

LA CHARTE GARANTIE FERMOB

LA GARANTIE EUROPÉENNE MOBILIER

Lorsque nous concevons nos produits, nous apportons le plus grand soin à 3 données majeures :

- s'assurer qu'ils auront le plus longtemps possible la fonction pour laquelle ils ont été conçus,
- anticiper la manière dont ils vieilliront dans le temps,
- adapter leur conception à l'usage que nos clients en feront.

En tant qu'industriel, il est de notre responsabilité de développer et de garantir que nos produits répondent aux différents usages que nos clients peuvent en faire.

Toujours à l'écoute des attentes de nos clients, Fermob fait évoluer sa garantie. Nous avons mené un travail de longue haleine qui repose sur des données issues à la fois de notre laboratoire test et de l'analyse des retours clients.

Le soin que nous apportons à la qualité de nos matériaux et aux finitions de nos produits nous permet aujourd'hui d'aller plus loin et d'offrir 2 niveaux de garantie : **une garantie fonctionnelle** amenée à 5 ans pour l'ensemble de nos mobiliers et une **garantie de vieillissement** de 2 ans, dans la mesure où le produit est utilisé dans les conditions recommandées par la marque.



**GARANTIE
FONCTIONNELLE**
5 ANS



**GARANTIE
VIEILLISSEMENT**
2 ANS

A chaque produit est associé un usage recommandé par Fermob. Cette recommandation vous permettra de répondre plus facilement aux attentes de vos clients et de fiabiliser le niveau de garantie :

1. **Domestique** : Produit destiné à un usage privé dans des lieux non accessibles au public comme les jardins, les jardins d'hiver, les terrasses, les balcons, etc.
2. **Collectif** : Produit destiné à un usage professionnel dans des lieux surveillés, accessibles au public, comme les restaurants, les piscines découvertes, les plages ainsi que les lieux de loisirs.
3. **Collectif intensif** : Produit mobile, non fixé au sol, destiné à un usage professionnel dans des lieux avec libre accès au public, comme les aires de repos sur autoroute, les parcs et places publics restant accessibles à toutes heures de la journée.



• 5 ANS DE GARANTIE FONCTIONNELLE

Fermob garantit pendant 5 ans que ses produits pourront être utilisés pour l'usage pour lequel ils ont été fabriqués. Elle couvre tous les problèmes liés à la fonctionnalité du produit comme la soudure, les fixations, rivets ou pliage.

Si un produit est utilisé pour un usage non recommandé par la marque, sa garantie fonctionnelle sera ramenée à 2 ans.

• 2 ANS DE GARANTIE VIEILLISSEMENT

Le vieillissement d'un produit repose principalement sur le soin que les clients lui apportent. Nous vous invitons à bien étudier les exclusions de garanties pour sensibiliser les usagers sur l'entretien des produits qu'ils achètent.

La garantie de vieillissement couvre les dégradations d'aspect prématurées et anormales des matériaux associés.

La garantie vieillissement Fermob de 2 ans s'applique exclusivement sur le continent Européen, hors Russie. Sur tous les autres pays, elle est de 2 ans sur le mobilier en aluminium et limitée à 1 an sur le mobilier en acier.

SONT EXCLUS DES GARANTIES FONCTIONNELLE ET VIEILLISSEMENT :

- Le mobilier altéré, transformé ou modifié.
- Le mobilier qui a fait l'objet d'un usage non recommandé par Fermob.
- Les détériorations liées à un manque de soins ou au non-respect des précautions et conseils de réception, de montage, d'utilisation, d'entretien et de stockage du mobilier fourni au client.
- Les auréoles ou tâches non déclarées au déballage (dont les tâches liées à la combinaison : rétention d'humidité + chaleur).
- L'usure et le défraîchissement naturels des matériaux utilisés.
- Les départs de corrosion dérivant de rayures ou d'abrasions dues à l'usage et non éliminables par le biais du nettoyage et de l'entretien habituels.
- Les cas de corrosion mineurs sous les plateaux, les assises ou sur les piétements. Ces derniers sont une résultante naturelle du matériau utilisé (le fer), ils sont traitables à l'aide des outils d'entretien que Fermob met à la disposition de ses clients.
- La corrosion des pièces inox due à une utilisation dans un environnement chloré et confiné.
- La corrosion du mobilier acier (y compris inox) due à une utilisation en front de mer.
- Les évolutions d'aspect du bois dues à son vieillissement. Le bois étant un matériau vivant, son état de surface évolue par nature.

La présente garantie est limitée au remboursement (sous réserve d'une décote d'utilisation) ou au remplacement du produit et s'exerce uniquement sur présentation du justificatif d'achat (ticket de caisse ou facture d'achat).

LA GARANTIE EUROPEENNE LUMINAIRE

Les lampes sont soumises aux garanties légales européennes en vigueur. Elles répondent aux normes et certifications européennes NF EN60529 et NF EN50102 (degrés de protection : IP 44 et IK 10).

SONT EXPRESSÉMENT EXCLUS DE CETTE GARANTIE :

- La lampe altérée, transformée ou modifiée.
- Les détériorations liées à un manque de soins ou non-respect des précautions (exemple : ne pas ouvrir la lampe) et conseils d'utilisation, d'entretien et de stockage fournis au client.
- Les auréoles ou taches non déclarées au déballage.
- L'usure et le défraîchissement naturels des matériaux utilisés.
- Les départs de corrosion dérivant de rayures ou abrasions dues à l'usage et non éliminables par le biais du nettoyage et de l'entretien habituels.

La présente garantie est limitée au remboursement (sous réserve d'une décote d'utilisation) ou au remplacement du produit et s'exerce uniquement sur présentation du justificatif d'achat (ticket de caisse ou facture d'achat).

Pour un usage intensif du produit, merci de prendre contact avec notre service commercial qui vous apportera tous les conseils nécessaires à cet usage.

Pour tous les pays hors Union Européenne, la garantie légale du pays sera appliquée.

USAGE	DOMESTIQUE	COLLECTIF	INTENSIF
GARANTIE	2 ANS	1 AN	-

LA GARANTIE EUROPEENNE ACCESSOIRES

Les accessoires Fermob (coussins, galettes...) sont à l'image du mobilier : conçus pour durer avec une sélection exigeante de matériaux. Leur garantie est assurée selon les conditions légales européennes.

- Les textiles acryliques et PVC sont garantis contre les UV, l'abrasion, la moisissure et la déchirure.
- Les garnissages mousse réticulée sont garantis contre la moisissure.
- Les accessoires en métal bénéficient des mêmes conditions et exclusions que pour le mobilier Fermob.
- Toute détérioration due au non-respect des consignes de stockage et d'entretien sont exclues de la garantie.

La présente garantie est limitée au remboursement (sous réserve d'une décote d'utilisation) ou au remplacement du produit et s'exerce uniquement sur présentation du justificatif d'achat (ticket de caisse ou facture d'achat).

Pour un usage intensif du produit, merci de prendre contact avec notre service commercial qui vous apportera tous les conseils nécessaires à cet usage.

Pour tous les pays hors Union Européenne, la garantie légale du pays sera appliquée.