



Tout fournisseur et ses clients - consommateurs, acheteurs professionnels, pouvoirs publics ou associations - œuvrent ensemble pour une relation commerciale de confiance. Le fournisseur qui adhère à la Charte FAIRSALES d'éthique professionnelle peut utiliser le label « Certified FAIRSALES » sur ses documents, son site internet et en particulier pour son e-commerce ou web2store.

#### **Art. 1 Respect du client**

Le client mérite tout respect et ceci dépasse la présence des normes de qualités de commerce équitable du produit. Il s'agit en plus d'un engagement formel pour une vente honnête.

#### **Art. 2 Garantie du produit**

Tout produit ou service doit répondre aux exigences légales d'usage dans le pays de livraison et aux normes extra légales demandées par le client.

Les produits ou procédés développés par le fournisseur ne sont pas en infraction avec un brevet, une marque de fabrique ou tout autre loi de propriété intellectuelle. Si un client délivre des plans ou modèles, cette responsabilité réside cependant chez le client.

#### **Art. 3 Garantie de vente**

La vente doit être :

- à un prix honnête sans surprises
- avec un service après-vente à des conditions correctes
- avec une sérieuse garantie contractuelle réciproque
- sans intentions de détourner la loi qui protège le client

#### **Art. 4 Garantie réciproque**

A titre de garantie réciproque le fournisseur et le client s'engagent rester courtois, lors de tout différent d'entamer une tentative de conciliation préalablement à tout procès.

Le fournisseur est en droit d'attendre de son client qu'il :

- contribue à transmettre l'information utile à l'amélioration des produits ou services
- prévient aussitôt qu'il y a un problème
- passe des commandes claires se référant à l'offre ou en reprenant les codes du fournisseur
- respecte les délais de paiements

#### **Art. 5 Garantie en cas de réclamation**

Toute demande de conciliation en ligne à partir du site **www.lisdirect.net** est gratuite pour un client d'un fournisseur Certified FAIRSALES.