

CONDITIONS DE GARANTIE

Fédération Belge des Grossistes en Articles pour Bébé asbl

1. INTRODUCTION

La FEBAB (Fédération Belge des grossistes en Articles pour Bébé) a décidé d'appliquer la politique suivante. Cette politique n'enlève rien à la garantie offerte par les détaillants à leurs clients et n'influence nullement les droits du consommateur, stipulés dans la loi sur la vente et la livraison de marchandises. L'objectif de cette politique est de faire en sorte que les conditions de garantie des fabricants et des distributeurs dans l'industrie des produits de puériculture soient honnêtes et cohérentes et qu'elles soient conformes à la législation belge. Cette politique détermine les conditions de la garantie et les responsabilités que devraient accepter les détaillants en tant que partenaires commerciaux.

2. CONDITIONS DE GARANTIE

2.1 Période de garantie

En Belgique, les produits sont couverts par une garantie contre les défauts de fabrication, durant une période de 12 mois (ou plus si la loi belge le prescrit). Cette garantie prend cours à partir de la date de réception physique des marchandises par le consommateur. Cette garantie n'est d'application que si le produit n'a pas été modifié et qu'il a été utilisé conformément à sa destination. Les dégâts causés par le non-respect des conditions normales d'utilisation ne sont pas couverts par la garantie. Les pannes résultantes d'un mauvais entretien et de l'usure normale ne sont également pas couvertes.

2.2 Garantie pour les détaillants

Le fournisseur remplacera la marchandise inutilisée qui, après contrôle, présente un défaut de fabrication. Les articles qui ont plus de 12 mois sont considérés "hors garantie". Cela n'affecte pas la garantie pour le consommateur.

2.3 Garantie pour les consommateurs

Le fournisseur réparera ou livrera gratuitement une pièce de rechange pour un produit renvoyé dans les 12 mois de la période de garantie, si après inspection, il constate un défaut de fabrication. Dans ce cas, le fournisseur enlèvera et renverra le produit à ses frais. Pour tous les produits renvoyés en dehors de la période de garantie, le fournisseur offre un service de réparation normal dans la mesure du possible. Dans ce cas, la réparation, les éventuelles pièces de rechange et le transport du produit seront facturés. Les prix sont fixés par le fournisseur concerné. Un produit envoyé au fournisseur pour réparation, sera normalement renvoyé par le fournisseur dans un délai de 30 jours. Si possible, les pièces de rechange commandées par les détaillants seront livrées dans les 30 jours après la date de commande, sous réserve de disponibilité de ces pièces de rechange. A défaut, le fournisseur informera son client. Pour une réparation d'une valeur supérieure à € 50,-, le fournisseur établira un préalable devis. La réparation ne sera pas effectuée qu'après réception de l'accord écrit du client. Les fournisseurs essayeront de continuer à fournir les pièces de rechange mécaniques durant une période d'au moins 12 mois à partir du jour où le produit a été retiré du commerce.

2.4 Coûts

Les décisions et les coûts concernant le renvoi ou la réparation produit sont convenus entre le fournisseur et le revendeur.

2.5 Dégâts de transport

Le fournisseur a le droit de ne pas rembourser ou remplacer des articles neufs ou non utilisés qui ont subi des dégâts de transport, si le détaillant ne les a pas déclarés "endommagés", avec sa signature, sur le bordereau d'envoi et si le fournisseur n'a pas été mis au courant par écrit des dégâts dans les 3 jours ouvrables après livraison. Dans ce contexte, les "dégâts de transport" réfèrent à des dégâts à l'emballage externe de la boîte ou au conteneur et non pas à des défauts ou à des dégâts au contenu des marchandises.

2.6 Ces conditions régissent les relations entre tous les membres de la FEBAB et leurs clients.

3. RESPONSABILITÉS DES REVENDEURS

3.1 Tous les articles doivent être contrôlés lors de la livraison et leur état doit être évalué. Les signes de dégâts ou défauts doivent être mentionnés sur le bon de livraison du fournisseur et le fournisseur doit être mis au courant par écrit dans les 3 jours ouvrables.

3.2 Le revendeur doit veiller à ce que le consommateur comprenne bien comment utiliser le produit, il doit attirer son attention sur l'importance de la notice d'utilisation ainsi que sur les détails et opérations d'entretien de routine qui y sont mentionnés. Toutes les notices d'utilisation doivent être soigneusement conservées par les consommateurs pour une éventuelle consultation future.

3.3 Si possible, le revendeur doit contrôler le produit physiquement en présence du consommateur, pour s'assurer que le produit ne présente pas de défauts apparents. Cela se fait généralement au moment de la livraison de l'article au consommateur.

3.4 Le revendeur doit avertir le consommateur que la période de garantie commence le jour de l'achat et non pas le premier jour d'utilisation du produit. Comme preuve de la date d'achat, le consommateur doit posséder un reçu ou une preuve de paiement, qui doit être présentée en cas de problème éventuel. La garantie est annulée si la preuve d'achat ne peut pas être présentée au fournisseur.

3.5 Si un consommateur retourne un produit, le revendeur doit d'abord contrôler lui-même l'article avant de prendre contact avec le fournisseur. S'il lui semble nécessaire de renvoyer le produit au fournisseur, il doit le faire selon la procédure décrite dans les "Conditions d'après-vente et d'entretien" du fournisseur. Cette procédure a été élaborée pour aider le revendeur à offrir un service efficace. S'il ne suit pas la procédure ou s'il n'a pas la permission de renvoyer le produit, le renvoi du produit peut être refusé ou le fournisseur peut fixer un prix pour le renvoi. Tout renvoi chez le fournisseur doit être correctement emballé afin d'éviter des dégâts supplémentaires. Les marchandises voyagent sous la responsabilité de l'expéditeur. Toute expédition de produits en retour doit avoir reçu un accord préalable du fournisseur.

3.6 Toute décision ou tout geste commercial accordé au consommateur, comme un remboursement, un remplacement ou une réparation gratuite, n'engage pas le fournisseur et reste sous la responsabilité exclusive du revendeur. Un revendeur peut avoir ses propres "Conditions de vente", mais le fournisseur n'est pas tenu de respecter ces conditions, ni les décisions prises en son nom.

3.7 Les coûts engagés pour remplacer ou réparer un produit sont les frais du fournisseur envers le revendeur. Ces coûts ne sont pas communiqués au consommateur. Le revendeur est libre de les répercuter au consommateur à sa guise.

3.8 Des accords particuliers entre le fournisseur et les revendeurs sont toujours possibles sous la responsabilité des contractants.

4. PRODUITS D' OCCASION

Depuis quelques années, l'association stimule la vente de "nouveaux" produits au lieu de produits "d'occasion". Nous sommes convaincus que de nombreux articles d'occasion pour le soin des enfants peuvent être potentiellement dangereux. De ce fait, les enfants qui utilisent ces produits pourraient être impliqués dans un accident. S'il s'agit de produits qui doivent garantir la sécurité de l'enfant, il est possible que les niveaux de sécurité requis ne soient plus atteints. C'est pourquoi la FEBAB a déjà organisé une bonne campagne de communication pour avertir les parents des dangers d'acheter des produits d'occasion. En aucun cas, une garantie est accordée pour des produits de seconde main.