



Électroménagers

Lorsque vous achetez des électroménagers, des lois protègent vos droits en tant que consommateur. Prendre quelques précautions pourrait toutefois vous aider à éviter certains problèmes dès le début.

Ce que vous devez savoir :

- 1.** Achetez auprès **d'un commerce en qui vous avez confiance**. Vous pouvez demander à vos connaissances si elles sont satisfaites de leur achat et le commerce auprès duquel elles l'ont effectué.
- 2.** Avant d'acheter, assurez-vous de bien comprendre **les politiques de retour et d'échange du commerce**. Les commerces ne sont pas tenus d'offrir des retours ou des échanges en dehors de certains types de contrats ou de situations.
- 3.** **Informez-vous sur la durée de la garantie** et sur ce qui est couvert. Demandez au commerce quelles sont les mesures qu'il prendra si l'électroménager cesse de fonctionner.
- 4.** Conservez dans un endroit sûr une copie écrite du contrat, votre preuve de paiement, tout manuel fourni avec votre achat et les documents de garantie. Assurez-vous que le contrat de vente mentionne la date de livraison. Vous pouvez annuler un contrat si les électroménagers que vous avez achetés ne sont pas livrés **dans les 30 jours suivant la date de livraison prévue**.
- 5.** Si vous avez un problème avec l'électroménager après la livraison, adressez-vous **au gérant du magasin ou à un représentant du service à la clientèle**. Si cette démarche ne fonctionne pas, décrivez le problème par écrit dans une lettre que vous enverrez au commerce. Conservez une copie pour vos dossiers.
- 6.** Consultez la « Liste des mises en garde pour les consommateurs » sur le site [Ontario.ca/MisesEnGardeConsommateurs](https://www.ontario.ca/MisesEnGardeConsommateurs) pour savoir si le ministère a pris des mesures à l'encontre d'un commerce.





Posez les bonnes questions lorsque vous achetez des électroménagers

- Pouvez-vous me donner une copie de **la garantie**?
- Dois-je payer les frais d'expédition et de manutention pour le remplacement ou la réparation de l'appareil?
- Qui offre la garantie : le commerce ou le fabricant?
- Le contrat écrit indique-t-il une date de livraison précise?

Téléphone : 416-326-8800

Sans frais : 1-800-889-9768

ATS : 416-229-6086

ATS sans frais : 1-877-666-6545

X : @consommateuront

Facebook : ONconsommateur

Courriel : consumer@ontario.ca



Connaissez vos droits :
Ontario.ca/ProtectionduConsommateur