

CONSUMER TIPS

Warranties and Guarantees

Your dryer quit running while under warranty. The broken part was replaced for free, but the dealer who serviced the machine surprised you with a \$60 bill for labour.

Read your warranty over carefully. If it covers parts but not labour, then you may have to pay the bill.

Is there a difference between a warranty and a guarantee?

A warranty is an expressed or implied condition of sale. It's your assurance that the product will do what it's supposed to and will be free of defects...

"This XYZ appliance is warranted against defects in workmanship or material for one year from date of original purchase."

A guarantee may be more of a general promise which may or may not be a condition of sale. For example, some stores use the policy "Satisfaction guaranteed or your money back." But before you buy a product from a retailer, ask the salesperson about the store's policy on guarantees and returns.

If a salesperson claims that a product is guaranteed, ask that it be in writing. Oral promises may be binding, but they can sometimes be hard to prove.

Implied Warranties

On retail sales, you get an 'implied warranty' with every product you buy. So, by law, you have the right to expect products to be fit for their intended purpose and to be free of defects, except as described.

This implied warranty also covers every retail sale of services. Unless you agree to something else in writing, services should be performed in a skillful and workmanlike manner.

If the company refuses to act on your complaint under an implied warranty, you may take your case to court or contact the Consumers' Bureau. In most cases, a Consumer Services Officer can help you and the company come to some agreement.

Express Warranties

In addition to the implied warranty, some sellers and manufacturers will give you more protection with an express warranty. Under *The Consumer Protection Act*, every oral or written statement of a seller or salesperson about quality, condition, quantity or performance is an express warranty.

There are two basic types of express warranties, full and limited.

A full warranty usually means that the seller will either repair or replace a faulty part, for free, within a fixed period of time after a purchase.

A limited warranty usually means you may have to pay for parts, labour charges or a percentage of the total repair bill.

Extended Warranties

Buying an extended warranty is like buying extra insurance. You hope you won't need it, but just in case... Find out when the extended warranty comes into effect and what it covers.

Under *The Consumer Protection Act*, the seller is liable for all warranties and obligations applicable to the sale. Therefore, the buyer should go back to the seller for warranty repairs.

Warranties that seem alike at first glance may not offer the same protection. For example:

Some full express warranties do not cover the whole product, only certain parts.

One manufacturer might allow servicing under warranty anywhere while another's may only be valid if servicing is done by an authorized dealer, such as the selling dealer.

Others may limit warranty protection to the original purchaser. If you are buying the item for yourself, it's not a problem, but what happens if you are buying a gift? Ask the salesperson for the store's policy on gifts.

Find out when your express warranty goes into effect. It may be the date of purchase or the date of delivery or installation.

Before buying 'as is' floor models or demonstrators, ask about the warranty.

Under Manitoba law, you don't have to register or return a warranty card to get express warranty protection. But when a card is provided, fill it out and return it to the manufacturer. Then, if you go to the manufacturer for warranty repairs, they will have a record of your purchase. Keep your bill of sale and delivery slip as your proof of date of purchase.

What happens to the warranty if the manufacturer or store goes out of business?

In Manitoba, a warranty is considered to be between the buyer and seller. So even if the manufacturer goes out of business, you still have warranty protection. If the seller goes out of business, contact the manufacturer about warranty repairs.

If you have a problem with warranty repairs or if you would like more information on warranties or guarantees contact:

Consumers' Bureau

302-258 Portage Avenue
Winnipeg, Manitoba
R3C 0B6

Office Hours:
8:30 a.m. to 4:30 p.m.
Monday through Friday

Telephone: 945-3800 in Winnipeg
Toll-free in Manitoba:
1-800-782-0067

E-Mail:
consumersbureau@gov.mb.ca

Web Site:
www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/

Repairs

If an item breaks down while under warranty, get in touch with the seller as soon as it happens. The seller should have a record of the date of breakdown, just in case repairs aren't finished before the expiry date of the warranty.

The seller must provide you with a written record of all items and services used to correct the defect.

The information contained in this brochure pertains only to goods bought in Manitoba. Before buying a high-ticket item outside of Manitoba such as home electronics, check into warranty protection. In some cases, the warranty may not be accepted in Manitoba. In other cases, you may have to pay for repairs yourself and then approach the manufacturer to attempt to get reimbursement.

If a foreign dealer assures you the warranty is valid in Manitoba, check that this promise is written into the warranty information. Also ask if the dealer has a list of authorized service centres in Manitoba.

CONSEILS AUX CONSOMMATEURS

Les garanties

Votre sècheuse est tombée en panne mais elle est encore sous garantie. La pièce défectueuse a été remplacée sans frais, toutefois, le commerçant qui a réparé l'appareil vous a présenté, contre toute attente, une facture de 60 \$ pour la main-d'œuvre.

Lisez attentivement les conditions de votre garantie. Si elle s'applique aux pièces mais pas à la main d'œuvre, il est probable que vous devrez payer la facture.

Il existe actuellement plusieurs types de garantie. Comment peut-on les distinguer?

Une garantie au sens d'une condition de vente est une assurance, expresse ou implicite, que le produit fonctionnera comme il se doit et qu'il est exempt de tout défaut. « Cet appareil XYZ est garanti contre tout défaut de fabrication et de

matériaux pendant une période d'un an à compter de la date d'achat initiale. »

Une garantie en tant que promesse générale de satisfaction peut ou non constituer une condition de vente. Par exemple, certains magasins adoptent une politique de « satisfaction garantie ou argent remis ». Toutefois, avant d'acheter un produit d'un détaillant, renseignez-vous auprès du vendeur au sujet de la politique du magasin concernant les garanties et les retours de marchandise.

Si un vendeur affirme qu'un produit est garanti, demandez-lui qu'il vous en donne la preuve écrite. Des promesses verbales peuvent avoir force d'obligation, cependant, il arrive parfois qu'elles soient difficiles à prouver.

Garanties implicites

En ce qui concerne les ventes au détail, vous recevez une « garantie implicite » avec chaque produit que vous achetez. C'est donc dire que, de par la loi, vous avez le droit de vous attendre à ce que ces produits soient raisonnablement adaptés à l'usage particulier auquel ils sont destinés et qu'ils soient exempts de tout défaut, à l'exception des défauts qui sont décrits.

Cette garantie implicite s'applique également à la vente de services au détail. À moins d'une entente contraire écrite, les services vendus devraient être exécutés avec compétence et de façon professionnelle.

Si vous portez plainte en vertu d'une garantie implicite et que la société refuse de prendre les mesures qui s'imposent, vous pouvez tenter une action judiciaire ou communiquer avec l'Office de la protection du consommateur. Dans la plupart des cas, un agent des services d'aide aux consommateurs fera en sorte que la société et vous-même arriviez à une solution mutuellement acceptable.

Garanties expressees

En plus de la garantie implicite, certains vendeurs et fabricants vous offriront une plus grande protection grâce à une garantie expresse. En vertu de la *Loi sur la protection des consommateurs*, toute déclaration verbale ou écrite faite par un vendeur ou par un commis vendeur au sujet de la qualité, de l'état, de la quantité ou du fonctionnement d'un produit constitue une garantie expresse.

Il existe deux types de garantie expresse, la pleine garantie et la garantie limitée.

Une pleine garantie signifie que le vendeur réparera ou remplacera sans frais une pièce défectueuse pendant une période déterminée à partir de la date d'achat de l'article.

Une garantie limitée signifie en général que vous pourriez avoir à payer pour les pièces, les frais de main-d'œuvre ou un pourcentage du montant total des réparations.

Garanties prolongées

Acheter une garantie prolongée est comme souscrire à une assurance supplémentaire. Vous espérez ne pas en avoir besoin, mais on ne sait jamais...Renseignez-vous sur la date à laquelle la garantie prolongée entre en vigueur et sur l'étendue de la couverture.

En vertu de la *Loi sur la protection des consommateurs*, le vendeur est responsable de l'exécution de toutes les garanties et obligations applicables à la vente d'un article. Par conséquent, l'acheteur devrait demander au vendeur d'effectuer toute réparation couverte par la garantie.

À première vue, certaines garanties peuvent sembler identiques mais elles n'offrent peut-être pas la même protection. Voici quelques exemples :

Certaines pleines garanties expressees ne couvrent pas le produit en entier, seulement une partie des pièces.

Certains fabricants acceptent que le service après-vente d'un article sous garantie soit assuré n'importe où, tandis que la garantie d'autres fabricants peut n'être valide que si le service après-vente est assuré par un dépositaire autorisé, par exemple, le marchand qui a vendu l'article.

D'autres garanties peuvent ne protéger que l'acheteur initial. Si vous achetez l'article pour vous-même, vous n'aurez pas de problème. Mais qu'en est-il s'il s'agit d'un cadeau? Renseignez-vous auprès du commis vendeur au sujet de la politique du magasin concernant les cadeaux.

Renseignez-vous sur la date d'entrée en vigueur de la garantie expresse. Elle peut correspondre à la date d'achat, à la date de livraison ou à la date d'installation.

peut-être à payer vous-même les réparations et à demander au fabricant un remboursement.

Si un marchand étranger vous assure que la garantie est valide au Manitoba, vérifiez si cette promesse est bien écrite dans la garantie. Demandez également au marchand s'il peut vous fournir une liste des centres de services autorisés au Manitoba.

Avant d'acheter des articles en montre ou de démonstration « tels quels », renseignez-vous au sujet de la garantie.

La loi manitobaine ne vous oblige pas à enregistrer ou à retourner un certificat de garantie pour bénéficier d'une garantie expresse. Cependant, si un certificat est fourni, retournez-le dûment rempli au fabricant. Ainsi, si vous devez aller chez le fabricant pour des réparations, il aura un dossier sur votre achat. Conservez l'acte de vente et le bon de livraison pour prouver la date de votre achat.

Qu'arrive-t-il à votre garantie si le fabricant ou le magasin ferme ses portes?

Au Manitoba, une garantie est considérée comme une entente entre l'acheteur et le vendeur. En d'autres mots, même si le fabricant ferme ses portes, vous êtes toujours protégé par la garantie. Si le vendeur ferme ses portes, communiquez avec le fabricant pour vous renseigner au sujet des réparations sous garantie.

Si vous avez des problèmes concernant la réparation d'articles sous garantie ou si vous désirez obtenir plus de renseignements sur les garanties, communiquez avec le bureau suivant :

Office de la protection du consommateur

258, avenue Portage, bureau 302
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6

Heures de bureau :
du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

Téléphone : 945-3800 (à Winnipeg)
Numéro sans frais au Manitoba :
1 800 782-0067

Courriel :
consumersbureau@gov.mb.ca

Site Web :
www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/index.fr.html

Réparations

Si un article sous garantie se brise, communiquez immédiatement avec le vendeur. Le vendeur devrait prendre note de la date du bris, au cas où les réparations ne seraient pas terminées avant la date d'expiration de la garantie.

Le vendeur doit vous fournir une description écrite de toutes les pièces utilisées et de tous les services fournis pour corriger le défaut.

Les renseignements contenus dans la présente brochure ne s'appliquent qu'aux biens achetés au Manitoba. Avant d'acheter un article à grands frais à l'extérieur du Manitoba, tel que des produits électroniques de consommation, renseignez-vous sur le type de protection offerte par la garantie. Dans certains cas, il peut arriver que la garantie ne soit pas acceptée au Manitoba. Dans d'autres cas, vous aurez