

LA GARANZIA LEGALE IN 8 DOMANDE

La Garanzia Legale è la garanzia, prevista dal Codice del Consumo (D. Lgs. 206/2005) che si applica su quei beni di consumo acquistati da clienti privati presso i punti vendita "Il Gigante", che presentino difetti di conformità. Pertanto la Garanzia Legale non si applica agli acquisti effettuati da Imprese e professionisti titolari di Partita IVA.

COSA È IL DIFETTO DI CONFORMITÀ?

Si è in presenza di un "difetto di conformità" quando il prodotto acquistato:

- non è idoneo all'uso al quale devono servire abitualmente beni dello stesso tipo,
- non è conforme alla descrizione fatta dal venditore o non possiede le qualità dallo stesso presentate,
- non presenta le qualità e prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo,
- non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore se portato a conoscenza del venditore al momento dell'acquisto e da questi accettato.

QUAL È LA DURATA DELLA GARANZIA LEGALE?

La Garanzia legale copre i difetti di conformità che si manifestano entro 24 mesi dall'acquisto del prodotto e che siano stati denunciati al venditore, entro 2 mesi dalla loro scoperta, mediante esibizione dello scontrino di acquisto. **E' quindi necessario conservare lo scontrino come prova per almeno due anni.** Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro 6 mesi dalla data di acquisto del prodotto esistessero già a tale data.

QUALI SONO I DIRITTI A DISPOSIZIONE?

In caso di difetto di conformità, opportunamente denunciato entro i suddetti termini, il Cliente avrà diritto:

- in via primaria, alla riparazione o sostituzione del bene, a sua scelta, a meno che il rimedio stesso non sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro;
- in via subordinata (ove i primi due rimedi risultino impossibili o eccessivamente onerosi, ovvero non siano stati realizzati entro termini congrui, oppure riparazioni o sostituzioni precedentemente effettuate abbiano arrecato notevoli e comprovati inconvenienti al Cliente), alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto. Il rimedio richiesto è "eccessivamente oneroso" se impone al venditore spese irragionevoli rispetto alle alternative, tenendo conto del valore del bene privo del difetto di conformità, dell'entità del difetto di conformità e della possibilità di ricorrere ai rimedi alternativi senza che il Cliente abbia notevoli inconvenienti.

COSA SI DEVE FARE IN PRESENZA DI UN DIFETTO DI CONFORMITÀ?

Il Cliente dovrà recarsi presso il punto vendita dove ha effettuato l'acquisto, descrivere i difetti che ritiene essere di conformità ed esibire lo scontrino d'acquisto del bene. Gli addetti del punto vendita esamineranno il prodotto per verificare se per qualche motivo non possa essere applicata la Garanzia Legale (ad es. sono trascorsi più di due anni dalla data di acquisto, il prodotto riporta danni e/o anomalie che sono stati procurati dal Cliente e non derivano da un difetto di conformità). **In caso di difetto di conformità il cliente avrà diritto alternativamente alla riparazione del prodotto difettoso o alla sua sostituzione con un prodotto equivalente** (se disponibile) salvo che il rimedio stesso non sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro. In caso di riparazione il punto vendita ritirerà il bene difettoso previa compilazione di apposito modulo che attesterà la presa in carico del prodotto e conterrà le informazioni rilevanti sulla procedura di riparazione. **Il prodotto difettoso verrà inviato al Centro di Assistenza Tecnica** (qui di seguito "CAT") competente che effettuerà le opportune verifiche e per l'eventuale riparazione.

COSA FARE SE IL PRODOTTO NON È FACILMENTE TRASPORTABILE?

Qualora il prodotto non fosse agevolmente trasportabile, **il Cliente dovrà recarsi presso il punto vendita, esibire lo scontrino di acquisto, descrivere il difetto al personale addetto e lasciare i suoi recapiti.**

Il punto vendita contatterà il CAT competente fornendo le informazioni sul Cliente e il difetto affinché vengano concordate le modalità con cui procedere alla verifica tecnica del prodotto in relazione alla sussistenza o meno del difetto di conformità. Sarà comunque facoltà del Cliente contattare direttamente il CAT ai fini della verifica tecnica del prodotto in relazione alla sussistenza o meno del difetto di conformità.

CHI PAGA I COSTI DELLA RIPARAZIONE?

Se il CAT riscontra l'esistenza del difetto di conformità, le spese per la riparazione e per il trasporto saranno a carico de "Il Gigante". Qualora invece il CAT non riscontrasse il difetto di conformità, il punto vendita comunicherà al Cliente il preventivo di costo, il quale potrà decidere se far effettuare la riparazione a proprie spese. In tale ipotesi le eventuali spese per la riparazione e il trasporto, debitamente documentate, saranno a carico del Cliente.

QUALI SONO I TEMPI DI RIPARAZIONE?

Fermo restando che i tempi dell'assistenza dipendono dai CAT e sono determinati dal tipo di prodotto e dalla natura del difetto, Il Gigante farà in modo che, salvi casi eccezionali, la riparazione sarà effettuata **entro 60 giorni dalla consegna del prodotto difettoso** al punto vendita. Qualora i tempi di riparazione siano troppo lunghi e comunque superiori ai 90 giorni, il punto vendita contatterà il Cliente per comunicargli la sostituzione del prodotto, ove possibile. In caso contrario, il Cliente potrà richiedere uno dei rimedi alternativi previsti dalla legge (risoluzione del contratto o riduzione del prezzo pagato tenuto conto dell'eventuale uso del bene).

COSA È LA GARANZIA DEL PRODUTTORE?

La Garanzia del Produttore è la garanzia rilasciata dal produttore del bene posto in vendita e che si aggiunge alla Garanzia Legale, senza sostituirla, né limitarla in tutto o in parte. La durata, l'estensione territoriale, le modalità di fruizione, i tipi di danni/difetti coperti e le eventuali limitazioni della Garanzia del Produttore sono elementi indicati nell'apposito modulo del Produttore.

COSA È IL SERVIZIO SODDISFATTI O RIMBORSATI

È un servizio attivo, sui prodotti acquistati che possono essere resi entro 15gg dal loro acquisto e rimborsati se presentati integri e non manomessi con scontrino ed imballo originale completo dei relativi accessori. Non rientrano in questo servizio, per motivi di igiene, articoli di abbigliamento intimo (a titolo esemplificativo costumi da bagno, collant) e di igiene personale (a titolo esemplificativo rasoi, epilatori, depilatori, cerette, tagliacapelli, regolabarba, spazzolini elettrici, termometri, spazzole per capelli, piastre per capelli, massaggiatori plantari, elettrostimolatori, termofori, aerosol, idropulsori, sauna, apparecchi auricolari) se già utilizzati.

Inoltre non rientrano nel servizio "soddisfatti o rimborsati" i seguenti prodotti: ricariche telefoniche e schede di attivazione, gratta e vinci, schede servizi TV, prodotti acquistati nel reparto Riviste e Giornali, Gift Box e cofanetti regalo, prodotti soggetti a registrazione di licenza (lettori MP3, Navigatori, Computer, Tablet e Notebook e software per giochi) telefoni cellulari e stampanti se già utilizzati, e sui prodotti media duplicabili (DVD, CD, Software e videogames, CD rom) non sigillati.

Questo servizio è addizionale alla garanzia legale prevista a tutela dei consumatori.

Grazie per l'attenzione,