

GARANZIA LEGALE DEL VENDITORE

Tutti i prodotti originali portanti i marchi “Alberta Ferretti” e “Philosophy di Lorenzo Serafini” sono coperti dalla garanzia legale di due anni del venditore prevista dal Codice del Consumo (Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005).

La garanzia legale di conformità è prevista dal Codice del Consumo (articoli 128 e ss.) e tutela il consumatore in caso acquisto di prodotti difettosi, che funzionano male o non rispondono all’uso dichiarato dal venditore o al quale quel bene è generalmente destinato. Ai sensi dell’articolo 129 del Codice del Consumo, un prodotto presenta un difetto di conformità se non è idoneo all’uso al quale servono abitualmente prodotti dello stesso tipo, se non è conforme alla descrizione del venditore in termini di qualità o prestazioni, o se non presenta le qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi tenuto conto della natura del prodotto. Hanno diritto di richiedere l’applicazione della garanzia legale ai sensi del Codice del Consumo solo i consumatori, ovvero le persone fisiche che hanno acquistato un prodotto per l’uso non inerente ad un’attività commerciale, imprenditoriale o professionale. Pertanto, fatture recanti la partita IVA di un’impresa o di un professionista non danno diritto ai diritti di cui alla garanzia legale. Ai sensi degli articoli da 128 a 135 del Codice del Consumo, i consumatori hanno il diritto alla riparazione o sostituzione del bene difettoso da parte del venditore, senza addebito di spese, salvo che il rimedio richiesto sia impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all’altro. Se sostituzione o riparazione non sono possibili, il consumatore ha comunque diritto alla riduzione del prezzo o ad avere indietro una somma, commisurata al valore del bene, a fronte della restituzione al venditore del prodotto difettoso. Il consumatore può far valere i propri diritti in materia di garanzia legale di conformità rivolgendosi direttamente al venditore del bene, anche se diverso dal produttore.

La garanzia legale dura due anni dalla consegna del bene e deve essere fatta valere dal consumatore entro due mesi dalla scoperta del difetto: ciò significa che il consumatore può richiedere al venditore di un prodotto l’applicazione dei rimedi della garanzia legale per difetti di conformità che si siano manifestati nei 24 mesi successivi alla consegna del prodotto. Il consumatore deve denunciare il difetto entro 2 mesi dalla scoperta **occorre quindi conservare sempre la prova di acquisto** (ricevuta fiscale o fattura di vendita).

Nel caso in cui un consumatore scopra che un prodotto portante il marchio “Alberta Ferretti” e/o “Philosophy di Lorenzo Serafini” presenti un difetto di conformità, può contattare il nostro Servizio Clienti .

Una volta ricevuta la segnalazione, la nostra società 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);
- raccogliere e gestire le informazioni relative al prodotto e al cliente ai fini della gestione dell’assistenza;
- inviare il prodotto al produttore per le opportune verifiche e per le eventuali riparazioni presso l’azienda produttrice oppure sostituire il prodotto stesso qualora la riparazione sia impossibile o eccessivamente onerosa;
- gestire il processo logistico di restituzione del prodotto.

Se il difetto di conformità non fosse riscontrato, provvederemo a comunicare al cliente il preventivo per l’eventuale riparazione; il cliente potrà decidere se effettuare o meno la riparazione a proprie spese. In tal caso, restano a carico del consumatore anche le eventuali spese di trasporto.