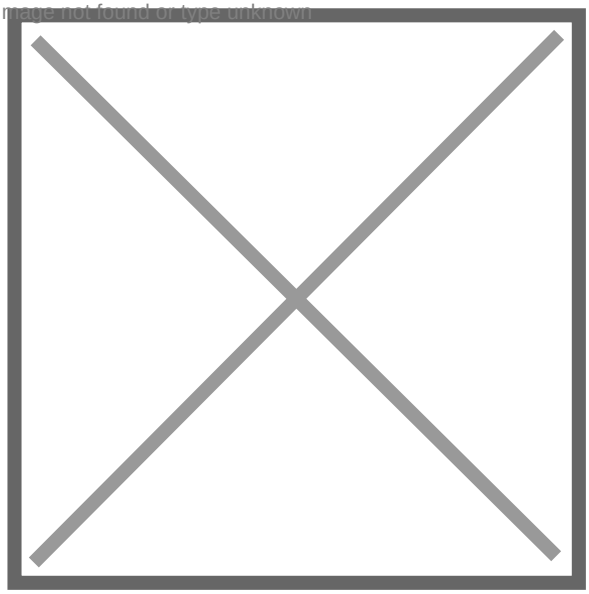
Image not found or type unknown



Facturation des frais de déplacement sous garantie

Par **vsp**, le **22/05/2010** à **02:16**

Bonjour,

J'ai une petite entreprise qui distribue du matériel professionnel dans le domaine de l'esthétique. Ce matériel est généralement garanti 1 an. Jusqu'à aujourd'hui je n'ai jamais rien fait payer à mes clients pour des interventions liées à la garantie du matériel.

Ma question est la suivante : est-il possible dans certains cas de laisser à la charge du client les frais de transport/déplacement, dans la mesure ou j'assume les frais liés a la fourniture de pièces et main d'oeuvre?

y a-t-il une loi precise sur cette question ?

Merci pour votre aide

VSP

Par **jeetendra**, le **22/05/2010** à **11:32**

Bonjour, si vous faites jouer la garantie légale de conformité, de vice caché, l'article L. 211-1 du Code de la consommation est sans appel :

en cas de non-conformité d'un produit, son échange, sa réparation ou sa restitution ne doivent

donner lieu à aucuns frais pour l'acheteur.

Cela même lorsqu'il s'agit d'un achat à distance, les frais de retour sont toujours à la charge du professionnel si l'appareil est défectueux.

Très important :

Lorsqu'une garantie contractuelle est accordée, elle ne peut jamais exclure le bénéfice de la garantie légale. Le contrat de garantie doit d'ailleurs le rappeler (c’est la Loi).

En revanche, dans le cadre de la garantie commerciale (contractuelle), cela dépend des termes du contrat (liberté contractuelle, article 1134 du Code civil).

Cette garantie étant facultative pour le vendeur, ce dernier en définit librement son contenu. Elle peut donc laisser les frais de main d'œuvre et de déplacement, de retour entièrement à la charge du client (art. R. 211-1 à R. 211-5 du Code de la consommation).

C’est pourquoi certains professionnelles (commerçants) stipulent dans le cadre de la garantie commerciale (contractuelle) que les retours de marchandises doivent être en port payé, (tout envoi en port dû sera refusé) et accompagné de la facture, ou de sa photocopie, et du « code retour », à demander par internet, par téléphone, ou par email, au commerçant avant le retour et le mentionner visiblement sur le colis. Les frais de retour sont alors à la charge et la responsabilité du seul client.

Espérant avoir répondu à votre préoccupation, cordialement.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés