septembre afin de permettre l'inscription du PNBV égal ou supérieur à la masse nette, afin de compléter la transaction.

État : résolu

Incidents en cours

La présente liste fait état des problèmes techniques soulevés dans le portail SAAQclic Commerçants. Ils sont présentés en ordre chronologique, du plus récent au plus ancien.

Si vous rencontrez ces problèmes, nul besoin de nous appeler. Sachez que nous travaillons déjà à corriger la situation. Nous vous remercions pour votre patience et votre collaboration.

Précision

Il est possible que les documents normalement générés à la fin d'une transaction n'apparaissent pas à l'écran en raison d'un problème technique dans le portail. Si tel est le cas, notez qu'ils devraient être automatiquement générés dans SAAQclic Commerçants dans les 24 à 48 heures suivant la transaction. Si vous ne voyez toujours pas les documents après ce délai, vous pouvez communiquer avec nous à info.commerchants2@saaq.gouv.qc.ca. Les documents destinés au client seront générés dans son dossier SAAQclic après ce délai également.

1. Message d'erreur E00V

Dans la transaction « Immatriculation de véhicules acquis par un commerçant », le code d'erreur E00V peut apparaître, notamment pour les véhicules de démonstration ou de courtoisie appartenant à des commerçants dont l'entreprise a fusionnée au Registre des entreprises du Québec (REQ).

Complexité	Volume de transactions	Canal de service
Majeure	Faible	Transaction possible chez le commerçant

État : correction à venir

Quoi faire ?

Veuillez ne pas contacter le Centre des relations partenaires (CRP). Nous suggérons au commerçant qui achète de procéder par ATAC électronique et, si possible, d'utiliser la licence associée au commerce résultant de la fusion.

2. Transaction d'immatriculation incomplète

Il est possible que les documents ne soient pas générés lors de la transaction « Immatriquer un véhicule neuf ou usagé avec échange ».

Complexité	Volume de transactions	Canal de service
Majeure	Moyen	Transaction possible chez le commerçant

État : correction à venir

Veuillez contacter le Centre des relations partenaires (CRP) ou envoyez un courriel à info.commerchants2@saaq.gouv.qc.ca. Une lettre de mitigation vous sera envoyée afin de la remettre au client, ce qui lui permettra de circuler jusqu'à la résolution de l'incident.

3. Message d'erreur EDIV 1000

Pour les transactions d'immatriculation des véhicules usagés, un nouveau message d'erreur sera ajouté, afin d'éviter que la transaction soit incomplète et de bloquer celle-ci si nécessaire.

Complexité	Volume de transactions	Canal de service
Majeure	Faible	Transaction possible chez le commerçant

État : correction à venir

Quoi faire ?

Lorsque le message suivant apparaît : « Contactez le service à la clientèle SAAQclic au 1 800 259-8060. EDIV1000 sur le véhicule acquis », veuillez contacter le Centre des relations partenaires (CRP) pour qu'une correction soit effectuée dans le système. Notez que la correction ne peut pas être effectuée lors de l'appel. Le délai de correction est généralement le jour même où le jour ouvrable suivant. Vous serez informé dès que la correction sera apportée, afin que vous puissiez recommencer la transaction avec succès.

Pour consulter les autres incidents en cours, veuillez-vous référer aux bulletins antérieurs disponibles dans [la page des archives](#). Vous pouvez ouvrir les bulletins archivés et utiliser la combinaison « Contrôle + F » pour faire une recherche par mot clé.

Incidents non répertoriés

Si le problème que vous rencontrez n'est pas mentionné ci-dessus, vous pouvez nous écrire à info.commercents2@saaq.gouv.qc.ca en fournissant :

- votre nom;
- votre numéro de téléphone;
- votre numéro SAAQ (licence);
- votre numéro de dossier commerçant à 8 chiffres ;
- l'objet du courriel : annulation, correction odomètre, erreur commise, etc. ;
- l'explication du problème ou la nature de la demande ;
- des captures d'écran (fortement suggérées) pour faciliter l'analyse.