

Comprendre les contrats

Ci-après le modèle de lettre de contrat.

La loi vous protège quand vous signez un contrat. La Loi de 2002 sur la protection du consommateur de l'Ontario traite des types de contrats les plus courants.

Vos droits

- Le coût final ne peut pas dépasser le premier devis de plus de 10 %, sauf si vous consentez à l'augmentation du prix soit verbalement, soit par écrit.
- Vous disposez de dix jours pour résilier un contrat, quel que soit le motif. Cela doit se faire par écrit.
- Vous devrez pouvoir prouver que vous avez résilié le contrat. Le mieux est d'avoir la preuve d'un envoi par courrier recommandé, télécopieur ou courriel.
- Vous ne pouvez pas renoncer à vos droits de consommateur. Personne ne peut vous les retirer.
- Vous pouvez résilier un contrat si les biens ou les services ne sont pas fournis dans les 30 jours qui suivent la date promise.

Pour avoir de plus amples renseignements et des modèles de lettres, visitez www.mgs.gov.on.ca, le site Internet du ministère des Services gouvernementaux.

Avant de prendre contact avec le ministère des Services gouvernementaux pour déposer plainte, vous devez prendre les mesures suivantes :

- Contactez par écrit le prestataire de service, en formulant explicitement votre plainte.
- Conservez la preuve de la remise de votre plainte et des échanges avec le prestataire de service.
- Si vous êtes incapable de résoudre la plainte avec le prestataire de service, contactez le ministère.

Vous trouverez ici de l'aide pour déposer une plainte

http://consumerinformation.ca/ComplaintCourier/index.cfm?lang=e&ref_org=5&lctn=ON.

Faites tout par écrit

Votre lettre doit être brève et aller au cœur du sujet. Prenez soin de conserver une copie de la lettre pour vos dossiers avant de l'envoyer au prestataire de services sous une forme que vous pouvez retracer [remettez-la en mains propres sous les yeux d'un témoin, envoyez-la par courrier recommandé, messagerie, courriel, ou télécopieur avec preuve de transmission].

Quelques astuces

- Soyez certain de bien connaître ACA/ICI et sa philosophie avant de signer un contrat avec un prestataire.
- Traitez avec un prestataire qui jouit d'une bonne réputation auprès d'autres familles, et qui est connu pour sa droiture.
- Comparez les prix entre prestataires.
- Procurez-vous tous les contrats ou engagements par écrit. Conservez tous les documents et reçus.
- Vérifiez les références.
- Si vous ne comprenez pas le contrat, demandez à ce qu'on vous l'explique pour qu'il vous soit compréhensible.
- Versez un minimum d'acomptes. Un versement de 10 % du devis est judicieux.
- N'oubliez pas que si le contrat est trop beau pour être vrai... c'est qu'il l'est.
- Aucun prestataire ne peut prétendre guérir l'autisme. Selon les recherches, rien ne prouve qu'on puisse guérir l'autisme, ni qu'on ne puisse pas le guérir.

Modèles de lettres

I. Lettre de réclamation

Téléchargez les 4 lettres

[Votre nom]

[Votre adresse]

[Date]

[Nom de l'entreprise ou de la compagnie et adresse]

Cher Monsieur,
Chère Madame,

Le **[date du contrat]**, j'ai fait l'acquisition de **services ACA/ICI chez vous**, au prix de...
[donnez autant de détails que possible - indiquez le type de services].

L'entente d'acquisition a été conclue à _____ **[donnez les détails sur l'emplacement du bureau, la personne avec qui vous avez eu à faire, ou les déclarations pertinentes qui vous ont été faites sur les services].**

Expliquez le problème ici.

Puis indiquez exactement ce que vous attendez du prestataire ACA.

J'attends votre réponse au plus tôt. Vous pouvez me téléphoner chez moi au...
[Conclusion : indiquez que vous attendez une réponse ou une solution rapide à votre plainte, ainsi que vos coordonnées en cas d'urgence ou autres].

Veillez agréer, cher Monsieur, chère Madame, l'assurance de mes sentiments distingués.

Signez la lettre et envoyez-la par recommandé, par télécopieur ou par messagerie.

II. Lettre de résiliation à envoyer dans les dix jours qui suivent la signature d'une entente

Téléchargez les 4 lettres

[Votre nom]

[Votre adresse]

[Date]

[Nom de l'entreprise ou de la compagnie et adresse]

Cher Monsieur,

Chère Madame,

Le **[date du contrat]**, j'ai signé chez moi **[ou dans votre bureau]** une entente où j'acceptais de faire l'acquisition de services ACA/ICI chez vous, **au prix de... [donnez autant de détails que possible]**.

J'aimerais aujourd'hui annuler cette entente. J'exerce ainsi mon droit d'annuler cette entente en vertu des dispositions concernant le délai de réflexion de dix jours qu'accorde la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*. Je demande à ce que l'argent me soit restitué **[dites au prestataire ACA exactement ce que vous voulez qu'il fasse pour vous]**.

J'attends votre réponse au plus tôt. Vous pouvez me téléphoner chez moi au... **[Conclusion : indiquez que vous attendez une réponse ou une solution rapide à votre plainte, ainsi que vos coordonnées en cas d'urgence ou autres]**.

Veillez agréer, cher Monsieur, chère Madame, l'assurance de mes sentiments distingués.

Signez la lettre et envoyez-la par recommandé, par télécopieur ou par messagerie.

III. **Modèle de lettre de résiliation découlant d'une ou de pratique[s] de commerce déloyale[s]**

Téléchargez les 4 lettres

[Votre nom]

[Votre adresse]

[Date]

[Nom de l'entreprise ou de la compagnie et adresse]

Cher Monsieur,
Chère Madame,

Le **[date du contrat]**, j'ai signé chez moi **[ou dans votre bureau]** une entente où j'acceptais de faire l'acquisition de services ACA/ICI chez vous, **au prix de... [donnez autant de détails que possible]**.

J'aimerais aujourd'hui annuler cette entente. J'exerce ainsi mon droit d'annuler cette entente en raison d'une ou de pratique[s] de commerce déloyale[s] que prévoit la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*. Je demande à ce que l'argent me soit restitué **[dites au prestataire ACA exactement ce que vous voulez qu'il fasse pour vous]**.

J'attends votre réponse au plus tôt. Vous pouvez me téléphoner chez moi au... **[Conclusion : indiquez que vous attendez une réponse ou une solution rapide à votre plainte, ainsi que vos coordonnées en cas d'urgence ou autres]**.

Veillez agréer, cher Monsieur, chère Madame, l'assurance de mes sentiments distingués.

Signez la lettre et envoyez-la par recommandé, par télécopieur ou par messagerie.

IV. Modèle de lettre de résiliation découlant d'une non-divulgation

Téléchargez les 4 lettres

[Votre nom]

[Votre adresse]

[Date]

[Nom de l'entreprise ou de la compagnie et adresse]

Cher Monsieur,
Chère Madame,

Le **[date du contrat]**, j'ai signé chez moi **[ou dans votre bureau]** une entente où j'acceptais de faire l'acquisition de services ACA/ICI chez vous, **au prix de... [donnez autant de détails que possible]**.

J'aimerais aujourd'hui annuler cette entente. J'exerce ainsi mon droit d'annuler cette entente en raison d'une non-divulgation, cas que prévoit la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*. Je demande à ce que l'argent me soit restitué **[Dites à l'entreprise ou au fournisseur exactement ce que vous voulez qu'il fasse pour vous]**.

J'attends votre réponse au plus tôt. Vous pouvez me téléphoner chez moi au... **[Conclusion : indiquez que vous attendez une réponse ou une solution rapide à votre plainte, ainsi que vos coordonnées en cas d'urgence ou autres]**.

Veillez agréer, cher Monsieur, chère Madame, l'assurance de mes sentiments distingués.