



GROUPE SEB BELGIUM

VADE-MECUM

Service Après-Vente
Service commercial

Septembre 2024
Remplace et annule l'édition de Mai 2023

Sommaire

1	Introduction	3
2	Garanties	3-4
	2.1 Garantie internationale du Groupe SEB	
	2.2 Garanties spécifiques	4
3	Retour produit au Service Après-Vente	4-5
	3.1 Qu'est-ce qu'un retour « SAV » ?	
	3.2 Comment procéder ?	4-5
	3.3 Transport	5
	3.4 Délais	
	3.5 Garantie sur réparation SOUS garantie	
	3.6 Garantie sur réparation HORS garantie	
	3.7 Cas d'exception produit « non-réparé » mais « remplacé »	
	3.8 Vos contacts SAV	6
4	Retour produit au Service Commercial	7
	4.1 Qu'est-ce qu'un retour « commercial »	
	4.2 Comment procéder ?	
	4.3 Exclusions	
5	Procédures diverses	7-8
	5.1 Procédure de traitement de litige matériel et/ou corporel	
	5.2 Procédure « Satisfait ou Remboursé »	
	5.3 Procédure « Exclusive Service Full Automatic KRUPS »	8

1. Introduction

Ce Vade-mecum vous donne des informations utiles sur les garanties et vous indique les procédures à suivre pour le retour des produits.

Il ne remplace pas les accords existants qui peuvent être écrits spécifiquement dans vos contrats de vente.

2. Garanties

2.1. Garantie Internationale du Groupe SEB

Les produits du Groupe SEB sont garantis contre tout défaut de fabrication ou de matière, pendant la période de garantie de **2 ans**, conformément à la DIRECTIVE (UE) 2019/771 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 20 mai 2019 et ce à partir de la date d'achat initiale. Pour les garanties spécifiques voir 2.2

Cette garantie fabricant vient en complément des droits des consommateurs.

La Garantie couvre tous les coûts de remise en état d'un produit **reconnu non-conforme** pour redevenir conforme à ses spécifications d'origine, par la réparation, la main d'œuvre et le remplacement éventuel de pièces défectueuses. Au choix du Groupe SEB, un produit de remplacement peut être proposé à la place de la réparation du produit défectueux. Les obligations du Groupe SEB dans le cadre de cette garantie se limitent exclusivement à cette réparation ou à ce remplacement.

Définition et critères sur la conformité, voir DIRECTIVE (UE) 2019/771 [EUR-Lex - 32019L0771 - EN - EUR-Lex \(europa.eu\)](#) articles 5-6-7 et 8

Conditions & Exclusions

Le Groupe SEB n'a aucune obligation de réparer ou de remplacer un produit qui ne serait pas accompagné d'un justificatif d'achat et se réserve le droit de déterminer la procédure de réparation.

Cette garantie **ne couvre pas** les dommages qui seraient le résultat d'une mauvaise utilisation, d'une négligence, du non-respect des instructions d'utilisation et de maintenance, de problème d'emballage ou de transport pendant l'expédition du produit, d'une modification ou d'une réparation non autorisée du produit ou une réparation effectuée par un réparateur non agréé par la marque.

Elle n'inclut également pas l'usure normale du produit, ni la maintenance ou le remplacement de pièces consommables, ni les cas suivants :

- Utilisation d'une eau ou de consommables non adaptés
- Entartrage (tout détartrage doit être réalisé conformément aux instructions du mode d'emploi)
- Entrée d'eau, de poussière, d'insectes dans le produit (hors appareils aux caractéristiques spécialement conçues pour les insectes)
- Dommages dus à un choc, ou une surcharge électrique
- Tout accident lié à un feu, une inondation, la foudre etc.
- Usage professionnel intensif ou sur un lieu de travail. Une utilisation non-domestique et/ou hors de la sphère privée = garantie limitée à 1 an
- Verre ou céramique endommagé
- Dommages ou dysfonctionnements spécifiquement dus à l'utilisation avec un voltage, une fréquence électrique non conformes à ceux spécifiés sur la plaque signalétique ou toute autre spécification locale

Toute intervention unilatérale du revendeur, sans l'autorisation écrite préalable du Groupe SEB Belgium, sera considérée comme une décision commerciale unilatérale et autonome du revendeur

Garantie gamme Nespresso : seul l'usage des capsules Nespresso garantit le bon fonctionnement et la longévité des machines Nespresso. La garantie s'applique y compris en cas d'utilisation de capsules autres que de marque Nespresso, sauf si le dommage ou le dysfonctionnement constaté a été causé par l'utilisation de telles capsules. En cas de différend, il appartient à Krups de prouver que le dommage/dysfonctionnement a été causé par l'utilisation de ces capsules.

2.2. Garanties spécifiques (non cumulables avec la garantie légale de 2 ans)

- **2 ans** sur la gamme Accademia Bianca et Nera, les ustensiles de cuisine et les moka's LAGOSTINA
- **3 ans** sur la gamme Nespresso pour tout produit acheté **AVANT mars 2012**
- **3 ans** sur les Autocuiseurs WMF Perfect
- **5 ans** sur les planches à repasser Rowenta NON-ELECTRIQUES
- **5 ans** sur le Cookware inox TEFAL identifié avec une étoile (*) gravée sur le fond du récipient
- **5 ans** sur les récipients isothermes EMSA
- **5 ans** sur les récipients isothermes EMSA Mobility, Basic, Ponza, Mambo, Consul, Campo, President, Samba, Soft Grip, Captain, Mobility, Travel Cup
- **10 ans** sur la poignée Ingénio 5 TEFAL **APRES** mars 2013
- **10 ans** sur le Cookware inox TEFAL identifié avec deux étoiles (**) gravées sur le fond du récipient
- **10 ans** sur la structure métallique de la cuve inox des autocuiseurs SEB
- **10 ans** sur les carafes EMSA Bell
- **25 ans** sur la gamme Inox & Autocuiseurs LAGOSTINA pour tout produit acheté APRES septembre 2007 et 15 ans AVANT septembre 2007
- **30 ans** sur les boîtes de conservation EMSA Clip&Close, Clip&Micro, Clip&Go
- **30 ans** sur les gammes WMF Fusiontec, Fonction 4

3. Retour produit au Service Après-Vente

Parce que la protection de l'environnement et la lutte contre le gaspillage sont nos préoccupations majeures le Groupe SEB s'engage à REPARER en priorité ses produits et accentue sa position en passant la disponibilité des pièces **de 10 à 15 ans** au juste prix et ce à partir des produits lancés en 2022.

L'impression **3D** est également disponible **sur certaines pièces** afin de prolonger leur disponibilité.

3.1 Qu'est-ce qu'un retour « SAV » ?

Il s'agit d'un produit qui **a été vendu** à un consommateur et qui présente une non-conformité.

Merci de veiller à la bonne rotation des produits dans votre stock afin de garantir au consommateur la réparabilité de son produit.

Nous nous réservons le droit de refuser une intervention sous garantie si la date de fabrication du produit est supérieure à 15 ans et si le produit est proposé à la réparation dans le cadre de la garantie.

Un produit sera réparé **sous-garantie** selon les conditions suivantes :

- être accompagné d'une copie du justificatif de garantie (ticket de caisse ou facture) faute de quoi un devis sera automatiquement établi.
- La panne doit être liée à une non-conformité, voir paragraphe 2.1 les conditions et exclusions détaillées.

3.2 Comment procéder pour envoyer un appareil ; y compris les cocottes à pression ; (hors Cookware) en réparation ?

Le produit doit être rentré auprès d'un centre de réparation « ASP » agréé du Groupe SEB (voir liste page 6) et :

- être accompagné d'une copie du justificatif de garantie (ticket de caisse ou facture) faute de quoi un devis sera automatiquement établi.
- être accompagné d'une indication claire du motif de la panne
- être dans son emballage d'origine ou à défaut dans une boîte protégée contre les aléas du transport et correctement identifié. Nous déclinons toute responsabilité en cas de dégât lié au transport.
- être complet*, propre, et vide de tout contenu (café, eau, huile, poussière,)

* veuillez à envoyer **le produit accompagné de la pièce défectueuse** afin que le technicien puisse effectuer un test complet.

Exemples :

- Un aspirateur balai dont la brosse rotative ne tourne plus → vous devez envoyer l'aspirateur **AVEC** la brosse **ET** le chargeur

- un aspirateur robot qui ne chargerait plus → il faut la base de charge **AVEC** du chargeur **ET** l'aspirateur robot
- un aspirateur équipé d'un accu détachable → il faut l'aspirateur MUNI de la batterie **ET** le chargeur
- une cocotte à pression doit être renvoyée COMPLETE (couvercle + cuve)

3.3 Transport

Les frais de transport aller et retour sont gratuits pour une réparation **sous garantie**.

3.4 Délais ou réparation

Si dans les 21 jours calendrier **de la réception du produit par notre réparateur agréé**, le produit n'est pas réparé, nous **échangeons** celui-ci (uniquement valable pour un produit sous garantie)
Sachez qu'afin de réduire au maximum le délai de réparation, nous avons mis en place un processus de commande rapide de pièces pour nos réparateurs agréés.

3.5 Garantie sur réparation **SOUS** garantie

Une procédure de réparation ou d'échange sous garantie n'entraîne pas la prolongation du délai initial de garantie (à l'exception des cas prévus par la loi), ni le début d'une nouvelle période de garantie.

3.6 Garantie sur réparation **HORS** garantie

Une garantie de 3 mois sur **les pièces** est offerte sur la réparation effectuée, mais ne couvre pas une cause différente de celle-ci.

3.7 DOA = **Produit** pour lequel le Groupe SEB autorise un remplacement au lieu d'une réparation

Remarque : la notion de DOA n'est pas une disposition légale !

Définition DOA :

Il s'agit d'un produit vendu à un consommateur depuis moins de **15 jours calendrier** et qui lors de la première utilisation et de la mise sous tension, ne fonctionne pas de manière matériellement conforme aux spécifications du produit.

Exemples : je branche le produit sur le secteur et pas de mise en service

Ce produit ne doit pas présenter de traces d'usage ou celles-ci sont très faibles.

Exclusions: Casse / Chute / Mauvaise utilisation / Appareil en état de fonctionnement mais avec des accessoires ou pièces manquants/abîmés/ Erreur de choix.

Conditions à respecter:

- Vous devez absolument **constater** la panne
- Le produit reconnu défectueux doit être complet, retourné dans son emballage d'origine muni d'une copie de justificatif de garantie (ticket de caisse ou facture).
- Le produit doit être rentré auprès d'un de nos réparateurs agréés.
- Vous devez clairement mentionner sur votre bon de réparation ou dans la zone dédiée du portail du réparateur, qu'il s'agit d'un DOA, dans le cas contraire, le produit sera réparé et renvoyé.

Attention: Si lors du contrôle le produit **ne présente pas de non-conformité**, l'échange sera **refusé** et le produit vous sera renvoyé, votre responsabilité est engagée.

3.8 Vos contacts SAV

→ Service Après-Vente à Fleurus

Informations pièces détachées/réparations

☎ Katinka Van Assche: 071/82 52 30 – Jeanne Delens: 071/82 52 49

@ Pièces détachées spareparts@groupeseb.com - Réparations repairs@groupeseb.com

Litiges réparations – Informations techniques

Michele De Luca

@ technical.assistance@groupeseb.com

☎ 0476/84 06 32

Responsable SAV

Vanessa VOUILLEMIN

@ yvouillemin@groupeseb.com

☎ 0473/37 37 09

→ Nos réparateurs agréés

Afin de vous offrir le meilleur service après-vente possible, nous nous réservons le droit de vous demander de diriger vos réparations sous garantie vers un réparateur dédié.

Belgique

CE Repair Services Tervuren BV

Brusselsesteenweg 330

3090 **Overijse**

@ tervuren@cerrepair.be

☎ T.+32 2 303 75 75

E-Care – Gerard Kamphuis

Stenograaf 2

6921 EX Duiven (NL)

☎ +31 26 3193333

@ account@e-care.nl

Luxembourg

Ser-Tec – Frédéric WELCHER

Rue du Château d'eau 5 L3364 **LEUDELANGE** ☎ 00352/37 20 44 401 @ sertec@grlou.com

Les pièces détachées et les accessoires sont en vente auprès de nos réparateurs agréés ou auprès de grossistes tels que Vedelec, Elka Pieterman, etc

4. Retour produit au Service Commercial

4.1 Qu'est-ce qu'un retour « commercial » ?

Il s'agit d'un produit qui **n'a pas été vendu** à un consommateur et qui a été abîmé ou cassé pendant le transport de notre dépôt vers votre adresse de livraison.

4.2 Comment procéder ?

Etape 1 : Le retour de marchandises livrées et abîmées/cassées pendant le transport ne peut se faire qu'avec l'accord **préalable** de notre département administration des ventes ☎ FR 071/82 52 98 - NL 071/82 52 99 orderdesk@groupeseb.com

Votre réclamation doit nous parvenir dans les **72 heures** de la réception de la marchandise.

Etape 2 : votre demande de retour est soumise pour acceptation ou non au Directeur Commercial.

Etape 3 : L'administration des ventes vous informe de l'autorisation ou non de reprise de marchandise. En cas d'acceptation, une copie de l'autorisation doit être jointe à votre colis.

Notre département logistique organise l'enlèvement de la marchandise dans les 48 à 72 heures.

Etape 4 : Dès réception et contrôle de la marchandise, une note de crédit est établie et envoyée par l'administration des ventes (aucun remplacement physique possible).

4.3 Exclusions

- Les produits détériorés en magasin : ils restent votre propriété, ils ne seront jamais remplacés ou crédités.
- Les accessoires manquants dans l'emballage : le produit ne sera jamais remplacé ou crédité, nous vous demandons d'introduire une demande écrite à votre attaché commercial.

5. Procédures diverses

5.1 Procédure de traitement de litige matériel et/ou corporel

Nous vous rappelons qu'en matière de responsabilité civile, il appartient au tiers réclamant, d'apporter la preuve du préjudice, de la potentielle faute de la marque et d'un lien de causalité entre les deux. Sans cette démarche, il nous sera impossible de prouver qu'un incident est de la responsabilité de notre société.

Nous vous demandons de toujours diriger le consommateur vers notre service consommateur ou vers son assureur.

Le consommateur doit TOUJOURS garder le produit afin de le soumettre à toute demande d'expertise éventuelle.

Le Groupe SEB se décharge de toute responsabilité dans le cas où vous acceptez de prendre possession d'un tel produit.

5.2 Procédure « Satisfait ou Remboursé »

Nous pratiquons UNIQUEMENT AVEC LE CONSOMMATEUR, des opérations « Satisfait ou Remboursé ». En aucun cas, vous ne devez intervenir. Ce type d'action est mentionné sur l'emballage du produit ou via un leaflet qui est également disponible sur demande auprès de votre attaché commercial. A noter que si le consommateur a participé à un cash-back, le montant perçu sera déduit.

5.3 Procédure « Exclusive Service Full Automatic KRUPS Gamme Evidence & Intuition

Quelle que soit la question posée par votre client, une assistance téléphonique est disponible au : 070/23 31 59.

Notre service consommateurs est disponible du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Si le problème ne peut être résolu par téléphone, nous procéderons à un enlèvement gratuit de l'appareil défectueux. A cette occasion, le consommateur se verra prêter une machine automatique complète afin de ne pas manquer de café.

Conditions de collecte d'un produit :

- le produit doit être sous garantie
- le produit doit être placé dans son emballage d'origine ou dans un autre emballage solide qui protège contre les risques du transport et muni d'une identification précise. (Nous déclinons toute responsabilité si les dommages sont liés au transport)

Ce service est valable uniquement sur les gammes KRUPS EVIDENCE et INTUITION et sur Perfection WMF.

5.4 Traitement du Cookware

Il s'agit de produit non-réparable.

Exemples:

Food box conservation
Hydration bottle
Jugs jars
Tableware
Pots&pan
Kitchenware

Nous vous invitons à diriger le consommateur vers notre Service Consommateur via l'adresse e-mail contact-be@groupeseb.com ou par téléphone au 070/23.31.59

OU

Nous vous invitons à contacter votre Groupe SEB délégué commercial.