

**LE GARANZIE
DI CHI COMPRA**

TRONY

NON CI SONO PARAGONI.

Il D.Lgs. 206/2005 ("Codice del Consumo"), agli articoli 128-135, regola la Garanzia Legale nella vendita conclusa tra un professionista ed un Consumatore.

Si precisa che le garanzie di seguito esposte, per legge, non hanno luogo se la vendita sia avvenuta in favore di un soggetto munito di partita IVA e che abbia acquistato il bene ai fini dell'esercizio della attività professionale (impresa, società, esercente arti o professioni, ecc.) e quindi con emissione di fattura in luogo dello scontrino.

GARANZIA LEGALE DI CONFORMITA' E GARANZIE PER I BENI DI CONSUMO

Tale garanzia grava sul Venditore (quindi sulla società titolare di questo esercizio Commerciale con insegna TRONY) e consiste nell'obbligo di consegnare al Consumatore beni conformi al contratto di vendita e quindi nella responsabilità per qualsiasi difetto di conformità (quindi sempre sussistente al momento della consegna) purché si manifesti entro due anni dalla data di consegna del bene.

Per "**conformità al contratto di vendita**" si intende che il bene di consumo:

- sia idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- sia conforme alla descrizione fatta dal Venditore e posseda le qualità del bene che il Venditore ha presentato al Consumatore come campione o modello;
- presenti la qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il Consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e, se del caso, delle dichiarazioni pubbliche del suo agente o rappresentante, in particolare nella pubblicità o sull'etichettatura;
- sia altresì idoneo all'uso particolare voluto dal Consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del Venditore al momento della conclusione del contratto e che il Venditore abbia accettato anche per fatti concludenti.

In caso di difetto di conformità, il **Consumatore** che lo abbia denunciato al Venditore nei termini stabiliti, **ha diritto**:

- in via primaria alla riparazione o sostituzione del bene, a scelta del Consumatore, ma fatto salvo che il rimedio richiesto non sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro;
- in via subsidiaria (ove i primi due rimedi risultino impossibili o eccessivamente onerosi, ovvero non siano stati adottati tempestivamente o presentino inconvenienti per il Consumatore o in caso sia già intervenuta una riparazione o sostituzione che abbia arrecato notevoli inconvenienti al Consumatore) potrà richiedersi una riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto.

Per definire l' "eccessivamente oneroso" deve considerarsi che il rimedio prescelto non deve imporre al Venditore spese irragionevoli, in confronto dell'altro tipo di soluzione, tenendo conto:

- del valore che il bene avrebbe se non vi fosse il difetto;
- dell'entità del difetto medesimo;
- della circostanza che il rimedio alternativo possa essere realizzato senza notevoli inconvenienti per il Consumatore.

Il Venditore deve assicurare al Compratore una tutela completamente gratuita e tempestiva ed effettuare la riparazione o la sostituzione senza spese, entro un **termine "congruo"** dalla richiesta e senza notevoli inconvenienti per il Consumatore, tenuto conto della natura del bene e dello scopo per il quale è stato acquistato.

La gratuità della riparazione (che vale anche nel caso di sostituzione), riguarda i costi per rendere conforme il bene e, in particolare, anche quelli di spedizione, mano d'opera e materiali occorrenti.

Per "**termine congruo**" per le riparazioni si assume un termine massimo complessivo di 60 giorni.

VINCOLI TEMPORALI

La garanzia del Venditore vale per vizi di conformità manifestati entro due anni dalla consegna.

Il Consumatore deve effettuare, a pena di decadenza, la denuncia del vizio entro due mesi dalla data di scoperta dello stesso.

L'azione giudiziaria per far valere difetti di conformità si prescrive nel termine di ventisei mesi dalla consegna.

GARANZIE CONVENZIONALI DEL PRODUTTORE

I Produttori dei beni inseriscono nella confezione dello stesso un apposito "Certificato di Garanzia" che specifica termini e modalità per esercitare una serie di diritti nei confronti dello stesso Produttore.

Da parte di Produttori titolari di Marchi molto noti, i termini e contenuti di tali garanzie vengono estesi ed ampliati e comunicati al pubblico con iniziative pubblicitarie, con informazioni rese disponibili nei rispettivi siti in internet ecc.

Tali "garanzie convenzionali ulteriori" (artt. 128 e 133 Cod. Consumo) esercitabili nei confronti dei singoli Produttori, hanno natura volontaria, non si sostituiscono, né limitano, né escludono o pregiudicano i diritti che il Consumatore ha per legge nei confronti del Venditore.

ALTRE FORME DI ASSISTENZA

In questo esercizio è offerta ai clienti la possibilità di acquistare servizi che permettono di prolungare l'assistenza tecnica sul prodotto.

Circa tali "prodotti" si precisa:

- il contenuto degli impegni di assicurare servizi e/o assistenza sono descritti nei depliant che materialmente vengono forniti al cliente che li acquista, che quindi vanno accuratamente e preventivamente letti con attenzione per comprendere la effettiva consistenza, chiedendo informazioni e spiegazioni al Personale addetto.
- le prestazioni di servizi o assistenza sono offerti da un soggetto diverso dal titolare dell'esercizio o dal Produttore del bene che è l'unico soggetto che risponde di dette obbligazioni.
- i servizi e assistenza derivanti dall'acquisto di detti prodotti non si sostituiscono né limitano, né escludono o pregiudicano i diritti che il Consumatore ha per legge nei confronti del Venditore.

Il Consumatore quindi, può esigere dal soggetto emittente di tali prodotti quanto da questi assicurato, ma ha sempre diritto, nei termini legali innanzi richiamati, alla Garanzia Legale nei confronti del Venditore, essendo peraltro nullo ogni eventuale patto che direttamente o indirettamente escludesse tale Garanzia Legale.

INDICAZIONI OPERATIVE (DOMANDE PIÙ RICORRENTI)

1. A cosa si applica la Garanzia?

A tutti i prodotti che dovessero presentare difetti di conformità, ossia guasti e malfunzionamenti esistenti al momento dell'acquisto (più precisamente della consegna), anche se non riscontrabili immediatamente e che si manifestano nei successivi due anni, a patto che il prodotto stesso sia utilizzato correttamente e secondo la normale diligenza, rispettando la sua destinazione d'uso e le istruzioni indicate nella relativa documentazione tecnica.

La Garanzia Legale è riservata al Consumatore privato (sono quindi esclusi da tale ambito gli acquisti effettuati con partita IVA), salvo che il Rivenditore volontariamente la conceda anche a tali tipi di acquirenti.

2. In presenza del difetto (il prodotto non funziona o funziona male), cosa deve fare il Consumatore?

Per fruire dell'assistenza in garanzia dovrai recarti, entro due mesi dalla scoperta del difetto, presso il punto vendita dove hai acquistato il bene e rivolgerti al banco assistenza, munito di un documento che provi la data di acquisto (es. scontrino o bolla di consegna).

Dovrai consegnare il prodotto, preferibilmente nella sua confezione originale, completa in tutte le sue parti, unitamente agli accessori, per consentire una verifica completa del prodotto.

Il banco assistenza ritirerà il prodotto e ti consegnerà un modulo di ricevuta con un codice unico di riparazione abbinato a ciascuna pratica. Nel modulo troverai indicati i contatti telefonici ed un indirizzo e-mail cui potrai rivolgerti in ogni momento per conoscere, indicando il codice unico a te assegnato, lo stato di avanzamento della riparazione del tuo prodotto.

Il bene difettoso sarà inviato a nostre spese presso il Centro Assistenza Tecnico autorizzato dal produttore stesso (**CAT**) che effettuerà le riparazioni, previa verifica del difetto del prodotto.

Ti contatteremo al rientro del prodotto presso il nostro punto vendita, dove potrai procedere al ritiro rivolgendoti al banco assistenza.

Qualora non fosse riscontrato un difetto di conformità, ti sarà comunicato il preventivo emesso dal CAT e, se non desideri procedere alla riparazione, ti saranno addebitate le sole spese di spedizione del prodotto tra il punto vendita e il CAT.

3. I tempi di riparazione

La legge assicura la tutela completamente gratuita e tempestiva per effettuare la riparazione o la sostituzione, entro un termine **"congruo"** dalla richiesta e senza notevoli inconvenienti per il Consumatore, tenuto conto della natura del bene e dello scopo per il quale è stato acquistato.

La riparazione sarà effettuata nel termine massimo di 60 giorni, salvo il caso di eccezionali difficoltà tecniche o di reperimento della componentistica di ricambio.

In caso di superamento ingiustificato di tale termine, potrai richiedere la sostituzione del bene, ovvero la risoluzione del contratto e la restituzione di una parte del prezzo pagato, tenuto conto dell'uso del bene.

4. Quanto tempo dura la garanzia?

Potrai richiedere la riparazione in garanzia del difetto di conformità del prodotto che si manifesta entro il termine di **due anni** dalla consegna.

5. Cosa succede se il difetto è attribuibile al consumatore?

Qualora ad una prima verifica del bene risulti che il difetto dipenda da manomissioni successive all'acquisto o da un cattivo utilizzo, la Garanzia Legale non trova applicazione. Se lo desideri, sarà effettuata la riparazione a tue spese, dopo averti comunicato il preventivo.

6. Ulteriori informazioni sulla Garanzia Legale e sui Reclami

Nel sito internet www.trony.it è possibile scaricare l'opuscolo informativo sulla Garanzia Legale. All'indirizzo e-mail garanzia@trony.it potranno essere inviati eventuali reclami o segnalazioni.

7. La garanzia convenzionale

I prodotti in vendita nei punti vendita Trony sono inoltre coperti dalla garanzia convenzionale del Produttore, che si aggiunge ma non si sostituisce alla Garanzia Legale di due anni dovuta ex lege dal Venditore Trony. Durata, estensione territoriale e modalità per far valere tale garanzia, che possono essere differenti rispetto alla Garanzia Legale, sono riportate nell'apposito modulo redatto dal produttore presente all'interno della confezione. La garanzia convenzionale è estesa anche ai clienti che effettuano acquisti nell'ambito della propria attività professionale (i.e. anche con partita IVA).

8. Altre forme di assistenza

In aggiunta alla Garanzia Legale Trony, in collaborazione con società terze, offre ai propri clienti la possibilità di acquistare un servizio che permette di prolungare l'assistenza tecnica sul prodotto alle condizioni indicate nel contratto.

Anche questo servizio non sostituisce né limita la Garanzia Legale di due anni dovuta ex lege dal Venditore Trony, di cui il consumatore si può sempre avvalere.