



POLYNESIE FRANÇAISE

\*\*\*\*\*

Papeete, le 14 décembre 2007

# COMMUNIQUE

EXPEDITEUR :	DESTINATAIRES : MEDIAS
Nom : Vaitea TROUILLET	Groupe France O (RFO) - La dépêche de Tahiti - Les Nouvelles de Tahiti - Toere - Hebdo - Tahiti Business - Radio 1 - Radio Bleue - Radio Tefana - Radio Maohi - TNTV
Tél : 54.34.44	
Fax : 53.23.79	
Mail : <a href="mailto:vaitea.trouillet@consommation.gov.pf">vaitea.trouillet@consommation.gov.pf</a>	

## VOUS ACHETEZ UN APPAREIL SOPHISTIQUE ?

(Téléphone portable, ordinateur, lecteur DVD, réfrigérateur...)

## PENSEZ A LA GARANTIE !

Le prix n'est pas le seul critère à retenir pour comparer correctement les offres des commerçants. Vous devez également vous renseigner sur le Service Après Vente (SAV), c'est à dire les garanties offertes, les délais de livraison et les réparations.

### POURQUOI CES INFORMATIONS SONT-ELLES IMPORTANTES A SAVOIR AVANT D'ACHETER ?

Le SAV doit faire partie de vos critères de choix car il conditionne en grande partie la qualité de l'offre et le fait que vous allez réaliser un bon achat ou pas ?

Par exemple, si un téléphone portable coûte moins cher mais n'est pas garanti, l'offre n'est pas intéressante car vous n'avez aucune assurance que le téléphone fonctionnera pendant 2 semaines, 1 mois ou plus ?

Certains commerces ne se montent que pendant les fêtes de Noël ou les Foires donc en cas de panne, vous risquez de ne pas pouvoir faire jouer la garantie.

☞ **Pensez à demander l'adresse du lieu de vente habituel du commerçant.**

## IL EXISTE 2 TYPES DE GARANTIE

**La garantie commerciale** est un service proposé par un professionnel. Elle n'est pas obligatoire et consiste en la prise en charge des frais de réparation d'un article ou éventuellement son remplacement, pendant une période déterminée à l'avance.

Les conditions d'exécution de la garantie doivent clairement figurer sur la facture ou sur tout document remis par le commerçant (durée, zone géographique, main d'œuvre comprise ou non).

**La garantie légale** a pour but de protéger l'acheteur d'un défaut grave, non visible au moment de l'achat. Elle vise à responsabiliser les commerçants qui sont tenus de livrer un produit conforme à la commande et adapté à l'usage pour lequel il a été acheté. La garantie légale est systématique et ne nécessite aucun écrit.

☞ **Faites attention à la zone de couverture de la garantie si vous habitez dans les îles !**

## QUELQUES REFLEXES A AVOIR

☞ **Avant votre achat, posez les bonnes questions au vendeur**

- Quels sont les délais de livraison ?
- En cas de panne, est-ce le revendeur ou le fournisseur qui effectuera les réparations ? (le délai est généralement plus long si c'est le fournisseur)
- Prendra t-il en charge le transport du bien des îles à Tahiti si le bien ne peut être réparé qu'à Tahiti ?
- Disposerez-vous d'un appareil de remplacement en cas de panne ?
- Quels sont les délais de réparation ?

☞ **Quelque soient les conditions de garanties annoncées par le commerçant, ne vous contentez pas de promesses verbales. Demandez toujours à écrire les engagements du vendeur sur la facture.**