

Conseils pratiques

6. Ne cédez pas à la pression en signant un contrat sur-le-champ pour bénéficier d'une offre spéciale porte à porte.
7. Versez l'acompte le moins élevé possible – 10 pour cent du prix estimatif total est une somme équitable. Ne payez jamais la somme au complet avant que le travail soit complété.
8. Assurez-vous que toutes les modalités de l'entente sont par écrit – le coût, la date de début et d'achèvement et qui sera responsable du nettoyage.
9. Si le contrat porte sur une grosse somme d'argent, demandez à un avocat ou à un ami de réviser le contrat et de vous l'expliquer avant de le signer.
10. L'entrepreneur croit que vous lui devez de l'argent, il pourrait enregistrer un privilège de construction sur votre propriété.



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 0-7794-8411-8

Protection du consommateur

03a

Rénovations domiciliaires



Ce que vous devez savoir au sujet des rénovations domiciliaires



Conseils pratiques

1. Vous aurez peut-être besoin d'un permis de construction pour certaines rénovations. Informez-vous auprès de votre municipalité avant de commencer les travaux. C'est à vous qu'il incombe d'obtenir un permis de construction. Si l'entrepreneur vous dit qu'aucun permis n'est nécessaire, trouvez un autre entrepreneur.
 2. À moins d'être un bricoleur de premier ordre, embauchez un entrepreneur. Obtenez des références et examinez attentivement les garanties offertes. La réputation de l'entrepreneur et le nombre d'années en affaires sont importants.
 3. Déterminez exactement ce que vous voulez. Le coût augmentera certainement si vous modifiez le plan en cours de route.
 4. Les rénovations n'augmentent pas automatiquement la valeur de votre maison. Ne vous laissez pas convaincre de faire des rénovations superflues.
 5. Obtenez des prix estimatifs par écrit et détaillés de trois ou quatre entrepreneurs et méfiez-vous de ceux qui vous donnent un prix fixe avant même d'avoir inspecté votre maison. Déterminez si le prix comprend les matériaux et la main-d'oeuvre.
- (suite)

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.

Les rénovations domiciliaires

Les plaintes au sujet des rénovations domiciliaires arrivent au second rang parmi celles reçues par le ministère des Services gouvernementaux. La plupart des plaintes portent sur des travaux non complétés, des problèmes de qualité ainsi que les garanties. La loi vous protège lorsque vous concluez une entente de rénovation domiciliaire. Il suffit de quelques précautions pour éliminer des plaintes communes.

Conseils pratiques :

- Vous aurez peut-être besoin d'un permis de construction pour certaines rénovations. Informez-vous auprès de votre municipalité avant de commencer les travaux. C'est à vous qu'il incombe d'obtenir un permis de construction. Si l'entrepreneur vous dit qu'aucun permis n'est nécessaire, trouvez un autre entrepreneur.

- À moins d'être un bricoleur de premier ordre, embauchez un entrepreneur. Obtenez des références et examinez attentivement les garanties offertes. La réputation de l'entrepreneur et le nombre d'années en affaires sont importants.
- Déterminez exactement ce que vous voulez. Le coût augmentera certainement si vous modifiez le plan en cours de route.
- Les rénovations n'augmentent pas automatiquement la valeur de votre maison. Ne vous laissez pas convaincre de faire des rénovations superflues.
- Obtenez des prix estimatifs par écrit et détaillés de trois ou quatre entrepreneurs et méfiez-vous de ceux qui vous donnent un prix fixe avant même d'avoir inspecté votre maison. Déterminez si le prix comprend les matériaux et la main-d'oeuvre.
- Ne cédez pas à la pression en signant un contrat sur-le-champ pour bénéficier d'une offre spéciale porte à porte.
- Versez l'acompte le moins élevé possible – 10 pour cent du prix estimatif total est une somme équitable. Ne payez jamais la somme au complet avant que le travail soit complété.

- Assurez-vous que toutes les modalités de l'entente sont par écrit – le coût, la date de début et d'achèvement et qui sera responsable du nettoyage.
- Si le contrat porte sur une grosse somme d'argent, demandez à un avocat ou à un ami de réviser le contrat et de vous l'expliquer avant de le signer.
- Si l'entrepreneur croit que vous lui devez de l'argent, il pourrait enregistrer un privilège de construction sur votre propriété.

Vos droits :

- Vos droits à titre de consommateur sont protégés par la loi et personne ne peut vous les enlever.
- Le coût final ne peut dépasser le prix estimatif original de plus de 10 pour cent, mais l'entrepreneur et le consommateur peuvent modifier le prix estimatif si des marchandises ou des services supplémentaires sont requis.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter :

Association canadienne des constructeurs d'habitations, « Embaucher un entrepreneur » www.hiringacontractor.com.

Vous avez besoin d'aide?

Avant de communiquer avec le ministère des Services gouvernementaux pour déposer une plainte, veuillez procéder de la façon suivante :

1. Communiquez avec l'entreprise pour discuter de votre plainte.
2. Présentez votre plainte par écrit et gardez la preuve de livraison de votre plainte et de toute autre communication avec l'entreprise.
3. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, présentez 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**.