LE MARQUIER

CHARTE SAV 2026

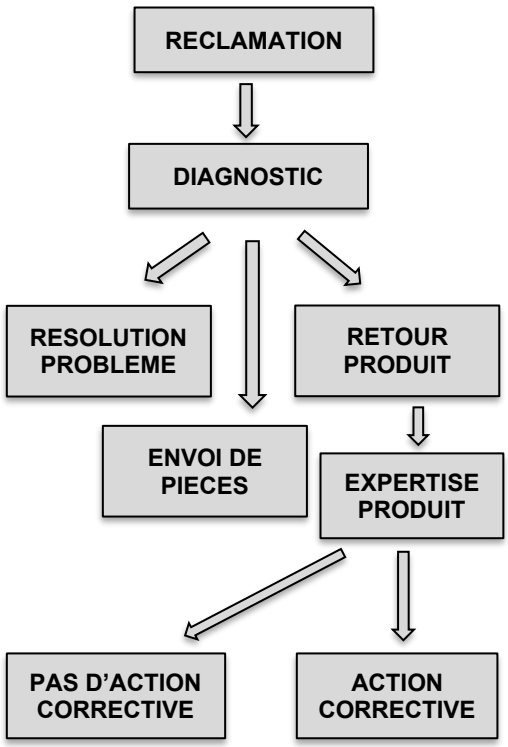
LE MARQUIER

LE MARQUIER

1. PROCEDURE..... 2
2. GARANTIES LEGALES 3
3. GARANTIES COMMERCIALES..... 3
4.DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES 4
5. RESPONSABILITÉ – EXCLUSIONS DE GARANTIE 4
6.LABEL QUALI REPAR.....5

1.PROCEDURE

LE MARQUIER s'engage et vous accompagne dans l'après-vente de votre produit.



RECLAMATION

Toute demande de SAV doit être envoyée par le formulaire de contact disponible sur notre site internet Lemarquier.com accompagnée de documents :

- Justificatif d'achat, ticket de caisse ou facture du matériel concerné
- Coordonnées complètes du consommateur (nom, prénom, adresse, numéro de portable)
- Photos et explications concernant l'anomalie ou le dysfonctionnement constaté

DIAGNOSTIC

Après réalisation d'un diagnostic rapide par téléphone ou par échanges de mails : soit des pièces de remplacement seront envoyées ou s'il est avéré que l'anomalie nécessite un retour atelier, un bon pour accord de retour vous sera envoyé. Il vous permettra de nous retourner le produit à analyser.

RESOLUTION PROBLEME OU RETOUR PRODUIT

Toute décision de retour pour test en atelier ou d'échange est laissée à la seule appréciation du service SAV LE MARQUIER. Dans le cas du retour, l'appareil ou l'article retourné doit être propre, bien nettoyé et bien emballé (dans un carton ou son emballage d'origine) avec **OBLIGATOIREMENT** le bon pour accord donné par LE MARQUIER. Dans le cas contraire, l'appareil ou l'article sera laissé à la disposition de son expéditeur. En cas de non-respect de la procédure décrite dans ce document, aucune demande d'avoir, de réparation ou de remplacement ne sera prise en considération.

EXPERTISE PRODUIT

A l'issue de cette étape, le service LE MARQUIER réalise une fiche anomalie en précisant l'action corrective nécessaire et son délai d'exécution. Également si l'anomalie n'est pas incluse dans la garantie, le SAV LE MARQUIER réalisera un devis qui sera soumis au client, pour accord avant réparation.

ACTION

Si le produit est toujours sous garantie, nous prenons en charge l'intégralité des coûts du SAV et réalisons l'action corrective. Si le produit n'est plus sous garantie ou l'anomalie n'est pas incluse dans la garantie, l'action corrective sera exécutée uniquement après accord du client.

2. GARANTIES LEGALES

Conformément aux dispositions légales, LE MARQUIER garantit :

- des défauts de conformité du bien vendu dans les conditions de l'article L211-4 et suivants du Code de la consommation ;
- et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions des articles 1641 et suivants du Code civil ;

Lorsqu'il agit sur le fondement de la garantie légale de conformité, le Client :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du Code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est toutefois de six mois pour les bien d'occasion.

La garantie légale de conformité, à l'égard de laquelle LE MARQUIER ne peut pas s'exonérer ni en limiter la portée, s'applique indépendamment d'éventuelle garantie commerciale.

Dans l'hypothèse où l'action fondée sur la garantie des défauts cachés de la chose vendue est intentée dans les deux ans suivant la découverte du défaut caché par le Client, dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants et 2232 du Code civil, celui-ci pourra demander soit la résolution de la vente, soit une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Sous réserve de ce qui précède, tout retour d'un Produit par le Client est soumis à l'accord préalable de LE MARQUIER, qui pourra obtenir sur demande tout élément justifiant la réclamation du Client : détails, photographies…

En cas de non-conformité du Produit livré, le Client pourra demander à LE MARQUIER soit la réparation, soit le remplacement du Produit concerné. Toutefois, LE MARQUIER pourra refuser la modalité proposée au profit de l'autre modalité, si le choix du Client entraîne un coût manifestement disproportionné par rapport à l'autre mode de mise en conformité possible (article L. 211-9 alinéa 2 du Code de la consommation).

Par ailleurs, le Client pourra solliciter la réduction du prix ou la résolution du contrat dans les trois cas suivants (article L. 211-10 du Code de la consommation) : (i) si la réparation et le remplacement sont impossibles, (ii) si la mise en conformité demandée ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation du Client, et (iii) si la mise en conformité ne peut l'être sans inconvénient majeur pour le Client compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche. Toutefois, la résolution du contrat ne pourra pas être demandée pour un défaut de conformité mineur.

En tout état de cause, les Produits doivent être retournés dans leur état d'origine et complets, accompagnés du bon de retour OBLIGATOIREMENT transmis par LE MARQUIER, à l'adresse suivante :

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

Il est conseillé au Client de se ménager la preuve de ce retour.

Les Produits retournés incomplets, modifiés, abîmés, endommagés et/ou salis par le fait du Client ne seront pas remboursés, ni remplacés, ni réparés.

Sous réserve du respect des conditions mentionnées ci-dessus, LE MARQUIER remboursera les frais de la livraison et de retour, et ce dans les trente (30) jours suivant la réception par LE MARQUIER des Produits retournés.

Pour les utilisateurs professionnels ou dans le cadre d'un usage intensif, seule la garantie légale de conformité et contre les vices cachés s'appliquera, les garanties commerciales sont ramenées à 1 an.

Dans le cadre de la loi dite AGEC (Anti-gaspillage pour une économie circulaire – LOI n 2020-105 du 10 février 2020), les conditions de garantie légale de conformité seront renforcées à compter du 1er janvier 2022. La Maison LE MARQUIER s'engage à allonger la garantie légale de conformité de 6 mois si réparation et 24 mois si le produit est échangé.

2. GARANTIES COMMERCIALES

Les garanties commerciales sont mentionnées sur notre site internet.

Tout retour d'un Produit par le Client est soumis à l'accord préalable de LE MARQUIER, qui pourra obtenir sur demande tout élément justifiant la réclamation du Client : détails, photographies…

Indépendamment des garanties commerciales ci-avant consenties aux Clients, LE MARQUIER est tenue de la garantie légale de conformité et de celle relative aux vices cachés dans les conditions suivantes :

Article L. 217-4 du Code de la consommation :
« Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.
Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L. 217-5 du Code de la consommation :
« Pour être conforme au contrat, le bien doit :
1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
- *correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*
- *présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;*

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L 217-9 du Code de la consommation :
En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Article L. 217-12 du Code de la consommation :
« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article L. 217-16 du Code de la consommation :
« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

Article 1641 du Code civil : *« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »*

Article 1648 alinéa 1 du Code civil : *« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »*

Ces garanties prennent effet à la date d'achat et sont valables uniquement dans le pays d'achat. Pour bénéficier des garanties ci-avant, le client devra en faire la demande expresse à LE MARQUIER en lui communiquant sa facture d'achat.

4.DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation du produit sont disponibles 5 ans après l'arrêt de fabrication de ce produit. Les frais de port des pièces détachées s'appliquent selon un tarif pièces détachées disponible sur simple demande auprès de notre service SAV.
Toutefois, ces éléments sont valables pour les produits commercialisés depuis 2018, sont données à titre indicatifs et doivent être vérifiés produit par produit. En cas de non disponibilité des pièces détachées après la durée de garantie, le fournisseur LE MARQUIER s'engage à proposer une solution commerciale au client.

5. RESPONSABILITÉ – EXCLUSIONS DE GARANTIE

Tous les produits LE MARQUIER sont conformes aux normes applicables en France.
La responsabilité de LE MARQUIER ne saurait être engagée, y compris au titre des garanties légales et commerciales, dans les cas suivants :

- Mauvaise utilisation, utilisation à des fins professionnelles, utilisation détournée du produit,
- les détériorations liées à une chute, un choc, une manipulation incorrecte (ou non conforme au mode d'emploi),
- le manque d'entretien, la négligence, l'usage de détergents agressifs ainsi

qu'une utilisation non conforme aux réglementations de sécurité et aux préconisations du fabricant LE MARQUIER.

- les auréoles ou tâches liées à la combinaison consécutive : rétention d'humidité + chaleur,
- l'usure et la perte de fraîcheur naturelles du produit
- les départs de corrosion découlant de rayures ou d'abrasions dues à l'usage et non éliminables par le biais du nettoyage et de l'entretien habituels,
- les cas de corrosions mineures, résultantes naturelles du matériau acier
- la corrosion de l'acier, suite à une utilisation directe en front de mer
- les évolutions d'aspect du bois/bambou dues à son vieillissement naturel.
- L'utilisation à des fins professionnelles, l'utilisation détournée du produit,
- l'entreposage des produits dans des conditions anormales ou incompatibles avec leur nature,
- les déformations des barbecues liées à une utilisation incorrecte : les bois, les sarments de vignes, les allume-feu liquides et gels sont interdits.
- Les déformations du barbecues liées à une installation non conforme aux préconisations mentionnées dans la notice d'utilisation
- Force majeure, perturbation, inondation, incendie, grève totale ou partielle notamment des services postaux, moyens de transport, moyens de communication.

LE MARQUIER n'assume aucune responsabilité ni garantie en cas de mauvais fonctionnement de Internet, notamment en cas de retard dans les transmissions ou tout autre dysfonctionnement. LE MARQUIER ne peut garantir l'absence d'interception de messages transmis par voie électronique.
LE MARQUIER ne saurait être tenu responsable des dommages, temporaires ou permanents, causés au système informatique du Client ni des pertes ou dommages éventuels qui seraient subis.

6. LABEL QUALI REPAR

LABEL QUALI RÉPAR
Equipements Electriques et Electroniques

MAISON LE MARQUIER est labellisé Quali Répar. Le label est attribué à des professionnels de la réparation d'équipements électriques et électroniques. Il vient certifier notre savoir-faire pour diagnostiquer les pannes et réparer les produits concernés.
Il nous a été attribué par un organisme certificateur indépendant après un audit, et nous sommes donc labellisés pour une durée de 3 ans renouvelable. Grâce au label nous pouvons faire bénéficier à nos clients du Bonus Réparation : une réduction immédiate sur votre facture de réparation pour les appareils et pannes éligibles et qui ne sont plus sous garantie.

CONTACT

05 59 56 57 22

MAISON LE MARQUIER
30 Rue Ambroise1
40 390 St Martin De Seignanx
lemarquier.com