

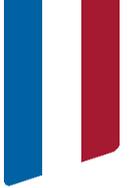


INFORMATIVA SPV 2024

LE MARQUIER

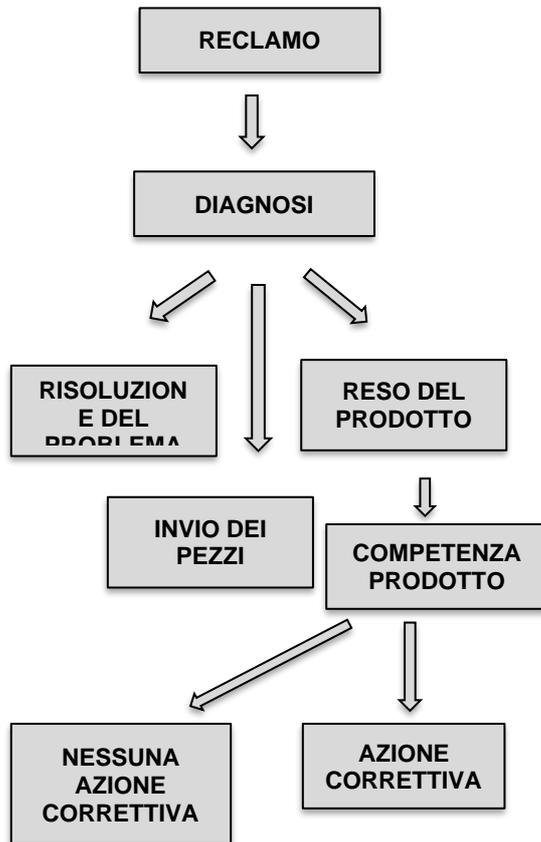


<u>1. PROCEDURA</u>	2
<u>2. GARANZIE LEGALI</u>	3
<u>3. GARANZIE COMMERCIALI</u>	4
<u>4. DISPONIBILITÀ DEI PEZZI DI RICAMBIO</u>	6
<u>5. RESPONSABILITÀ – ESCLUSIONI DELLA GARANZIA</u>	6
<u>6. MARCHIO QUALI REPAR</u> -----	7



1. PROCEDURA

LE MARQUIER si impegna con il proprio supporto post-vendita del tuo prodotto.



RECLAMO

Tutte le richieste di assistenza post-vendita devono essere inviate utilizzando il modulo di contatto disponibile sul nostro sito web Lemarquier.com, accompagnate dai seguenti documenti:

- Prova d'acquisto, scontrino o fattura del materiale in questione
- Dati completi del consumatore (cognome, nome, indirizzo, numero di cellulare)
- Foto e spiegazioni dell'anomalia o del malfunzionamento riscontrato

DIAGNOSI

Dopo una rapida diagnosi telefonica o via e-mail, verranno inviati i pezzi di ricambio oppure, se si stabilisce che il guasto richiede un ritorno presso la fabbrica, verrà inviato un modulo di autorizzazione al rientro. In questo modo sarà possibile restituire il prodotto per l'analisi.

RISOLUZIONE DEL PROBLEMA O RESO DEL PRODOTTO

La decisione di restituire il prodotto per un controllo in fabbrica o per una sostituzione è lasciata alla sola discrezione del servizio post-vendita LE MARQUIER. In caso di reso, l'apparecchio o l'articolo restituito deve essere in ordine, ben pulito e ben imballato (in una scatola di cartone o nella sua confezione originale) e includere **OBBLIGATORIAMENTE** il tagliando di approvazione rilasciato da LE MARQUIER. In caso contrario, l'apparecchio o l'oggetto sarà lasciato a disposizione del mittente. Se non viene seguita la procedura descritta in questo documento, non sarà presa in considerazione alcuna richiesta di credito, riparazione o sostituzione.

COMPETENZA PRODOTTO

Al termine di questa fase, il servizio LE MARQUIER redige una scheda di anomalia, specificando l'azione correttiva necessaria e la scadenza per il suo completamento. Se l'anomalia non è coperta dalla garanzia, il servizio post-vendita LE MARQUIER elaborerà un preventivo che sarà sottoposto al cliente perché venga approvato prima della riparazione.

AZIONE

Se il prodotto è ancora in garanzia, copriremo l'intero costo del servizio post-vendita ed effettueremo l'azione correttiva. Se il prodotto non è più in garanzia o l'anomalia non è coperta dalla garanzia, l'intervento correttivo sarà effettuato solo con il consenso del cliente.



2. GARANZIE LEGALI

In conformità alle disposizioni di legge, LE MARQUIER garantisce da:

- Difetti di conformità dei beni venduti ai sensi dell'articolo L. 211-4 e seguenti del Codice del consumo francese;
- E per i vizi occulti dell'oggetto venduto alle condizioni previste dagli articoli 1641 e seguenti del Codice civile francese;

Quando agisce sulla base della garanzia legale di conformità, il Cliente:

- Ha due anni di tempo dalla data di consegna del bene per agire;
- Può scegliere tra la riparazione o la sostituzione del bene, nel rispetto delle condizioni di costo previste dall'articolo L. 211-9 del Codice del consumo francese;
- Non è necessario fornire la prova del difetto di conformità del bene nei ventiquattro mesi successivi alla sua consegna. Tuttavia, questo periodo è di sei mesi per i beni di seconda mano.

La garanzia legale di conformità, rispetto alla quale LE MARQUIER non può esimersi o limitarne la portata, si applica indipendentemente da qualsiasi garanzia commerciale.

Nel caso in cui un'azione basata sulla garanzia per vizi occulti dell'oggetto venduto venga intentata entro due anni dalla scoperta del vizio occulto da parte del Cliente, alle condizioni previste dagli articoli 1641 e seguenti e 2232 del Codice civile francese, il Cliente potrà chiedere l'annullamento della vendita o la riduzione del prezzo di vendita ai sensi dell'articolo 1644 del Codice civile francese.

Fatto salvo quanto sopra, qualsiasi restituzione di un Prodotto da parte del Cliente è subordinata all'accordo anticipato di LE MARQUIER, che potrà ottenere su richiesta qualsiasi informazione che giustifichi il reclamo del Cliente: dettagli, fotografie, ecc.

In caso di non conformità del Prodotto consegnato, il Cliente potrà richiedere a LE MARQUIER la riparazione o la sostituzione del Prodotto in questione. Tuttavia, LE MARQUIER può rifiutare la modalità proposta a favore dell'altra modalità, se la scelta del Cliente comporta un costo chiaramente sproporzionato rispetto all'altra possibile modalità di messa in conformità (articolo L. 211-9 comma 2 del Codice del consumo francese).

Inoltre, il Cliente può richiedere una riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto nei seguenti tre casi (articolo L. 211-10 del Codice del consumo francese): (i) se la riparazione e la sostituzione sono impossibili, (ii) se la conformità richiesta non può essere attuata entro un mese dal reclamo del Cliente e (iii) se la conformità non può essere attuata senza grossi inconvenienti per il Cliente, data la natura del bene e l'uso a cui lo si vuole destinare. Tuttavia, per un difetto di conformità marginale, non è possibile richiedere la rescissione del contratto.

In ogni caso, i Prodotti dovranno essere restituiti nelle loro condizioni originali e completi, accompagnati dal modulo di reso **OBBLIGATORIAMENTE** fornito da LE MARQUIER, al seguente indirizzo:

**SAV MAISON LE MARQUIER
30 Rue Ambroise 1
40390 Saint-Martin-de-Seignanx (France)**

Si consiglia al Cliente di procurarsi una ricevuta di tale reso.

I Prodotti restituiti incompleti, modificati, rovinati, danneggiati e/o sporchi per colpa del Cliente non saranno rimborsati né sostituiti o riparati.

Fatto salvo il rispetto delle condizioni di cui sopra, LE MARQUIER rimborserà le spese di consegna e di reso entro trenta (30) giorni dal ricevimento da parte di LE MARQUIER dei Prodotti restituiti.

Per gli utenti professionali o per un uso intensivo, si applica solo la garanzia legale di conformità e contro i difetti nascosti. Le garanzie commerciali sono ridotte a 1 anno.

Nell'ambito della cosiddetta legge AGECS (Legge anti-spreco per un'economia circolare – LEGGE n. 2020-105 del 10 febbraio 2020), le condizioni della garanzia legale di conformità saranno intensificate a partire dal 1° gennaio 2022. La Maison LE MARQUIER si impegna a prolungare la garanzia legale di conformità di 6 mesi in caso di riparazione e di 24 mesi se il prodotto viene sostituito.

2. GARANZIE COMMERCIALI

Le garanzie commerciali sono indicate sul nostro sito web.

Qualsiasi restituzione di un Prodotto da parte del Cliente è subordinata all'accordo anticipato di LE MARQUIER, che potrà ottenere su richiesta qualsiasi informazione che giustifichi il reclamo del Cliente: dettagli, fotografie, ecc.

Indipendentemente dalle garanzie commerciali di cui sopra concesse ai Clienti, LE MARQUIER è vincolato dalla garanzia legale di conformità e da quella relativa ai vizi occulti alle seguenti condizioni:

Articolo L. 217-4 del Codice del consumo francese:
"Il venditore è tenuto a consegnare un bene conforme al contratto e risponde per qualsiasi difetto di conformità presente al momento della consegna.

Egli è altresì responsabile per qualsiasi difetto di conformità derivante dall'imballaggio, dalle istruzioni di montaggio o dall'installazione quando quest'ultima era di sua competenza in base al contratto o è stata effettuata sotto la sua responsabilità."

Articolo L. 217-5 del Codice del consumo francese:
"Per essere conforme al contratto, il bene deve:

1 Essere idoneo all'uso che ci si aspetta normalmente da prodotti simili e, se del caso:

- corrispondere alla descrizione fornita dal venditore e avere le qualità che il venditore ha presentato all'acquirente sotto forma di campione o modello;
- presentare le qualità che un acquirente può legittimamente aspettarsi in base alle dichiarazioni pubbliche fatte dal venditore, dal produttore o dal suo rappresentante, in particolare nella pubblicità o nell'etichettatura;

2 O avere le caratteristiche definite di comune accordo tra le parti oppure essere adatto a qualsiasi uso speciale richiesto dall'acquirente, portato a conoscenza del venditore e accettato da quest'ultimo."

Articolo L. 217-9 del Codice del consumo francese:
in caso di difetto di conformità, l'acquirente può scegliere tra la riparazione e la sostituzione del bene. Tuttavia, il venditore ha la facoltà di non procedere secondo la scelta dell'acquirente se questa scelta comporta un costo chiaramente sproporzionato rispetto all'altra modalità, tenendo in considerazione il valore del bene o l'importanza del difetto. È quindi obbligato a procedere, salvo impossibilità, secondo la modalità non scelta dall'acquirente.

Articolo L. 217-12 del Codice del consumo francese: "Qualsiasi azione derivante da un difetto di conformità si prescrive dopo due anni dalla data di consegna del bene."

Articolo L. 217-16 del Codice del consumo francese: "Quando l'acquirente chiede al venditore, durante il periodo della garanzia commerciale concessagli al momento dell'acquisto o della riparazione di un bene mobile, un ripristino coperto dalla garanzia, l'eventuale periodo di immobilizzo di almeno sette giorni sarà aggiunto alla durata della garanzia rimasta in vigore. Tale periodo decorre dalla data della richiesta di assistenza da parte dell'acquirente o dalla data in cui il bene in questione viene messo a disposizione per la riparazione, se tale messa a disposizione è posteriore alla richiesta di assistenza."

Articolo 1641 del Codice civile francese: "Il venditore è responsabile per i vizi occulti della cosa venduta che la rendano non idonea all'uso a cui è destinata, o che ne pregiudichino l'uso in misura tale che l'acquirente non l'avrebbe acquistata, o l'avrebbe pagata solo a un prezzo inferiore, se ne fosse stato a conoscenza."

Articolo 1648 comma 1 del Codice civile: "L'azione derivante da vizi redibitori deve essere intentata dall'acquirente entro due anni dalla scoperta del vizio."

Queste garanzie decorrono dalla data di acquisto e sono valide solo nel paese di acquisto. Per beneficiare delle garanzie di cui sopra, il cliente deve richiederle espressamente a LE MARQUIER fornendo la fattura di acquisto.

4. DISPONIBILITÀ DEI PEZZI DI RICAMBIO

I pezzi di ricambio essenziali per l'utilizzo del prodotto sono disponibili per 3 anni dopo la cessazione della fabbricazione del prodotto. Le spese di spedizione dei pezzi di ricambio si basano su un listino prezzi specifico disponibile a richiesta presso il nostro Servizio post-vendita.

Tuttavia, questi dati sono validi per i prodotti commercializzati dal 2018, sono forniti a titolo indicativo e devono essere verificati prodotto per prodotto. Se i pezzi di ricambio non sono disponibili dopo il periodo di garanzia, LE MARQUIER si impegna a offrire una soluzione commerciale al cliente.



5. RESPONSABILITÀ – ESCLUSIONI DELLA GARANZIA

Tutti i prodotti LE MARQUIER sono conformi alle norme vigenti in Francia.

LE MARQUIER non può essere ritenuto responsabile, anche secondo le garanzie legali e commerciali, nei seguenti casi:

- Uso non corretto, uso per scopi professionali, uso improprio del prodotto,
- Danni causati da caduta, urto o manipolazione scorretta (o non conforme alle istruzioni d'uso),
- Mancanza di manutenzione, negligenza, impiego di detersivi aggressivi e uso non conforme alle norme di sicurezza e alle raccomandazioni del produttore LE MARQUIER.
- Aloni o macchie legate alla ripetuta combinazione: trattenimento dell'umidità + calore,
- Naturale usura e perdita di brillantezza del prodotto
- Inizi di corrosione dovuta a graffi o abrasioni causati dall'uso e che non si possono rimuovere con la normale pulizia e manutenzione,
- Casi di lieve corrosione che si manifesta in modo naturale sul materiale in acciaio
- Corrosione dell'acciaio in seguito all'utilizzo diretto in prossimità del mare
- Cambiamenti nell'aspetto del legno/bambù dovuti al naturale invecchiamento.
- Utilizzo per scopi professionali, uso improprio del prodotto,
- Conservazione dei prodotti in condizioni anomale o incompatibili con la loro natura,
- Deformazioni dei barbecue causate da un utilizzo non corretto: sono vietati legno, tralci di vite, accendifuoco liquidi e in gel.
- Deformazioni dei barbecue dovute a un'installazione non conforme alle raccomandazioni fornite nelle istruzioni per l'uso.

- Forza maggiore, interruzione, inondazione, incendio, sciopero totale o parziale, in particolare dei servizi postali, dei mezzi di trasporto e dei mezzi di comunicazione.

LE MARQUIER non si assume alcuna responsabilità né offre alcuna garanzia in caso di malfunzionamento di Internet, in particolare in caso di ritardi nelle trasmissioni o di qualsiasi altra anomalia. LE MARQUIER non può garantire che i messaggi inviati per via elettronica non siano intercettati.

LE MARQUIER non potrà essere ritenuto responsabile di eventuali danni, temporanei o permanenti, causati al sistema informatico del Cliente né di eventuali perdite o danni subiti.

6. MARCHIO QUALI REPAR



MAISON LE MARQUIER ha il marchio Quali Répar. Il marchio viene assegnato ai professionisti della riparazione di apparecchiature elettriche ed elettroniche. Esso certifica la nostra competenza nella diagnosi dei guasti e nella riparazione dei prodotti in questione.

Ci è stato assegnato da un organismo certificatore indipendente dopo un audit e siamo quindi certificati per un periodo rinnovabile di 3 anni. Grazie al marchio, possiamo offrire ai nostri clienti il Bonus Riparazione: una riduzione immediata sulla fattura di riparazione per gli apparecchi e i guasti idonei che non sono più in garanzia.

CONTATTI

05 59 56 57 22

MAISON LE MARQUIER

30 Rue Ambroise 1

40 390 St-Martin-de-Seignanx

lemarquier.com