

## **Informativa Garanzia Legale**

### **Informativa sulla Garanzia Legale**

Tutti i prodotti venduti su questo sito **platum.store** sono coperti dalla garanzia legale di conformità prevista dagli artt. 128-135 del Codice del Consumo ("Garanzia Legale").

#### **A chi si applica**

La Garanzia Legale è riservata ai consumatori. Si segnala che l'acquisto sul Sito è consentito solo a utenti che rivestano la qualità di consumatori (e che abbiano compiuto gli anni diciotto), intendendosi per consumatori le persone fisiche che, in relazione all'acquisto dei prodotti tramite il Sito, agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, professionale o artigianale eventualmente svolta.

#### **Quando si applica**

Il venditore (e, dunque, per quanto riguarda gli acquisti effettuati sul Sito, Platum S.p.A.) è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del prodotto e che si manifesti entro due anni da tale consegna.

Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro un anno dalla consegna del prodotto esistessero già a tale data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del prodotto o con la natura del difetto di conformità. A partire dal settimo mese successivo alla consegna del prodotto, sarà invece onere del consumatore provare che il difetto di conformità esisteva già al momento della consegna dello stesso.

Per poter usufruire della Garanzia Legale, dovrai quindi fornire innanzitutto prova della data dell'acquisto e della consegna del bene. E' opportuno, pertanto, ai fini di tale prova, conservare l'e-mail di conferma d'ordine o la fattura di acquisto, qualora richiesta, o il documento di trasporto ovvero qualsiasi altro documento che possa attestare la data di effettuazione dell'acquisto (per esempio l'estratto conto della carta di credito o l'estratto conto bancario) e della consegna.

#### **Che cosa è il difetto di conformità**

Si ha un difetto di conformità, quando il bene acquistato:

1. non è idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
2. non è conforme alla descrizione fatta dal venditore e non possiede le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello;
3. non presenta le qualità e prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto anche delle dichiarazioni fatte nella pubblicità o nella etichettatura;

4. non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore abbia accettato.

Sono quindi esclusi dal campo di applicazione della Garanzia Legale eventuali guasti determinati da fatti accidentali o da tua responsabilità ovvero da un uso del prodotto non conforme alla sua destinazione d'uso e/o alle condizioni particolari di conservazione e/o alle condizioni d'impiego.

### **Rimedi a disposizione dell'utente**

In caso di difetto di conformità debitamente denunciato nei termini, l'utente ha diritto:

- in via primaria, alla riparazione o sostituzione gratuita del bene, a sua scelta, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro;
- in via secondaria (nel caso cioè in cui la riparazione o la sostituzione siano impossibili o eccessivamente onerose ovvero la riparazione o la sostituzione non siano state realizzate entro termini congrui ovvero la riparazione o la sostituzione precedentemente effettuate abbiano arrecato notevoli inconvenienti al consumatore) alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto, a sua scelta.

Il rimedio richiesto è eccessivamente oneroso se impone al venditore spese irragionevoli in confronto ai rimedi alternativi che possono essere esperiti, tenendo conto (i) del valore che il bene avrebbe se non vi fosse il difetto di conformità; (ii) dell'entità del difetto di conformità; (iii) dell'eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

### **Cosa fare in presenza di un difetto di conformità**

Nel caso in cui un prodotto acquistato sul Sito, nel corso del periodo di validità della Garanzia Legale, manifesti quello che potrebbe essere un difetto di conformità, l'utente può contattare il Servizio Clienti ai seguenti recapiti:

- per e-mail, all'indirizzo [servizioclienti@platum.com](mailto:servizioclienti@platum.com);
- per posta, all'indirizzo: Platum S.p.A. Servizio Clienti Via Bargellino, n. 10 c/d, Calderara di Reno (BO) 40012.

In tutti i casi, sarà dato tempestivo riscontro alla segnalazione del presunto difetto di conformità e sarà indicata all'utente la specifica procedura da seguire, anche tenendo conto della tipologia di prodotto e/o del difetto denunciato, fermo restando l'impegno del venditore a chiudere la pratica, valutando il difetto denunciato come non sussistente o, in caso di sussistenza del difetto, ponendo in essere i rimedi scelti dall'acquirente o con lo stesso concordati, entro il termine massimo di 15 giorni lavorativi dalla denuncia del difetto stesso, fatti salvi eventi eccezionali e/o i periodi feriali (es: il mese di agosto), in inclusi eventuali

lockdown, anche locali, dovuti all'attuale emergenza sanitaria e/o altre misure restrittive riconducibili alla stessa).

Il venditore si riserva il diritto di chiedere all'utente di allegare alla richiesta di usufruire della Garanzia Legale l'e-mail di conferma d'ordine ovvero altro documento che provi la data di effettuazione dell'acquisto e la data di consegna nonché elementi atti a provare l'esistenza del difetto denunciato (es.: se il difetto è visibile, la documentazione fotografia a supporto della richiesta ovvero, se il difetto non è visibile, una dettagliata descrizione dello stesso).