

## GARANZIA LEGALE (solo CEE) *LEGAL WARRANTY (EU only)*

### **RESPONSABILITA' POST VENDITA – PRODOTTI DIFETTOSI**

La legge dell'UE stabilisce che è necessario concedere al CONSUMATORE una garanzia minima di 2 anni (garanzia legale) come protezione contro i beni difettosi, o beni che non sembrano o funzionano come pubblicizzati.

Se il prodotto che è stato venduto risulta essere difettoso - o non sembra o funziona come pubblicizzato - entro i termini della garanzia legale, il produttore/distributore è responsabile di ciò.

#### **Quando può richiedere il risarcimento il cliente?**

Il cliente può richiedere un risarcimento sotto la garanzia legale prevista dalla normativa UE - se un articolo:

- non corrisponde alla descrizione del prodotto
- ha qualità diverse dal modello pubblicizzato o mostrato al cliente
- non è adatto allo scopo, né per lo scopo standard né per uno scopo specifico ordinato dal cliente che hai accettato
- non mostra la qualità e le prestazioni normali in prodotti dello stesso tipo
- non è stato installato correttamente, né da te né dal cliente, a causa di carenze nelle istruzioni

#### **Cosa può richiedere il cliente?**

Il cliente ha diritto di chiedere di eseguire una delle seguenti azioni senza alcun addebito (per spese di spedizione, manodopera, materiale, ecc.):

- riparare il prodotto
- sostituire il prodotto
- ridurre il prezzo
- annullare il contratto e rimborsarlo per intero (in alcuni paesi, il contratto di vendita non può essere annullato se il difetto è minore)

#### **Riparazione o sostituzione**

Nella maggior parte dei paesi esiste una "gerarchia dei rimedi". Ciò significa che il cliente deve innanzitutto richiedere la riparazione del prodotto o sostituirlo se la riparazione non è un'opzione praticabile (ad esempio troppo costosa). È necessario farlo entro un tempo ragionevole e senza inconvenienti significativi per il cliente.

#### **Riduzione del prezzo o rimborso completo**

MARIONI s.r.l.

Via G.Giusti 199, 50041 Calenzano - Firenze - Italy Ph.++39-0558879346 E mail marioni@marioni.it

**www.marioni.it**

## GARANZIA LEGALE (solo CEE) *LEGAL WARRANTY (EU only)*

Un'altra opzione per il cliente è che si conceda una riduzione del prezzo o un rimborso completo, ma solo se la riparazione o la sostituzione:

- non è possibile
- sarebbe troppo costoso, data la natura del prodotto / difetto
- sarebbe molto scomodo per il cliente
- non può essere completato dalla tua attività entro un tempo ragionevole

Ogni paese dell'UE applica le regole in modo leggermente diverso. Per ulteriori informazioni sulle garanzie legali consultare il sito [europa.eu](http://europa.eu) .

### **AFTER-SALE RESPONSABILITIES/FAULTY PRODUCTS**

EU law stipulates that a manufacturer/distributor must give the CONSUMER a minimum 2-year guarantee (legal guarantee) as a protection against faulty goods, or goods that don't look or work as advertised.

If the product sold turns out to be **faulty**— or doesn't look or work as advertised — within the timeframe of the legal guarantee, manufacturer/distributor are responsible for this.

#### **When can customers claim redress?**

Customers can ask for redress under the legal guarantee provided by EU law - if an item:

- doesn't match the product description
- has different qualities from the model advertised or shown to the client
- is not fit for purpose - either its standard purpose or a specific purpose ordered by the customer which you accepted
- doesn't show the quality and performance normal in products of the same type
- wasn't installed correctly - either by you, or by the customer, due to shortcomings in the instructions.

#### **What can customer claim?**

Customers have the right to ask you to do any of the following without any charge (for postage, labour, material, etc.):

- repair the product
- replace the product
- reduce the price
- cancel the contract and reimburse them in full (in some countries, the sales contract cannot be cancelled if the fault is minor.

MARIONI s.r.l.

Via G.Giusti 199, 50041 Calenzano - Firenze - Italy Ph.++39-0558879346 E mail [marioni@marioni.it](mailto:marioni@marioni.it)

[www.marioni.it](http://www.marioni.it)

## GARANZIA LEGALE (solo CEE) *LEGAL WARRANTY (EU only)*

### **Repair or replacement**

In most countries there is a "hierarchy of remedies". This means that customer must firstly request that manufacturer/distributor repair the product, or replace it if repair is not a viable option (e.g. too expensive). It must be done within a reasonable time and without significant inconvenience for customer.

### **Price reduction or full refund**

Another option for customer is to get a price reduction or a full refund, but only if repair or replacement:

- is not possible
- would be too expensive, given the nature of the product/defect
- would be very inconvenient for the customer
- cannot be completed by your business within a reasonable time

### **Implementation of legal guarantees and warranties in each country**

Each EU country implements the rules slightly differently. You can read more about how you should implement the legal guarantees and warranties in each EU country via [europe.eu](http://europe.eu) website.