

Déclaration des droits du client

Si vous décidez d'acheter du gaz naturel d'un fournisseur autre que Centra ou Hydro-Manitoba, vous devriez connaître vos droits. La présente *Déclaration des droits du client* a été adoptée par la Régie des services publics du Manitoba et elle régit la conduite de tous les intermédiaires en gaz naturel. La livraison du gaz que vous consommez sera encore assurée par Centra ou Hydro-Manitoba, même si vous choisissez d'acheter du gaz d'un intermédiaire.

1. Identité de l'intermédiaire

Si on communique avec vous au nom de [nom de l'intermédiaire], vendeur de gaz naturel, tout le matériel de vente et les contrats doivent indiquer le nom et le numéro d'identification du vendeur, ainsi que le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de [nom de l'intermédiaire]. L'agent qui se présente à votre porte est tenu de vous remettre sa carte d'affaires.

2. Qualité des renseignements et du service

Vous avez le droit de recevoir des renseignements justes et avisés et du service de qualité. Posez toutes les questions que vous avez. Si l'agent de vente n'y répond pas à votre satisfaction, veuillez communiquer directement avec l'intermédiaire.

3. Clarté et véracité des communications

Toutes les communications et les contrats concernant les ventes doivent se faire dans un langage clair et simple, ils doivent être véridiques et ne pas porter à confusion.

4. Compréhension du contrat

Veuillez vous assurer de comprendre les clauses de tout contrat qu'on vous demande de passer. Avant de passer un contrat avec un intermédiaire, vous devez avoir la possibilité

de bien examiner le contrat. De plus, vous devriez peut-être vérifier si l'intermédiaire avec lequel vous désirez faire affaire détient une licence l'autorisant à vendre du gaz naturel au Manitoba. Le prix du marché du gaz naturel peut varier. Vous devez savoir que le prix établi par Centra varie à tous les trois mois, mais que votre contrat établira le prix que vous payerez sur une plus longue période.

5. Droit de résilier un contrat

Vous recevrez une lettre de confirmation de Centra Gas. Vous avez le droit de résilier votre contrat dans les dix jours ouvrables qui suivent la date de la lettre. Pour ce faire, vous devez communiquer avec l'intermédiaire en appelant au numéro indiqué sur votre contrat ou en écrivant par courrier recommandé ou par courriel (avec copie à la Régie à l'adresse publicutilities@gov.mb.ca).

6. Questions et plaintes

Veillez communiquer immédiatement avec [nom de l'intermédiaire] en composant le [numéro de téléphone de l'intermédiaire] dès que vous avez des questions ou des plaintes au sujet du contrat ou les actes de [nom de l'intermédiaire]. Si [nom de l'intermédiaire] ne vous aide pas de manière satisfaisante, veuillez communiquer avec la Régie des services publics au numéro indiqué plus bas. Vous devriez faire en sorte que votre contrat ou tout le matériel de vente qui vous préoccupe soit prêt et disponible. Tous les distributeurs doivent se soumettre à un code de déontologie. Pour obtenir un exemplaire du code de déontologie, veuillez communiquer avec [nom de l'intermédiaire] au [numéro de téléphone] ou avec la Régie au : 204 945-2638 ou à l'extérieur de Winnipeg, mais au Manitoba au 1 866 854-3698. Le code est aussi disponible sur le site Web de la Régie à l'adresse www.pub.gov.mb.ca.