

MARIONI

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



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

www.marioni.it

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.

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.

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.*

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 website.