

Vous souhaitez acheter votre matériel de puériculture sur internet ?

(pour faire vos achats en ligne chez Caroline Puériculture, rendez-vous sur la rubrique « bonnes affaires »)

Le e-commerce est de plus en plus utilisé et présente des avantages incontestables (gain de temps pour les acheteurs qui ne souhaitent pas se déplacer, tarifs souvent attractifs puisque les vendeurs professionnels bénéficient de charges moins importantes que les magasins). Il est en général assez peu recommandé d'acheter de l'occasion sur le net car il est difficile de se rendre compte de l'état de l'article sans l'avoir vu autrement que par le biais d'une photo.

En outre, il faut être prudent lorsque l'on achète sur internet :

- **il convient de rajouter les coûts de transport** et le coût éventuel dû au mode de paiement, aux prix net auxquels sont affichés les produits,
- **le SAV est de fait, quasi-inexistant.** En dehors du fait que les vendeurs qui font exclusivement de la vente sur internet sont rarement de vrais professionnels (ils sont davantage spécialisés dans le e-commerce que dans le type de produit que vous recherchez), la plupart des internautes qui rencontrent un problème après la vente renoncent à faire jouer la garantie, ou à envoyer l'article en réparation, en raison notamment des frais de retour très dissuasifs (à leur charge).

Aussi, à vous qui êtes à la recherche d'une poussette, d'un siège-auto, ou de tout autre article de puériculture, nous nous permettons de vous rappeler la nécessité de :

1. Acheter auprès d'un PROFESSIONNEL !

Privilégiez le vendeur professionnel au particulier bien entendu (ne serait-ce que pour pouvoir bénéficier de la loi sur la rétractation et de la garantie) et assurez-vous que celui-ci est inscrit au Registre du Commerce.

2. Acheter chez un SPECIALISTE (du matériel de puériculture) !

Vous vous apprêtez à investir dans des articles bénéficiant d'une certaine technologie, et dans lequel la notion de conformité aux exigences de sécurité est importante. En outre, seuls les spécialistes de la puériculture et de la petite enfance auront été capables de sélectionner les bons produits, mais aussi de vous les présenter de manière suffisamment précise de façon à ce que vous soyez en mesure de choisir l'article qui répond le mieux à vos besoins spécifiques. Evitez donc les sites où vous trouvez tous types de produits, de même que les sites qui ne vous présentent qu'une ou deux poussettes au milieu de nombreux articles de petite puériculture (bavoirs, biberons, capes de bain), et ce même si les prix sont très attractifs.

3. Privilégier les vendeurs qui disposent d'un point de vente physique (magasin, entrepôt...), et/ou avec qui vous pourrez avoir un INTERLOCUTEUR !

Dans la mesure où l'on n'achète pas une poussette ou un siège-auto comme on achète une casserole, il est appréciable de pouvoir avoir quelqu'un à qui s'adresser (idéalement par téléphone), que ce soit avant de réaliser l'achat, ou après, si par exemple vous rencontrez des difficultés dans l'utilisation du produit (pliage de la poussette, installation du siège-auto dans la voiture...etc). La plupart des sites de vente en ligne ne permettent pas aux internautes de pouvoir avoir cet échange interactif pourtant indispensable dans certaines circonstances, et en particulier lorsque l'on rencontre un problème avec le produit et que l'on souhaite faire jouer la garantie. La plupart du temps, l'on ne sait même pas où se trouve physiquement le vendeur !

4. Acheter EN FRANCE plutôt qu'à l'étranger !

Outre le fait que vous ne contribuerez pas aux affaires de votre propre pays, vous risquez de vous attirer bien des soucis en achetant à l'étranger... En effet, en contrepartie de prix effectivement souvent particulièrement attractifs (les taxes sont moins élevées dans certains pays), vous n'aurez pas l'assurance que l'article que vous achetez (le plus souvent fabriqué en Chine), est conforme aux normes de sécurité européennes (décret n°91-1292 du 20 décembre 1991). En outre vous aurez à assumer des frais de transport extrêmement élevés si vous avez besoin de retourner un article, que ce soit pour une reprise ou une réparation, sans même d'ailleurs avoir l'assurance que vous obtiendrez gain de cause (les voies de recours sont nettement plus compliquées et aléatoires lorsque vous devez traiter avec l'étranger...)