

## La charte de déontologie du Groupement des Entreprises des Marques & Matériels Esthétique

Elle engage tous ses membres, elle est le fondement éthique de leur pratique.

Cette charte sert de guide à la conduite professionnelle à tenir pour l'ensemble des membres qui y adhèrent, quels que soient leurs métiers ou leurs niveaux de responsabilités, c'est une mesure d'autodiscipline comportementale.

Elle ne se substitue ni aux obligations légales ni aux règlements applicables au niveau national, européen et international ni aux accords et engagements existants auxquels les adhérents sont néanmoins tenus.

### **Les membres adhérents s'engagent à l'égard des professionnels de l'esthétique :**

- A s'identifier ainsi que la société et à expliquer le but de leur sollicitation ; dès la prise de contact avec le professionnel client ;
- à respecter les principes les plus étendus de correction et de courtoisie à l'égard des clients et à mentionner l'adhésion de la société, à la Charte de déontologie et à la CNAIB ;
- à concevoir, fabriquer et vendre des matériels ou produits dans le respect des normes réglementaires nationales et européennes en vigueur ;
- à garantir le meilleur niveau de qualité technique de leur matériel au regard des règles de l'art ;
- à assurer un effort permanent de recherche et développement afin que le matériel ou les produits fabriqués intègrent les technologies innovantes tout en garantissant le respect de la santé du consommateur et de l'environnement ;
- à procéder à une démonstration des appareils ou produits et à donner préalablement à la vente, les informations nécessaires suivantes :
  - les caractéristiques essentielles des appareils ou produits proposés ;
  - les prix toutes taxes comprises ;
  - les frais de livraison, le cas échéant ;
  - les modalités de paiement, de crédit, de livraison ;
- à informer le consommateur en n'utilisant
  - que des allégations conformes à la législation nationale et européenne et prouvés scientifiquement
  - que des résultats probants
  - Que des affirmations sincères et vérifiables
- à évaluer par une démarche volontaire de qualification, les compétences du professionnel et l'organisation technique de l'installation ainsi que le bon fonctionnement du matériel proposé qui doit conduire :
  - à produire une analyse objective et pertinente de la demande,
  - à établir une proposition en adéquation avec les besoins,
  - à effectuer une mise en service et une mise au point des réglages, dans les règles de l'art, pour un rendement maximal et des économies d'énergie,
  - à assurer la formation et l'accompagnement des professionnels sur le matériel livré en vue d'une bonne utilisation et maîtrise des coûts de fonctionnement,
  - à faire remplir un QCM d'évaluation de la formation reçue, et en assurer son suivi
  - à fournir l'ensemble de la documentation nécessaire en français ;
  - à justifier d'un niveau de maintenance permettant une fiabilité et une longévité accrues,

- à garantir, la disponibilité des pièces détachées de leur matériel pendant 10 ans définie dans les conditions générales de vente sous réserve de l'existence du fabricant ;
- à assurer des prestations esthétiques de qualité dans le respect de la protection de l'environnement.
- à rechercher prioritairement, en cas de différend envers les professionnels de l'esthétique cosmétique, une solution amiable en sollicitant les organisations patronales concernées d'intervenir en tant que conciliateurs ;
- à respecter vis à vis des professionnels de l'esthétique les règles d'éthiques ci-dessus énoncées ;
- à tenir informé la CNAIB de tout problème rencontré avec les services publics dès lors que ceux ci sont susceptibles d'intéresser ou concerner l'ensemble de la profession.

**Les fabricants s'engagent à l'égard de leurs concurrents :**

- A ne pas utiliser de comparaison trompeuse ou incompatible avec une concurrence loyale. Les points de comparaison et témoignages devant être fondés sur des faits vérifiables et ne peuvent comporter d'éléments trompeurs ;
- à ne pas dénigrer directement ou indirectement un concurrent ou utilisé une image ou un logo attaché à une autre société ou un autre produit ;
- à pratiquer une concurrence loyale entre elles ;
- à ne pas attirer ou solliciter par un débauchage direct ou indirect un vendeur ou un employé d'une société adhérente concurrente membre également de la charte ;
- à privilégier toute solution amiable pour tout différend avec une société membre.