



- 1.** Demandez à vos amis et voisins où ils ont acheté leurs appareils électroménagers. Demandez-leur s'ils sont satisfaits de l'appareil et du service offert par le magasin.
- 2.** Il est toujours préférable d'acheter des appareils électroménagers d'une entreprise digne de confiance.
- 3.** Avant d'acheter, assurez-vous de comprendre la politique de retour et la garantie offerte par le magasin.
- 4.** Lorsque vous achetez un appareil électroménager, vérifiez que le contrat comprend votre adresse, une description de l'appareil ainsi que son coût. Si l'appareil doit être livré, vérifiez que la date de livraison est indiquée.
- 5.** Lisez la garantie avant d'acheter. Vous devez savoir quels éléments sont couverts ainsi que la durée de la garantie. Certaines conditions pourraient annuler la garantie. Que fera l'entreprise si le produit ne fonctionne pas? Toutes les pièces sont-elles couvertes par la garantie?
- 6.** Après avoir acheté un appareil électroménager, gardez tous les reçus, chèques annulés, manuels d'utilisation et documents de garantie.
- 7.** En vertu de la loi ontarienne, tous les fournisseurs doivent s'assurer que leurs produits conviennent à l'usage prévu. Comparez les prix des marchandises et services.
- 8.** Les appareils éconergétiques sont plus coûteux que les appareils à faible ou moyenne efficacité, mais vos économies d'énergie seront considérables tout au long de la durée de vie utile de l'appareil.

Vous trouverez des conseils additionnel sure la protection du consommateur suivants en visitant le www.mgs.gov.on.ca :

- Vos droits en tant que consommateur
- Achat de marchandises
 - Votre maison
- Adhésion et services
- Véhicules automobiles
- Finances personnelles
 - Voyages
 - Escroqueries
 - Vol d'identité
- Formulaire de plainte

Pour obtenir des renseignements généraux sur le Ministère, composez le **416 326-8555** ou le numéro sans frais **1 800 268-1142** (en Ontario).
Utilisateurs d'ATS ou de téléimprimeur :
composez le **416 325-3408**
ou le numéro sans frais **1 800 268-7095**

Veuillez envoyer vos commentaires, votre rétroaction et vos demandes de renseignements à l'adresse cbsinfo@cbs.gov.on.ca

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario 2005
ISBN 0-7794-8491-6



Ce que vous devez savoir au sujet des appareils électroménagers



Les consommateurs avertis font de bonnes affaires

L'Ontario est un chef de file dans le domaine de la protection des consommateurs et il a établi des règles claires pour les consommateurs et les entreprises. Connaissez vos droits – magasinez intelligemment et protégez-vous sur le marché.

Acheter des appareils électroménagers

Les appareils électroménagers sont des investissements importants et ils devraient durer de cinq à dix ans. La loi vous protège lorsque vous achetez et faites réparer des appareils électroménagers. Il suffit de quelques précautions pour éliminer des plaintes communes.

Conseils pratiques :

- Demandez à vos amis et voisins où ils ont acheté leurs appareils électroménagers. Demandez-leur s'ils sont satisfaits de l'appareil et du service offert par le magasin.
- Il est toujours préférable d'acheter des appareils électroménagers d'une entreprise digne de confiance.
- Avant d'acheter, assurez-vous de comprendre la politique de retour et la garantie offerte par le magasin.
- Lorsque vous achetez un appareil électroménager, vérifiez que le contrat comprend votre adresse, une description de l'appareil ainsi que son coût. Si l'appareil doit être livré, vérifiez que la date de livraison est indiquée.

- Lisez la garantie avant d'acheter. Vous devez savoir quels éléments sont couverts ainsi que la durée de la garantie. Certaines conditions pourraient annuler la garantie. Que fera l'entreprise si le produit ne fonctionne pas? Toutes les pièces sont-elles couvertes par la garantie?
- Après avoir acheté un appareil électroménager, gardez tous les reçus, chèques annulés, manuels d'utilisation et documents de garantie.
- En vertu de la loi ontarienne, tous les fournisseurs doivent s'assurer que leurs produits conviennent à l'usage prévu. Comparez les prix des marchandises et services.
- Les appareils éconergétiques sont plus coûteux que les appareils à faible ou moyenne efficacité, mais vos économies d'énergie seront considérables tout au long de la durée de vie utile de l'appareil.

Vos droits :

- Vous pouvez annuler un contrat si les marchandises ou les services ne sont pas fournis dans les 30 jours suivant la date promise par l'entreprise.

Faire réparer un appareil électroménager

Conseils pratiques :

- Vérifiez que le contrat contient la description de l'appareil, le coût de la réparation et vos coordonnées.
- Lorsque vous obtenez un prix estimatif pour une réparation, le coût final ne peut dépasser le prix estimatif original de plus de 10 pour cent. C'est la loi.

Vous avez besoin d'aide?

Avant de présenter une plainte formelle au ministère des Services gouvernementaux, veuillez procéder de la façon suivante :

1. Lisez la garantie avant d'acheter. Vous devez savoir quels éléments sont couverts ainsi que la durée de la garantie. Certaines conditions pourraient annuler la garantie. Que fera l'entreprise si le produit ne fonctionne pas? Toutes les pièces sont-elles couvertes par la garantie?
2. Communiquez avec l'entreprise pour discuter de votre plainte.
3. Présentez votre plainte par écrit et gardez la preuve de livraison de votre plainte et de toute autre communication avec l'entreprise.
4. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez présenter une plainte formelle en visitant notre site Web à l'adresse www.mgs.gov.on.ca, et en cliquant sur Services en ligne.

Pour obtenir de plus amples renseignements

Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet et d'autres sujets relatifs aux consommateurs, veuillez communiquer avec le ministère des Services gouvernementaux au numéro **416 326-8555** ou au numéro sans frais **1 800 268-1142**. ATS : **416 325-3408** ou le numéro sans frais **1 800 268-7095**.