

## **GARANTIE**

Tous nos produits portant la marque Florenzzi sont couverts par une garantie prévue par la loi et par une garantie conventionnelle rédigée, par le présent certificat de garantie et par la réglementation de référence applicable qui, dans tous les cas, restera valable et à laquelle on ne pourra déroger.

1. La présente garantie est valable pendant une période de cinq ans à compter de la date de livraison du produit, pour les défauts de conformité constatés sur les coussins, les mécanismes de relaxation, les coutures, les dispositifs manuels, les systèmes de suspension (sangles élastiques), les revêtements et non dus à l'usure normale. Après la deuxième année suivant la date de livraison, la garantie couvre uniquement les parties et les matériaux nécessaires pour la réparation et non les frais de main-d'œuvre. Tous les canapés et les fauteuils Florenzzi bénéficient, en plus de la garantie la loi du pays où le produit a été acheté, d'une autre garantie conventionnelle de 6 ans, à compter de la livraison et limitée à la structure intérieure en bois (parties porteuses) des canapés et des fauteuils.
2. Les réclamations des défauts de production sont reçues par le revendeur qui informera le fabricant.
3. La réclamation doit comporter la facture d'achat, mentionnant le nom du revendeur et la date d'achat. Le client doit également envoyer un descriptif ainsi que des photos du défaut constaté.

## **CONDITIONS DE GARANTIE**

La garantie est accordée uniquement aux produits achetés pour un usage domestique, par les personnes n'exerçant pas une activité économique.

L'usage conforme aux instructions ci-dessous en particulier :

- le nettoyage et la conservation systématique du produit ;
- la maintenance dans le logement de températures convenables entre 15 et 30 °C ;
- la maintenance dans le logement d'une humidité convenable de 40 à 70% ;
- l'usage du produit dans les conditions d'éclairage naturel et artificiel moyen ;
- ne pas surcharger les produits.

### **Les preuves suivantes témoignent de l'utilisation de matériaux naturels:**

- les différences tolérables de la couleur des éléments en bois dues aux différents lieux d'origine des arbres ;
- les différences tolérables de la couleur et de la facture du tissu ;
- les marques naturelles, y compris les cicatrices, les veines, les rides, et les piqûres ainsi que l'odeur du matériau ;

Les traits cités ci-dessus ne constituent pas des défauts donc ne peuvent pas être réclamés.

## **LA GARANTIE NE RECOUVRE PAS**

- la réduction de souplesse de l'assise dû au montage de fonctions supplémentaires ;
- le rapetissement et la décoloration du tissu qui résultent de l'usage quotidien ;
- les bruits naturels dus aux frottements des jonctions du matériel en métal (par exemple les ressorts du fauteuil) ;
- les défauts ou les pannes dus à des dommages accidentels ;
- les défauts de conformité des biens achetés pour un usage non résidentiels, ou différent du cadre d'habitation normal de destination du produit ;
- les défauts ou les pannes dus à des dommages accidentels ;
- les dommages provoqués par des brûlures, des coupures, des animaux domestiques ou toute autre forme d'emploi impropre ;
- les dommages provoqués par des négligences du consommateur ou à un nettoyage ou un traitement inapproprié du revêtement ;
- les dommages des tissus dus à l'application de produits chimiques, détergents ou adoucissants inappropriés ou à des traitements non autorisés par la marque Florenzzi ;
- les dommages causés par des matériaux corrosifs, tels que les acides ou les solvants, les teintures, les encres, les peintures, les liquides physiologiques humains ou animales ;
- les dommages résultants de l'exposition directe à la lumière du soleil et/ou à des sources de chaleur et conditions similaires qui provoqueraient décoloration dessèchement ;
- les dommages suite à des excès d'utilisation, un usage impropre ou des causes de force majeure ;
- les dommages provoqués par un transport ou au maniement erroné du produit ;
- les dommages provoqués par des interventions de réparation effectuées par des tiers non autorisés par le producteur ;
- l'interprétation de défauts de conformité dues à des informations erronées ou à une négligence commise par le client ;
- les réclamations pour les produits ayant subi une manipulation ou le retrait de l'étiquette de la marque apposée sur le produit ;

- les interventions comportant des frais égaux ou supérieurs au prix d'achat du bien ;
- les éventuelles frais d'emballage et de transport en provenance et à destination de notre entrepôt ;
- les réclamations sur l'assouplissement naturel des coussins et de l'assises, dus à l'emploi du produits, il ne devra en aucune manière être interprété comme une perte de résilience due à des erreurs de production ou à des imperfections du matériau ou, en aucun cas, à un défauts de conformité ;
- les réclamations sur les éventuelles caractéristiques intrinsèques au caractère artisanal du produit, comme les légères différences du pas des coutures, les tolérances dans l'alignement des coussins, les mesures du produit et tout autres léger écart dû au caractère artisanal du produit et/ou la manualité de l'opérateur.

### **PERTE DE GARANTIE**

La perte de garantie pourra avoir lieu en cas de:

- manque d'entretien ;
- utilisation abusive de produits d'entretien ;
- l'éclairage naturel et artificiel très intense ;
- les décolorations dues aux vêtements ou autres colorants ;
- l'usage du produit dans un logement où la température est inférieure à 15°C ou supérieure à 30°C ;
- l'usage du produit dans un logement dont l'humidité est inférieure à 40% ou supérieure à 70% ;
- la submersion du meuble par l'eau ou autre liquide (par exemple acide, colorant, crème) ;
- la réparation initiée par le client ;
- les détériorations dues par exemple aux animaux ou aux cigarettes ;
- les détériorations dues au transport imprudent par le client au moment d'un déménagement.

### **PROCÉDURE DE LA RÉCLAMATION**

Pour faire valoir les droits découlant de la garantie conventionnelle de la marque Florenzzi le client, dès qu'il constate un défaut de conformité et de toute manière, avant le terme de déclaration prévue par la réglementation locale de référence, doit présenter la demande d'assistance auprès du service client Florenzzi.

1. Le propriétaire du meuble doit réclamer le produit défectueux chez le vendeur en présentant la facture du produit.
2. Le porteur de réclamation et le vendeur rédigent un protocole de réclamation qui sera ensuite envoyé à la centrale de service client Florenzzi.
3. Après la prise de réclamation le client doit prendre les photos documentant la détérioration.
4. Au cas où la réclamation n'est pas reconnue, le garant ou le vendeur donneront à l'acheteur la réponse par téléphone ou mail avec les causes du rejet de réclamation.
5. Au cas où la réclamation est reconnue, le garant ou le vendeur présenteront la démarche future.
6. Le garant dispose de 14 jours pour reconnaître la réclamation. S'il estime que la garantie est prise en compte, il aura 30 jours pour résoudre le problème.
7. La détérioration du meuble peut être redressé soit par la réparation soit par le remplacement. Si le matériau initial n'est pas disponible au moment de la réparation, le garant se réserve le droit de le remplacer par un autre ayant la même qualité et les mêmes valeurs. En cas de changement de construction, le garant utilisera la nouvelle technologie disponible au moment précis.
8. Le garant s'engage à vous proposer gratuitement un service de réparation pour les produits reconnus défectueux. Si après expertise, le produit n'est pas reconnu défectueux du fait du garant, celui-ci proposera un devis pour la remise en œuvre du produit.

Le garant n'est pas responsable des dommages moraux, matériaux, de la perte de profit ou d'un bénéfice apporté par l'acheteur en cas de l'achat d'un produit défectueux. La garantie du produit vendu n'exclue pas, ne réduit pas et ne suspend pas des droits de l'acheteur liés aux non-conformités du produit avec le contrat d'achat.

### **DROITS LEGAUX POUR LE CONSOMMATEUR**

Pour les consommateurs bénéficiant des normes ou des règlements protégeant le consommateur dans le pays d'achat, les avantages conférés par la garantie conventionnelle de la marque Florenzzi sont considérés comme étant complémentaires des droits prévus par ces lois et les règlements de référence, qui ne sont pas dérogeables. Les droits spécifiques du consommateur protégées par la garantie ne peuvent subir des variations d'un pays à l'autre.