

# CALOR

## CONTACTER CE FOURNISSEUR

Mode de contact :

Interlocuteur :

@ :

 :

Délai de réponse annoncé/moyen :

Fréquence de réponse aux contacts externes :

Informations et/ou fichiers indispensables à fournir dans votre demande :

Informations

Pièces à joindre

## PROCEDURE

Ce fournisseur à une procédure particulière : Voir la procédure en page suivante

## TYPE DE GARANTIE

Garantie Petit électroménager : 1 an Pièces et main d'œuvre

## ANNEXE 1 PROCEDURE SAV (GENERALE)

APPAREILS SOUS GARANTIE	APPAREILS HORS GARANTIE
<p>Les appareils de la marque sont garantis un an à partir de la date d'achat (sauf indication contraire), 2 ans pour la marque Krups depuis le 01/01/2010, date de vente, contre tout défaut ou vice de fabrication.</p> <p>Cette garantie couvre totalement les pièces et la main d'œuvre. La garantie concerne le remplacement de toute pièce défectueuse mais ne saurait couvrir les détériorations qui pourraient survenir à la suite d'un mauvais emploi (survolage, chute, ... ou d'une modification apportée à l'appareil par l'utilisateur).</p>	<p>Réparation Hors Garantie :</p> <p>Diriger les appareils sur un ASP du Groupe SEB</p> <p>délai normal de réparation : 1 semaine</p> <p>2 semaines si retour usine</p> <p>❖ Facturation au distributeur</p>
APPAREILS - DE 15 JOURS DATE D'ACHAT INCLUS AUTOUCISEURS (neufs défectueux à l'exclusion des articles culinaires)	APPAREILS POUR REMISE EN ETAT
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Panne à la mise en service hors casse, chute ou mauvaise utilisation : <b>échange possible</b> au Consommateur par le Distributeur</li> <li>❖ L'appareil ne présente pas de traces d'usage.</li> <li>❖ L'appareil défectueux, accessoires inclus, doit être complet dans son emballage d'origine.</li> <li>❖ Fournir obligatoirement un justificatif d'achat</li> </ul> <p><a href="#">Application des conditions de reprise des appareils sous garantie par GSF : Voir annexe A</a></p>	<p><i>PRODUITS DETERIORES EN MAGASIN</i></p> <p>Ils restent la propriété du Distributeur. Ils ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'une remise en stock neuf.</p>
APPAREILS + DE 15 JOURS DATE D'ACHAT (A l'exclusion des articles culinaires)	EMBALLAGES DETERIORES/ACCESSOIRES MANQUANTS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Garantie PIECES ET MAIN D'ŒUVRE sur présentation du justificatif de garantie ou d'achat.</li> <li>❖ <b>Réparation :</b> Diriger les appareils sur un CENTRE SERVICE AGREE du Groupe SEB (liste jointe dans l'emballage de chaque produit ou disponible sur site Internet de la Marque). Si le délai de réparation est trop long (+ de 21 jours ou qu'il s'agit d'un 3<sup>ème</sup> retour : voir précision annexe c).</li> </ul>	<p>Dans le cas d'emballages détériorés ou d'accessoires manquants, faire la demande à l'Attaché Commercial.</p>
APPAREILS + DE 15 JOURS DATE D'ACHAT (A l'exclusion des articles culinaires)	Point particulier concernant les produits Lagostina à l'exclusion des autocuiseurs et les accessoires Zyliss
	<p><u>Produits Lagostina à l'exclusion des autocuiseurs :</u></p> <p>Produit de moins de 30 jours : échange sur le lieu de vente sur présentation du justificatif d'achat datant de moins de 30 jours.</p> <p>Produit de plus de 30 jours : Si problème récurrent, Geste commercial, échange sur le lieu de vente. Pour tout retour utilisation de la carte T type.</p> <p><a href="#">Application des conditions de reprise des appareils sous garantie par GSF : Voir annexe A</a></p> <p><u>Tous produits Zyliss :</u> échange sur le lieu de vente sur présentation du justificatif d'achat datant de moins de 5 ans.</p> <p>Pour tout retour utilisation de la carte T type.</p> <p><a href="#">Application des conditions de reprise des appareils sous garantie par GSF : Voir annexe A</a></p>

Pour les marques Krups et Lagostina : réservées aux seuls clients éligibles à la distribution Sélective remplissant les critères qualitatifs définis par Groupe Seb France et ayant signé le contrat de distribution sélective

**GROUPE SEB FRANCE** ■  
Place Ambroise Courtois I 69355 LYON cedex 08 I T.+33 (0)4 78 78 67 67  
Société par Actions Simplifiée au capital de 42 033 850 € I 440 410 637 R.C.S Lyon I T.V.A FR 64440410637  
Adresse de facturation I GSF Centre de Facturation I BP 30 I 21260 SELONGEY

Conditions de reprise des appareils sous Garantie par GSF
<p>❖Après accord impératif de l'Attaché Commercial :</p> <p>Retour en port payé chez GSF ALENCON SAV.</p> <p>Un avoir sera alors établi à l'entité de facturation après retour chez GSF ALENCON SAV.</p>
<p>❖Spécifique LAGOSTINA (à l'exclusion des autocuiseurs) et ZYLISS.</p> <p>-Echange sur le lieu de vente.</p> <p>-Reprise et contrôle par l'attaché commercial ou l'inspecteur technique.</p> <p>-Avoir à l'entité de facturation.</p> <p>-Destruction sur place (la destruction sur place ne nécessite pas d'accord signé entre le distributeur et Groupe SEB France).</p>

## Annexe A

## Annexe C

Appareils sous garantie
Produits non rendus dans les 21 jours par l'ASP ou 3 <sup>ème</sup> retour
<b>CAUSES :</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>.Pièce indisponible.</li><li>.Produit retourné en usine.</li><li>.Défaillance possible de l'ASP en terme de délai.</li><li>.Impossibilité d'échange via l'ASP sous 21 jours.</li><li>.3<sup>ème</sup> panne.</li></ul>
<b>ACTIONS DE CONTROLE par l'attaché commercial :</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>.Justificatif de garantie.</li><li>.Document de l'ASP donnant le motif de dépassement du délai et pré-accord de prise en compte.</li><li>.Différence entre date de prise en charge par l'ASP et date de retour &lt; ou égal à 21 jours.</li><li>.Pas de nécessité d'emballage, pas de contrainte de présence d'accessoires.</li></ul>
<b>CONCLUSION DU DOSSIER :</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>.Le produit sera détruit sur place ou retourné à la société suivant les conditions énoncées dans l'annexe A.</li></ul>

Adresse retour : Groupe Seb France Plate forme S.A.V 28 avenue Jean Mantelet 61000 ALENCON

## Annexe B

Articles Culinaires TEFAL et Moulinex  
Pas de reprise de produits neufs défectueux.

Les autocuiseurs sont traités de la même manière que le PEM.

ASP = Authorized Service Partner / Centre Service Agréé (CSA)

**GROUPE SEB FRANCE**  
Place Ambroise Courtois I 69355 LYON cedex 08 I T. +33 (0)4 78 78 67 67  
Société par Actions Simplifiée au capital de 42 033 850 € I 440 410 637 R.C.S Lyon I T.V.A FR 64440410637  
Adresse de facturation I GSF Centre de Facturation I BP 30 I 21260 SELONGEY