

GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ PER I BENI DI CONSUMO

(artt. 128 e ss. del d.lgs. 6 settembre 2005 n. 206 "CODICE DEL CONSUMO")

Gentile Cliente,

Aspiag Service S.r.l. vuole informarti dei tuoi diritti nel caso in cui i prodotti acquistati presso i propri punti vendita ad insegna Despar, Eurospar, Interspar a gestione diretta, che puoi individuare nel sito Internet www.despar.it accompagnati dalla dicitura "Aspiag Service S.r.l.", presentino difetti di conformità tali da renderli non idonei all'uso abituale cui sono destinati o risultino malfunzionanti.

Leggi attentamente l'informativa che segue sulla Garanzia Legale di conformità del venditore, che è disponibile anche nel sopracitato sito Internet (www.despar.it).

Cos'è la Garanzia Legale?

La Garanzia Legale o di Conformità (Garanzia Legale) è prevista dal Codice del Consumo agli artt. dal 128 al 135 e determina la responsabilità del venditore per i difetti di conformità dei beni venduti nei propri punti vendita.

Quali soggetti hanno diritto alla Garanzia Legale?

Il Codice del Consumo prevede una Garanzia Legale di 24 mesi nelle vendite di beni di consumo con responsabilità del venditore nei confronti dei consumatori.

Sono da intendersi consumatori le persone fisiche che agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, pertanto Aspiag Service sarà responsabile dei difetti di conformità per tutti i prodotti venduti nei propri negozi ad eccezione di quelli acquistati con fattura e Partita IVA da professionisti e imprese.

Quando si applica la Garanzia legale?

Sono coperti dalla Garanzia Legale i prodotti acquistati che presentino un difetto di conformità esistente al momento della consegna e che si manifesti entro 24 mesi dalla data di acquisto, purché il difetto di conformità venga denunciato al venditore entro i 2 mesi dalla data della scoperta del difetto. Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestino entro 6 mesi dalla consegna del bene esistessero già a tale data.

Cos'è il difetto di conformità?

Il difetto di conformità sussiste quando il prodotto:

- non è idoneo all'uso al quale deve servire abitualmente un bene dello stesso tipo;
- non è conforme alla descrizione o non possiede le qualità presentate dal venditore;
- non offre le qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, tenuto conto anche delle dichiarazioni fatte nella pubblicità o sull'etichettatura;
- non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore se portato a conoscenza del venditore al momento dell'acquisto ed accettato dal venditore.

Quali sono i diritti del consumatore?

In caso di difetto di conformità debitamente denunciato entro i termini, il consumatore ha diritto:

- in via primaria, al ripristino della conformità mediante riparazione o sostituzione del bene, a sua scelta, a meno che il rimedio richiesto sia impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro;
- in via subordinata (ove i primi due rimedi siano impossibili o eccessivamente onerosi, ovvero non siano stati realizzati entro termini congrui, oppure precedenti riparazioni o sostituzioni abbiano arrecato notevoli inconvenienti al consumatore), a richiedere una riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto.

È da considerare "eccessivamente oneroso" uno dei due rimedi se impone al venditore spese irragionevoli rispetto all'altro, tenendo in considerazione il valore del bene integro, l'entità del difetto di conformità e la possibilità di ricorrere ai rimedi alternativi senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

Cosa serve per denunciare il difetto del prodotto?

Per denunciare qualsiasi difetto del prodotto acquistato il consumatore deve esibire lo scontrino d'acquisto; occorre ricordarsi quindi di conservarlo come prova cartacea per almeno due anni.

Che cosa fare in presenza di un difetto di conformità?

Il Cliente dovrà recarsi nel punto vendita dove ha effettuato l'acquisto, esibire lo scontrino d'acquisto e consegnare il prodotto che ritiene avere un difetto di conformità per la verifica ad opera del nostro personale addetto il quale provvederà a:

- esaminare il prodotto per verificare se il problema sia di facile ed immediata risoluzione o se, al contrario, sussistano evidenti cause di esclusione della Garanzia Legale (ad es. scadenza del termine di copertura, presenza manifesta di danni accidentali o procurati dal consumatore);
- registrare il prodotto ed il Cliente ai fini della gestione del processo di assistenza;
- inviare il prodotto per le opportune verifiche e per le eventuali riparazioni presso il Centro di Assistenza Tecnica (CAT) oppure sostituire il prodotto stesso qualora la riparazione sia impossibile o eccessivamente onerosa.

In caso di riparazione, il punto vendita consegnerà al Cliente una copia del "Modulo assistenza prodotto difettoso" che attesta la presa in carico del prodotto e contiene informazioni rilevanti sulla procedura di riparazione.



Tempi di riparazione o sostituzione

Le riparazioni o le sostituzioni dovute a difetti di conformità devono essere effettuate entro un congruo termine dalla richiesta del consumatore.

La tempistica dell'assistenza dipende dai CAT ed è determinata principalmente dalla tipologia del prodotto e dalla natura del difetto. In ogni caso si procederà ad effettuare la riparazione del bene entro il tempo massimo di 60 giorni dalla consegna dello stesso al punto vendita. Se entro il termine massimo di 60 giorni non venisse restituito il prodotto riparato, il Cliente potrà richiedere uno dei rimedi alternativi tra sostituzione, risoluzione del contratto o riduzione del prezzo.

Nel determinare il valore del prezzo ridotto o da restituire si deve tenere conto dell'usura del prodotto difettoso.

Qualora il CAT riscontrasse l'esistenza del difetto di conformità, le spese per la riparazione e per il trasporto saranno a carico di Aspiag Service.

Cosa accade qualora il CAT non riscontri il difetto di conformità?

Qualora il difetto di conformità non fosse riscontrato, Aspiag Service comunicherà il preventivo del CAT al Cliente, il quale potrà decidere se effettuare o meno la riparazione a proprie spese.

Come farà il Cliente a sapere se il prodotto è pronto per il ritiro?

Per conoscere lo stato della riparazione il Cliente potrà, in qualsiasi momento, rivolgersi al personale del punto vendita dove ha riconsegnato il prodotto.

... e se il Cliente decide di portare il prodotto direttamente al CAT?

Qualora ne ravvisi la convenienza, il Cliente può decidere di rivolgersi direttamente al CAT. Tuttavia, per far valere la garanzia legale nei confronti del venditore, dovrà recarsi presso il punto vendita con il prodotto difettoso e munito del relativo scontrino.

La Garanzia del Produttore

Tutti i prodotti venduti, oltre ad essere coperti dalla Garanzia Legale, sono coperti dalla Garanzia del Produttore.

La Garanzia del Produttore si aggiunge, ma non si sostituisce, alla Garanzia Legale comunque spettante di diritto al Cliente. Durata, estensione territoriale e modalità per far valere tale garanzia sono riportate nell'apposito modulo del Produttore.