

Produit par l'ACEF Montérégie-est



GRANBY
450 375-1443

SAINT-HYACINTHE
450 252-0808

SOREL-TRACY
450 908-0929



www.acefmonteregie-est.com

Financé par l'Office de protection du consommateur

Office
de la protection
du consommateur

Québec

Étapes lors de l'appel



1: Identifier qui je suis avec mon nom et un numéro de compte.



2: Demander à l'employé de parler lentement.



3: Expliquer le problème.



4: Proposer une solution.



5: Accepter une solution seulement si elle me convient.

APPELER UNE COMPAGNIE

La compagnie doit



Me traiter avec respect.
Moi aussi, je dois parler à l'employé avec respect.



Répondre à toutes mes questions.



M'expliquer les conséquences des options
qui me sont proposées.



Me laisser les rappeler plus tard si j'ai
besoin de temps pour réfléchir ou pour
proposer autre chose.

AIDE-MÉMOIRE

Me préparer avant d'appeler

Identification avec la compagnie	
Problème avec	Une facture <input type="checkbox"/>
	Un service <input type="checkbox"/>
	Autre <input type="checkbox"/>
Solution proposée	Être remboursé <input type="checkbox"/>
	Payer plus tard <input type="checkbox"/>
	Remplacer de l'équipement <input type="checkbox"/>
	Recevoir de l'aide <input type="checkbox"/>
	Arrêter le service <input type="checkbox"/>
	Autre <input type="checkbox"/>
Solution acceptée	
Date de l'appel	