LES GARANTIES SUPPLÉMENTAIRES

4 CHOSES À FAIRE

EN MAGASIN, AVANT DE PROPOSER À UN CLIENT D'ACHETER UNE GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE, IL FAUT :

1. Lui lire le texte suivant : « **La loi accorde une garantie sur le bien que vous achetez ou louez : il doit pouvoir servir à son usage normal pendant une durée raisonnable.** »

2. Lui remettre un document papier qui ne contient que cette information :

AVIS SUR LA GARANTIE LÉGALE

La loi accorde une garantie sur le bien que vous achetez ou louez : il doit pouvoir servir à son usage normal pendant une durée raisonnable.

(*Le commerçant a l'obligation de vous lire le texte ci-dessus*)

La Loi sur la protection du consommateur accorde une garantie sur tous les biens que vous achetez ou louez d'un commerçant.

Le bien doit pouvoir servir :

- à l'usage auquel il est normalement destiné (article 37 de la Loi);
- à un usage normal pendant une durée raisonnable, qui peut varier selon le prix payé, les dispositions du contrat et les conditions d'utilisation (article 38 de la Loi).

Pour plus de renseignements sur cette garantie légale, consultez le site de l'Office de la protection du consommateur au www.opc.gouv.qc.ca.

3. Si une garantie est offerte gratuitement par le fabricant du bien : le dire au client, et lui indiquer la durée de cette garantie.

4. Si le client le demande : préciser comment il peut prendre connaissance de toutes les conditions de la garantie du fabricant.

Office de la protection du consommateur
Québec

3 TYPES DE GARANTIES

GARANTIES LÉGALES

- Gratuites
- Prévues par la Loi sur la protection du consommateur
- S'appliquent automatiquement lorsqu'un consommateur achète ou loue un bien
- Prévoient que ce bien doit :
  - avoir une durée raisonnable;
  - servir… à ce à quoi il est censé servir!

UN CLIENT FAIT VALOIR UNE GARANTIE LÉGALE?
LE COMMERÇANT POURRAIT :

- réparer le bien ou le faire réparer sans frais;
- l'échanger;
- ou rembourser le client.

Le client qui voudrait faire valoir les garanties légales peut s'adresser, à son choix, au commerçant qui lui a vendu le bien ou à son fabricant.

GARANTIE DE BASE

- Gratuite
- Accordée par le commerçant qui vend le bien ou par le fabricant du bien à tout client qui achète le bien

GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE

- Vendue au client
- Prévoit la réparation ou le remplacement d'un bien en cas de défectuosité

GÉNÉRALEMENT DE 2 TYPES :

- ***prolonge*** la durée de la garantie de base offerte gratuitement par le commerçant ou le fabricant du bien;
- ***s'ajoute*** à la garantie de base offerte gratuitement par le commerçant ou le fabricant du bien.