

La charte qualité



■ Article 1

Le rapport qualité-prix optimal : vous avez la garantie de toujours trouver des produits d'excellente qualité au meilleur prix.

■ Article 2

Nous nous engageons à vous rembourser intégralement et sans discussion tout produit qui ne vous satisferait pas pleinement*.

■ Article 3

Notre garantie commerciale est de trois ans sur les articles signalés. En cas de souci technique sur un de ces produits, veuillez contacter notre service consommateur (norma.fr rubrique « contactez-nous ») ou vous présenter en magasin avec le produit dans son emballage d'origine et le ticket de caisse.

Extraits du Code de la Consommation :

Article L217-9: « 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. »

L217-10: « Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix. La même faculté lui est ouverte : 1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ; 2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche. La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur. »

■ Article 4

Comme nous sommes très attentifs aux goûts de nos clients, NORMA vous donne la parole et vous offre des réponses claires et précises à toutes vos questions.

Pour toute remarque, vous pouvez vous adresser à :

NORMA - Service Consommateurs - 57400 SARREBOURG



*dans les 30 jours suivant votre achat et sous réserve de présentation du ticket de caisse.