



# **AFTER-SALES-SERVICE- CHARTA 2024**

**LE MARQUIER**

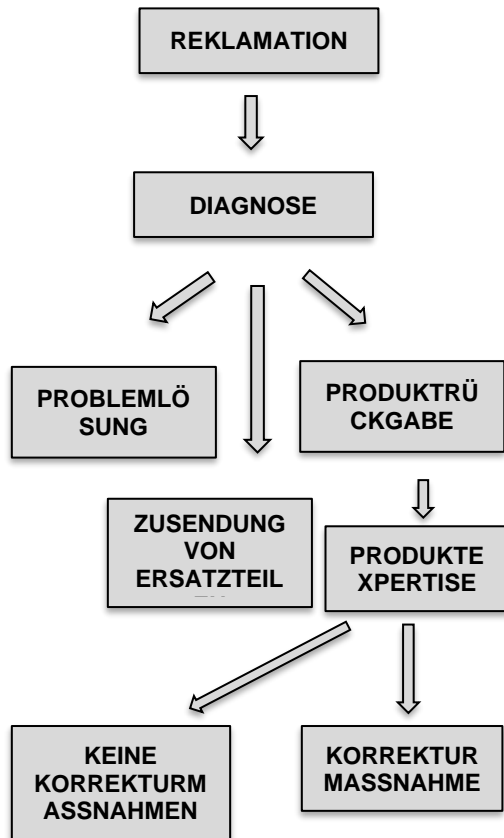


1. VERFAHREN.....	2
2. GESETZLICHE GARANTIEN.....	3
3. GEWERBLICHE GARANTIEN .....	4
4. VERFÜGBARKEIT VON ERSATZTEILEN .....	6
5. HAFTUNG - HAFTUNGS AUSSCHLÜSSE .....	6
6. QUALI-REPAR-SIEGEL .....	7



## 1. VERFAHREN

LE MARQUIER verpflichtet sich und begleitet Sie auch nach dem Kauf Ihres Produkts.



### REKLAMATION

Jede Kundendienstanfrage muss über das auf unserer Website [Lemarquier.com](http://Lemarquier.com) verfügbare Kontaktformular zusammen mit den folgenden Dokumenten eingereicht werden:

- Kaufbeleg, Kassenzettel oder Rechnung für das betroffene Gerät
- Vollständige Kontaktdaten des Verbrauchers (Name, Vorname, Adresse, Handynummer)
- Fotos und Erläuterungen zu den festgestellten Auffälligkeiten oder Funktionsstörungen

### DIAGNOSE

Nach einer schnellen Diagnose per Telefon oder E-Mail-Austausch: Entweder werden Ersatzteile verschickt oder, wenn sich herausstellt, dass der Fehler eine Rücksendung in die Werkstatt erfordert, wird Ihnen ein Rücksendegutschein zugesandt. Damit können Sie das zu analysierende Produkt an uns zurückschicken.

### PROBLEMLÖSUNG ODER PRODUKTRÜCKGABE

Die Entscheidung über eine Rücksendung zur Prüfung in der Werkstatt oder einen Umtausch liegt allein im Ermessen des LE MARQUIER Kundendienstes. Bei Rücksendungen muss das zurückgesandte Gerät oder der zurückgesandte Artikel sauber, gut gereinigt und gut verpackt sein (in einem Karton oder der Originalverpackung), wobei der von LE MARQUIER ausgestellte Gutschein **ZWINGEND** beigefügt sein muss. Andernfalls wird das Gerät oder der Artikel dem Absender überlassen. Bei Nichtbeachtung des in diesem Dokument beschriebenen Verfahrens wird kein Antrag auf Gutschrift, Reparatur oder Ersatz berücksichtigt.

### PRODUKTEXPERTISE

Am Ende dieser Etappe erstellt der LE MARQUIER-Dienst ein Fehlerdatenblatt, in dem die erforderlichen Korrekturmaßnahmen und deren Ausführungszeit angegeben sind. Wenn der Mangel nicht in der Garantie enthalten ist, erstellt der Kundendienst von LE MARQUIER einen Kostenvoranschlag, der dem Kunden vor der Reparatur zur Genehmigung vorgelegt wird

### MASSNAHME

Wenn das Produkt noch unter Garantie steht, übernehmen wir die vollen Kosten für den Kundendienst und führen die Korrekturmaßnahme durch. Wenn das Produkt nicht mehr unter Garantie steht oder der Fehler nicht in der Garantie enthalten ist, wird die Korrekturmaßnahme nur nach Zustimmung des Kunden durchgeführt.

## **2. GESETZLICHE GARANTIEN**

In Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen garantiert LE MARQUIER:

- Konformitätsmängel der verkauften Waren gemäß den Bedingungen des Artikel L211-4 ff. des französischen Verbraucherschutzgesetzbuches;
- Und versteckte Mängel der verkauften Sache gemäß den Bedingungen der Artikel 1641 ff. des französischen Zivilgesetzbuches;

Wenn der Kunde auf der Grundlage der gesetzlichen Konformitätsgarantie handelt:

- Kann er innerhalb von zwei Jahren nach der Lieferung der Ware klagen;
- Kann er zwischen der Reparatur oder dem Ersatz der Ware wählen, vorbehaltlich der in Art. L. 211-9 des französischen Verbraucherschutzgesetzbuches vorgesehenen Kostenbedingungen;
- Ist er während eines Zeitraums von 24 Monaten nach Lieferung der Ware von der Pflicht zum Nachweis der Vertragswidrigkeit der Ware befreit. Für gebrauchte Güter beträgt diese Frist jedoch sechs Monate.

Die gesetzliche Konformitätsgarantie, von der sich LE MARQUIER nicht befreien oder deren Umfang er nicht einschränken kann, gilt unabhängig von einer eventuellen gewerblichen Garantie.

Wird die auf der Garantie für verborgener Mängel der verkauften Sache gestützte Klage innerhalb von zwei Jahren nach Entdeckung des vom Kunden verborgenen Mangels unter den Voraussetzungen der Art. 1641 ff. und 2232 des französischen Zivilgesetzbuches erhoben, kann der Kunde entweder die Auflösung des Verkaufs oder eine Herabsetzung des Kaufpreises gemäß Art. 1644 des französischen Zivilgesetzbuches verlangen.

Vorbehaltlich des Vorstehenden unterliegt jede Rücksendung eines Produkts durch den Kunden der vorherigen Zustimmung von Le MARQUIER, der auf Anfrage alle Elemente erhalten kann, die die Beschwerde des Kunden rechtfertigen: Details, Fotos...

Im Falle einer Nichtkonformität des gelieferten Produkts kann der Kunde von LE MARQUIER

entweder die Reparatur oder den Ersatz des betreffenden Produkts verlangen. LE MARQUIER kann jedoch die vorgeschlagene Modalität zugunsten der anderen Modalität ablehnen, wenn die Wahl des Kunden zu Kosten führt, die im Vergleich zu der anderen möglichen Art der Herstellung der Konformität offensichtlich unverhältnismäßig hoch sind (Artikel L. 211-9 Absatz 2 des französischen Verbraucherschutzgesetzbuches).

Darüber hinaus kann der Kunde in den folgenden drei Fällen (Artikel L. 211-10 des französischen Verbraucherschutzgesetzbuches) eine Minderung des Preises oder die Auflösung des Vertrags verlangen: (i) Wenn Nachbesserung und Ersatzlieferung unmöglich sind, (ii) wenn die geforderte Nachbesserung nicht innerhalb eines Monats nach der Reklamation des Kunden durchgeführt werden kann und (iii) wenn die Nachbesserung in Anbetracht der Art der Ware und des von ihm angestrebten Verwendungszwecks nicht ohne erhebliche Nachteile für den Kunden durchgeführt werden kann. Wegen geringfügiger Konformitätsmängel kann die Auflösung des Vertrages jedoch nicht beantragt werden.

In jedem Fall müssen die Produkte im Originalzustand und vollständig zusammen mit dem von LE MARQUIER ZWINGEND gesendeten Rücksendeschein an die folgende Adresse zurückgesandt werden:

**SAV MAISON LE MARQUIER  
30 Rue Ambroise 1**

**40390 Saint Martin de Seignanx (Frankreich)**

Dem Kunden wird empfohlen, sich den Nachweis für diese Rücksendung zu sichern.

Zurückgegebene Produkte, die durch den Kunden unvollständig, verändert, abgenutzt, beschädigt und/oder verschmutzt werden, werden nicht erstattet, ersetzt oder repariert.

Unter der Voraussetzung, dass die oben genannten Bedingungen erfüllt sind, erstattet LE MARQUIER die Kosten für die Lieferung und Rücksendung innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Eingang der zurückgesandten Produkte bei LE MARQUIER.

Für gewerbliche Nutzer oder bei intensiver Nutzung gilt nur die gesetzliche Garantie für Konformität und gegen versteckte Mängel und die gewerblichen Garantien sind auf ein Jahr reduziert.

Im Rahmen des sogenannten AGEC-Gesetzes (Anti-Verschwendung für eine Kreislaufwirtschaft - Gesetz Nr. 2020-105 vom 10. Februar 2020) werden die Bedingungen für die gesetzliche Konformitätsgarantie ab dem 1. Januar 2022 verschärft. Die Gesellschaft MAISON LE MARQUIER verpflichtet sich, die gesetzliche Konformitätsgarantie bei Reparatur um 6 Monate und bei Umtausch des Produkts um 24 Monate zu verlängern.

## 2. GEWERBLICHE GARANTIE

Die gewerblichen Garantien sind auf unserer Website aufgeführt.

Jede Rücksendung eines Produkts durch den Kunden bedarf der vorherigen Zustimmung von LE MARQUIER, der auf Anfrage alle Informationen erhalten kann, die die Beschwerde des Kunden rechtfertigen: Details, Fotos...

Unabhängig von den vorstehenden gewerblichen Garantien, die den Kunden gewährt werden, ist LE MARQUIER verpflichtet, die gesetzliche Konformitätsgarantie und die Garantie für versteckte Mängel unter den folgenden Bedingungen zu gewährleisten:

**Artikel L. 217-4 des französischen Verbraucherschutzgesetzes:** "Der Verkäufer ist verpflichtet, eine vertragsgemäße Ware zu liefern und haftet für bei der Lieferung bestehende Konformitätsmängel.

Er haftet auch für Konformitätsmängel, die sich aus der Verpackung, der Montageanleitung oder der Installation ergeben, wenn diese vertraglich zu seinen Lasten ging oder unter seiner Verantwortung ausgeführt wurde."

**Artikel L. 217-5 des französischen Verbraucherschutzgesetzes:** "Um dem Vertrag zu entsprechen, muss die Ware:

1. Für den Gebrauch geeignet sein, der üblicherweise von ähnlicher Ware erwartet wird, und gegebenenfalls:

- der vom Verkäufer gegebenen Beschreibung entsprechen und die Qualitäten besitzen, die er dem Käufer in Form von Mustern oder Modellen präsentiert hat;
- die Eigenschaften aufweisen, die ein Käufer angesichts der öffentlichen Erklärungen

des Verkäufers, des Herstellers oder seines Vertreters, insbesondere in der Werbung oder bei der Etikettierung, berechtigterweise erwarten kann;

2. Oder die von den Parteien einvernehmlich festgelegten Merkmale aufweisen oder für jeden speziellen, vom Käufer gewünschten Zweck geeignet sein, der dem Verkäufer zur Kenntnis gebracht wurde und den dieser akzeptiert hat."

**Artikel L. 217-9 des französischen Verbraucherschutzgesetzes:** Im Falle einer Nichtkonformität hat der Käufer die Wahl zwischen der Nachbesserung und dem Ersatz der Ware. Der Verkäufer kann jedoch davon absehen, nach der Wahl des Käufers zu verfahren, wenn diese Wahl unter Berücksichtigung des Werts der Sache oder des Ausmaßes des Mangels offensichtlich unverhältnismäßige Kosten im Vergleich zu der anderen Modalität verursacht. Er ist dann verpflichtet, sofern dies nicht unmöglich ist, nach der vom Käufer nicht gewählten Modalität zu verfahren.

**Artikel L. 217-12 des französischen Verbraucherschutzgesetzes:** "Die Klage wegen Vertragswidrigkeit verjährt zwei Jahre nach der Lieferung der Ware."

**Artikel L. 217-16 des französischen Verbraucherschutzgesetzes:** "Wenn der Käufer während der Laufzeit der gewerblichen Garantie, die ihm beim Kauf oder der Reparatur einer beweglichen Sache gewährt wurde, vom Verkäufer eine von der Garantie gedeckte Instandsetzung verlangt, wird jede Stillstandszeit von mindestens sieben Tagen zur verbleibenden Garantiezeit hinzugerechnet. Dieser Zeitraum beginnt mit dem Antrag des Käufers auf Tätigwerden oder der Bereitstellung des betreffenden Gegenstands zur Reparatur, wenn diese Bereitstellung nach dem Antrag auf Tätigwerden erfolgt. "

**Artikel 1641 des französischen Zivilgesetzbuches:** Der Verkäufer ist verpflichtet, die Garantie für verborgene Mängel der verkauften Sache zu übernehmen, die diese für den beabsichtigten Verwendungszweck ungeeignet machen oder die diesen Verwendungszweck so sehr beeinträchtigen, dass der Käufer sie nicht erworben oder nur einen geringeren Preis dafür bezahlt hätte, wenn er sie gekannt hätte. "

**Artikel 1648 Absatz 1 des französischen Zivilgesetzbuches:** "Die Klage wegen Sachmängeln muss vom Käufer innerhalb von zwei Jahren nach Entdeckung des Mangels erhoben werden."

Diese Garantien treten mit dem Erwerbsdatum in Kraft und gelten nur im Erwerbsland. Um die vorstehenden Garantien in Anspruch nehmen zu können, muss der Kunde dies ausdrücklich bei LE MARQUIER beantragen, indem er seine Kaufrechnung vorlegt.

#### **4. VERFÜGBARKEIT VON ERSATZTEILEN**

Ersatzteile, die für die Nutzung des Produkts unerlässlich sind, sind für 3 Jahre nach Einstellung der Produktion dieses Produkts verfügbar. Die Versandkosten für Ersatzteile gelten gemäß einer Preisliste für Ersatzteile, die auf Anfrage bei unserer Kundendienstabteilung erhältlich ist.

Diese Angaben gelten jedoch nur für Produkte, die seit 2018 vermarktet werden, dienen lediglich als Anhaltspunkt und müssen für jedes Produkt einzeln überprüft werden. Falls Ersatzteile nach Ablauf der Garantiezeit nicht verfügbar sind, verpflichtet sich der Lieferant LE MARQUIER dem Kunden eine kommerzielle Lösung anzubieten.

#### **5. HAFTUNG - HAFTUNGSAUSSCHLÜSSE**

Alle Produkte von Le MARQUIER entsprechen den in Frankreich geltenden Normen.

In den folgenden Fällen haftet LE MARQUIER nicht, auch nicht im Rahmen gesetzlicher und gewerblicher Garantien:

- Falsche Verwendung, Verwendung für berufliche Zwecke, zweckentfremdete Verwendung des Produkts,
- Beschädigungen durch Stürze, Schläge, unsachgemäße (oder nicht der Gebrauchsanweisung entsprechende) Handhabung,
- Mangelnde Pflege, Nachlässigkeit, die Verwendung aggressiver Reinigungsmittel sowie eine Nutzung, die nicht den Sicherheitsvorschriften und den Empfehlungen des Herstellers LE MARQUIER entspricht.
- Ringe oder Flecken im Zusammenhang mit der folgenden Kombination: Feuchtigkeitsstau + Hitze,
- Natürlicher Verschleiß und Frischeverlust des Produkts

- Korrosionsablagerungen, die durch gebrauchsbedingte Kratzer oder Abschürfungen entstehen und durch die übliche Reinigung und Wartung nicht beseitigt werden können,
- Fälle von geringfügiger Korrosion, die eine natürliche Folge des Materials Stahl ist
- Korrosion des Stahls als Folge einer Verwendung direkt am Meer
- Veränderungen im Aussehen von Holz / Bambus aufgrund der natürlichen Alterung.
- Die Verwendung für berufliche Zwecke, die zweckentfremdete Verwendung des Produkts,
- Die Lagerung von Produkten unter anormalen oder mit ihrer Natur unvereinbaren Bedingungen,
- Verformungen der Grills aufgrund unsachgemäßer Verwendung: Holz, Weinreben, flüssige und gelartige Feueranzünder sind verboten.
- Verformungen des Grills, die auf eine Installation zurückzuführen sind, die nicht den in der Gebrauchsanweisung genannten Empfehlungen entspricht.
- Höhere Gewalt, Störungen, Überschwemmungen, Feuer, Voll- oder Teilstreiks insbesondere bei Postdiensten, Transportmitteln, Kommunikationsmitteln.

LE MARQUIER übernimmt keine Verantwortung oder Garantie für Störungen des Internets, insbesondere bei verspäteten Übertragungen oder anderen Funktionsstörungen. LE MARQUIER kann nicht garantieren, dass elektronisch übermittelte Nachrichten nicht abgefangen werden. LE MARQUIER haftet nicht für vorübergehende oder dauerhafte Schäden am Computersystem des Kunden oder für eventuelle Verluste oder Schäden, die dadurch entstehen.



## 6. QUALI-REPAR-SIEGEL



MAISON LE MARQUIER ist mit dem Gütesiegel Quali Répar ausgezeichnet. Das Siegel wird an Reparaturfachleute für Elektro- und Elektronikgeräte vergeben. Es bescheinigt unser Know-how bei der Diagnose von Fehlern und der Reparatur der betroffenen Produkte.

Es wurde uns nach einem Audit von einer unabhängigen Zertifizierungsstelle verliehen, sodass wir für einen verlängerbaren Zeitraum von 3 Jahren zertifiziert sind. Dank des Siegels können unseren Kunden vom Reparaturbonus profitieren: Einem sofortigen Rabatt auf Ihre Reparaturrechnung für qualifizierte Geräte und Ausfälle, die nicht mehr unter die Garantie fallen.

### **KONTAKT**

**05 59 56 57 22**

MAISON LE MARQUIER

30 Straße Ambroise1

40 390 St Martin De Seignanx

**lemarquier.com**