



# **Charter voor after-sales service 2024**

**LE MARQUIER**

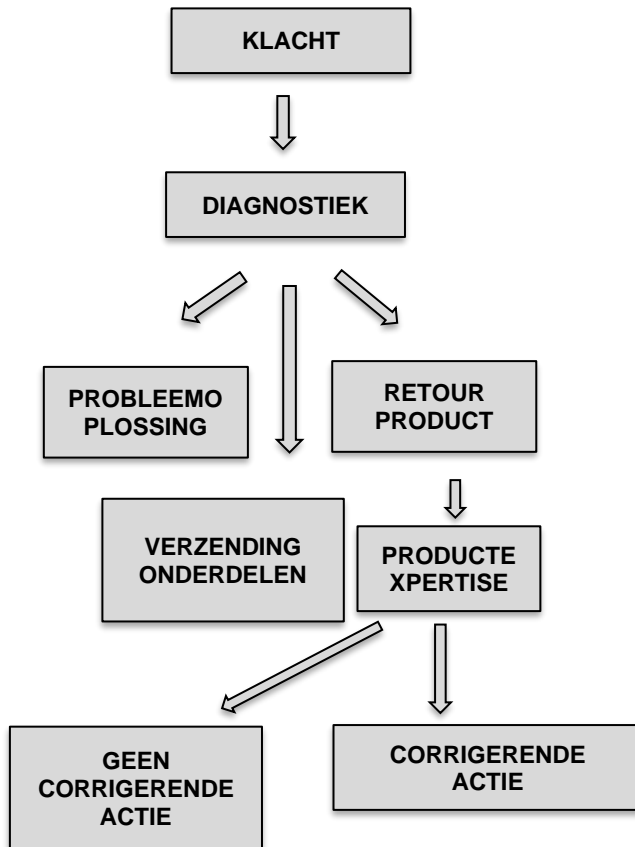


<u>1. PROCEDURE</u> .....	2
<u>2. WETTELIJKE GARANTIES</u> .....	3
<u>3. COMMERCIELE GARANTIES</u> .....	4
<u>4. BESCHIKBAARHEID VAN RESERVEONDERDELEN</u> .....	6
<u>5. AANSPRAKELIJKHEID – UITSLUITINGEN VAN GARANTIE</u> .....	6
<u>6. LABEL KWALITEITSREPARATIE</u> -----	7



## 1. PROCEDURE

LE MARQUIER engageert zich en ondersteunt u bij de after-sales van uw product.



### KLACHT

Elk verzoek om een service na verkoop moet worden verzonden via het contactformulier dat beschikbaar is op onze website [Lemarquier.com](http://Lemarquier.com), vergezeld van deze documenten:

- Aankoopbewijs, kassaticket of factuur van de betreffende apparatuur
- Volledige contactgegevens van de consument (naam, voornaam, adres, GSM-nummer)
- Foto's en uitleg over de waargenomen afwijking of storing

### DIAGNOSTIEK

Na het uitvoeren van een snelle diagnose per telefoon of per e-mail: ofwel worden er vervangende onderdelen verzonden of als bewezen is dat de storing een retourzending naar onze werkplaats vereist, wordt er een voucher voor een retourovereenkomst naar u verzonden. Hiermee kunt u het product aan ons retourneren voor analyse.

### PROBLEEMOPLOSSING OF PRODUCT RETOUR

Elke beslissing om het product terug te sturen naar de werkplaats om het te testen of om te ruilen, wordt overgelaten aan het oordeel van de klantenservice van LE MARQUIER. In geval van terugsturen moet het geretourneerde apparaat of artikel proper, goed schoongemaakt en goed verpakt zijn (in een doos of in de originele verpakking) met **VERPLICHT** de door LE MARQUIER verstrekte voucher. Anders blijft het apparaat of item ter beschikking van de afzender. Bij niet-naleving van de in dit document beschreven procedure wordt geen enkel verzoek tot krediet, reparatie of vervanging in behandeling genomen.

### PRODUCTEXPERTISE

Aan het einde van deze stap levert de dienst LE MARQUIER een gebrekenblad aan met de noodzakelijke corrigerende actie en de uitvoeringstijd ervan. Ook als de afwijking niet in de garantie is inbegrepen, zal de klantenservice van LE MARQUIER een offerte opmaken die aan de klant wordt voorgelegd, voor akkoord voorafgaand aan de herstelling.

### ACTIE

Als het product nog onder de garantie valt, dekken wij de volledige kosten van de after-sales service en voeren we de corrigerende actie uit. Als het product niet langer onder de garantie valt of als het gebrek niet onder de garantie valt, worden de corrigerende maatregelen pas uitgevoerd na toestemming van de klant.

## **2. WETTELIJKE GARANTIES**

In overeenstemming met de wettelijke bepalingen garandeert LE MARQUIER:

- Gebrek aan conformiteit van de goederen die worden verkocht onder de voorwaarden van artikel L211-4 en volgens de Franse Consumentenwet;
- En verborgen gebreken in het artikel dat wordt verkocht onder de voorwaarden van de artikelen 1641 en volgens het Franse Burgerlijk Wetboek;

Wanneer de Klant handelt op basis van de wettelijke conformiteitsgarantie:

- Profiteert hij van een periode van twee jaar vanaf de aflevering van het product om actie te ondernemen;
- Kan hij kiezen tussen reparatie of vervanging van het product, met inachtneming van de kostenvoorwaarden voorzien in artikel L. 211-9 van de Franse Consumentenwet;
- Is hij vrijgesteld van het leveren van bewijs van het bestaan van het gebrek aan overeenstemming van de goederen gedurende de vierentwintig maanden na de levering van de goederen. Voor tweedehands goederen bedraagt deze termijn echter zes maanden.

De wettelijke conformiteitsgarantie, waarvan LE MARQUIER zichzelf niet kan vrijstellen of de reikwijdte ervan kan beperken, geldt onafhankelijk van enige commerciële garantie.

In het geval dat de actie op basis van de garantie op verborgen gebreken van het verkochte product wordt ingesteld binnen twee jaar na de ontdekking van het verborgen gebrek door de Klant, onder de voorwaarden voorzien in de artikelen 1641 en volgende en 2232 van het Franse Burgerlijk Wetboek, kan deze laatste de annulering van de verkoop of een verlaging van de verkoopprijs eisen overeenkomstig artikel 1644 van het Franse Burgerlijk Wetboek.

Behoudens het bovenstaande is elke teruggave van een Product door de Klant onderworpen aan de voorafgaande toestemming van LE MARQUIER, die op verzoek alle elementen kan verkrijgen die de claim van de Klant rechtvaardigen: details, foto's, enz.

In geval van non-conformiteit van het geleverde Product kan de Klant LE MARQUIER verzoeken om reparatie of vervanging van het betreffende Product. LE MARQUIER kan echter de voorgestelde methode weigeren ten gunste van de andere methode, als de keuze van de Klant resulteert in kosten die duidelijk niet in verhouding staan tot de andere mogelijke methode van naleving (artikel L. 211-9 paragraaf 2 van de Franse Consumptiecode).

Bovendien kan de Klant een prijsverlaging of ontbinding van het contract aanvragen in de volgende drie gevallen (artikel L. 211-10 van het Franse Consumentenwetboek): (i) als reparatie en vervanging onmogelijk zijn, (ii) als de gevraagde conformiteit ervan niet kan worden uitgevoerd binnen een maand na de klacht van de Klant, en (iii) indien de conformiteit niet kan worden uitgevoerd zonder grote ongemakken voor de Klant gezien de aard van het product en het door hem beoogde gebruik. Er kan echter geen ontbinding van het contract worden gevraagd wegens een klein gebrek aan conformiteit.

In ieder geval moeten de Producten compleet en in hun originele staat, vergezeld van het VERPLICHTE retourformulier verzonden door LE MARQUIER, worden teruggestuurd naar het volgende adres:

**SAV : MAISON LE MARQUIER  
30 Rue Ambroise 1  
40390 Saint Martin de Seignanx (France)**

De Klant wordt geadviseerd een bewijs van deze retourzending te overleggen.

Producten die onvolledig, gewijzigd, beschadigd en/of vervuild door de Klant worden geretourneerd, worden niet terugbetaald, vervangen of gerepareerd.

Onder voorbehoud van naleving van de hierboven vermelde voorwaarden, zal LE MARQUIER de leverings- en retourkosten vergoeden, binnen dertig (30) dagen na ontvangst door LE MARQUIER van de geretourneerde Producten.

Voor professionele gebruikers of in het kader van intensief gebruik geldt enkel de wettelijke garantie van conformiteit en tegen verborgen gebreken, commerciële garanties worden teruggebracht tot 1 jaar.

Als onderdeel van de zogenaamde AGECE-wet (Anti-verspilling voor een circulaire economie –

WET nr. 2020-105 van 10 februari 2020) worden de voorwaarden voor de wettelijke garantie van conformiteit vanaf 1 januari 2022 versterkt. Maison LE MARQUIER verbindt zich ertoe de wettelijke conformiteitsgarantie te verlengen met 6 maanden bij reparatie en met 24 maanden bij omruiling van het product.

## 2. COMMERCIEËLE GARANTIES

Commerciële garanties worden vermeld op onze website.

Elke terugzending van een Product door de Klant is onderworpen aan de voorafgaande toestemming van LE MARQUIER, die op verzoek alle informatie kan verkrijgen die de klacht van de Klant rechtvaardigt: details, foto's, enz.

Onafhankelijk van de commerciële garanties die hierboven aan de Klanten worden verleend, is LE MARQUIER gebonden aan de wettelijke garantie van conformiteit en die met betrekking tot verborgen gebreken, onder de volgende voorwaarden:

**Artikel L. 217-4 van het Franse Consumentenwetboek:** *“De verkoper is verplicht om goederen te leveren in overeenstemming met het contract en is aansprakelijk voor elk gebrek aan overeenstemming dat bestaat op het moment van levering.*

*Hij is eveneens aansprakelijk voor conformiteitsgebreken die voortvloeien uit de verpakking, de montage-instructies of de installatie, wanneer dit krachtens de overeenkomst zijn verantwoordelijkheid is geweest of onder zijn verantwoordelijkheid is uitgevoerd. »*

**Artikel L. 217-5 van de Franse Consumentenwet:** *“Om aan de overeenkomst te voldoen, moet het product:*

*1 Geschikt zijn voor het gebruik dat gewoonlijk van soortgelijke goederen wordt verwacht en, indien van toepassing:*

- *beantwoorden aan de door de verkoper gegeven beschrijving en beschikken over de kwaliteiten die deze laatste aan de koper heeft gepresenteerd in de vorm van een monster of model;*
- *de kwaliteiten presenteren die een koper terecht mag verwachten, gelet op de publieke verklaringen van de verkoper, de producent of zijn*

*vertegenwoordiger, met name in reclame of etikettering;*

*2 Ofwel de kenmerken vertonen die in onderlinge overeenstemming door de partijen zijn gedefinieerd, of geschikt zijn voor elk speciaal gebruik dat door de koper wordt gezocht, onder de aandacht van de verkoper wordt gebracht en dat deze laatste heeft aanvaard. »*

**Artikel L. 217-9 van het Franse Consumentenwetboek:** *In geval van gebrek aan conformiteit kiest de koper tussen reparatie en vervanging van het product. De verkoper mag echter niet te werk gaan volgens de keuze van de koper, indien deze keuze leidt tot kosten die kennelijk onevenredig zijn ten opzichte van de andere methode, rekening houdend met de waarde van de goederen of de omvang van het gebrek. Hij is dan verplicht om, tenzij dit onmogelijk is, te werk te gaan volgens de methode die niet door de koper is gekozen.*

**Artikel L. 217-12 van het Franse Consumentenwetboek:** *“De actie die voortvloeit uit het gebrek aan conformiteit verstrijkt twee jaar vanaf de levering van het product. »*

**Artikel L. 217-16 van het Franse Consumentenwetboek:** *“Wanneer de koper van de verkoper, in de loop van de commerciële garantie die hem werd verleend bij de aankoop of reparatie van roerende goederen, een korting vraagt in een toestand die door de garantie wordt gedekt wordt een eventuele uitvalperiode van minimaal zeven dagen opgeteld bij de resterende garantieperiode. Deze termijn loopt vanaf het verzoek tot tussenkomst van de koper of het ter reparatie beschikbaar stellen van de betreffende goederen, indien deze terbeschikkingstelling volgt op het verzoek tot tussenkomst. »*

**Artikel 1641 van het Franse Burgerlijk Wetboek:** *“De verkoper is gebonden aan de garantie voor verborgen gebreken aan het verkochte goed die het ongeschikt maken voor het gebruik waarvoor het bestemd is, of die dit gebruik zodanig beperken dat de koper het niet zou hebben verworven, of zou er slechts een lagere prijs voor hebben gegeven als hij ze had geweten. »*

**Artikel 1648, lid 1 van het Franse Burgerlijk Wetboek:** *“De actie die voortvloeit uit herroepingsgebreken moet door de koper worden ingesteld binnen twee jaar na de ontdekking van het gebrek. »*

Deze garanties treden in werking op de datum van aankoop en zijn alleen geldig in het land van aankoop. Om van bovenstaande garanties te kunnen genieten, moet de klant een uitdrukkelijk verzoek indienen bij LE MARQUIER door hem zijn aankoopfactuur voor te leggen.

#### **4. BESCHIKBAARHEID VAN RESERVEONDERDELEN**

De reserveonderdelen die essentieel zijn voor het gebruik van het product zijn beschikbaar 3 jaar nadat de productie van dit product is gestopt. De verzendingskosten voor reserveonderdelen gelden volgens de reserveonderdelenprijs die op aanvraag verkrijgbaar is bij onze klantenservice. Deze elementen zijn echter geldig voor producten die sinds 2018 op de markt zijn gebracht, worden uitsluitend ter informatie gegeven en moeten per product worden geverifieerd. In geval van onbeschikbaarheid van reserveonderdelen na de garantieperiode, verbindt de leverancier van LE MARQUIER zich ertoe de klant een commerciële oplossing aan te bieden.

#### **5. AANSPRAKELIJKHEID – UITSLUITINGEN VAN GARANTIE**

Alle producten van LE MARQUIER voldoen aan de normen die van toepassing zijn in Frankrijk. LE MARQUIER kan niet aansprakelijk worden gesteld, ook niet op grond van wettelijke en commerciële garanties, in de volgende gevallen:

- Misbruik, gebruik voor professionele doeleinden, verkeerd gebruik van het product,
- Schade als gevolg van een val, schok, onjuiste behandeling (of het niet naleven van de gebruiksaanwijzing),
- Gebrek aan onderhoud, nalatigheid, gebruik van agressieve schoonmaakmiddelen en gebruik dat niet voldoet aan de veiligheidsvoorschriften en de aanbevelingen van de fabrikant LE MARQUIER.
- Halo's of vlekken gekoppeld aan de opeenvolgende combinatie: vocht vasthouden + warmte,
- Slijtage en verlies van natuurlijke frisheid van het product
- Corrosie die voortkomt uit krassen of schuurplekken als gevolg van gebruik en die niet kan worden geëlimineerd door

middel van gebruikelijke reiniging en onderhoud,

- Gevallen van lichte corrosie, natuurlijke gevolgen van het staalmateriaal
- Corrosie van staal na direct gebruik aan de kust
- Veranderingen in het uiterlijk van hout/bamboe door natuurlijke veroudering.
- Gebruik voor professionele doeleinden, misbruik van het product,
- Opbergen van producten onder abnormale omstandigheden of omstandigheden die onverenigbaar zijn met hun aard,
- Vervorming van barbecues als gevolg van verkeerd gebruik: hout, wijnstokscheuten, vloeibare en gel-aanmaakblokjes zijn verboden.
- Vervorming van de barbecue als gevolg van een installatie die niet voldoet aan de aanbevelingen vermeld in de gebruiksaanwijzing
- Overmacht, verstoring, overstroming, brand, gehele of gedeeltelijke staking, in het bijzonder van postdiensten, transportmiddelen, communicatiemiddelen.

LE MARQUIER aanvaardt geen verantwoordelijkheid of garantie in geval van een storing van het



internet, in het bijzonder in het geval van een vertraging in de transmissie of enige andere storing. LE MARQUIER kan niet garanderen dat elektronische berichten niet worden onderschept. LE MARQUIER kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade, tijdelijk of permanent, veroorzaakt aan het computersysteem van de Klant, noch voor enig verlies of schade die hierdoor zou kunnen ontstaan.

## **6. LABEL KWALITEITSREPARATIE**



MAISON LE MARQUIER draagt het label Quali Répar. Het label wordt toegekend aan professionals in de reparatie van elektrische en elektronische apparatuur. Het certificeert onze knowhow om defecten te diagnosticeren en de betreffende producten te repareren.

Deze werd ons na een audit toegekend door een onafhankelijke certificeringsinstantie en daarom zijn wij gecertificeerd voor een hernieuwbare periode van 3 jaar. Dankzij het label kunnen wij onze klanten de Repair Bonus aanbieden: een onmiddellijke korting op uw reparatiefactuur voor in aanmerking komende apparaten en storingen die niet langer onder de garantie vallen.

### **CONTACT**

**05 59 56 57 22**

MAISON LE MARQUIER

30 Rue Ambroise1

40 390 St. Martin De Seignanx

**lemarquier.com**