**SERVICE APRES VENTE KITCHENAID - DISTRIBUTEURS**

**ANNEE 2013/2014**

C:\Documents and Settings\craqua\My Documents\MKG\KA_Logo_Variations\_red\ka_2013_red_RGB.jpg

Les produits **KitchenAid** sont innovants et conçus pour être associés dans l’esprit des consommateurs à des produits de haute qualité et de grande technicité.

C’est pourquoi nous avons crée le programme **WeKare,** nouvelle transition dans l’amélioration de notre politique SAV. Ce nouveau programme consiste en l’amélioration du service qualité de nos **Centres Agrées SAV KitchenAid**, afin de préserver la relation privilégiée que nous avons avec nos clients.

Cette nouvelle Charte met en avant un nouveau partenariat plus étroit et suivi dans le cadre de l'exécution du Service Après-vente, afin d’assurer la satisfaction des consommateurs, l’une des préoccupations majeures de **KitchenAid** et des revendeurs de la Marque.

1. **Centres SAV agrées Premium KitchenAid**

Les centres agréés Premium sont choisis par KitchenAid et recommandés par notre service consommateur pour les raisons suivantes :

* Ils ont été sélectionnés par KitchenAid parmi les centrés agrées SAV existants pour leur philosophie commune avec la marque KitchenAid, c’est-à-dire offrir l’excellence au consommateur
  + Ce sont des spécialistes locaux qui consacrent toute leur activité au SAV et à la vente de pièces détachées sans toutefois dédier l’exclusivité de leur activité à la société **KitchenAid** et sans bénéficier d’une exclusivité territoriale.
  + Ils effectuent eux-mêmes, et sous leur responsabilité, ou font effectuer sous leur contrôle et leur responsabilité, aux conditions de la présente Charte, les réparations des matériels qui leur sont confiés par les revendeurs et les consommateurs.
  + Ils affichent au vu et aux sus de la clientèle :
* leurs prix et tarifs, étant précisé qu'il leur appartient de fixer librement leurs prix,
* les services offerts ainsi que les options possibles.

Les centres agrées Premium partagent la politique et la volonté de KitchenAid de toujours améliorer le service client en répondant efficacement aux besoins des consommateurs.

1. **Vision et Mission de KitchenAid**

KitchenAid, avec ses marques KitchenAid® et «ARTISAN™», essaye de tout mettre tout en œuvre pour garder une relation privilégiée et premium avec ses clients à travers une vision et une passion commune pour ses produits. Nous voulons transmettre cette passion à nos partenaires afin de mieux servir notre client avec un service de haute qualité.

C’est pourquoi KitchenAid va collaborer seulement avec des centres agrées de service après vente Premium qui excelle dans leur domaine et qui se conforment à notre en donnant le meilleur service possible à nos produits et à nos consommateurs pour une « expérience KitchenAid » réussie. Les centres SAV seront au cœur de cette nouvelle stratégie.

Le service consommateur KitchenAid s’occupera des questions, des réclamations des clients

Pour tout problème technique, le service doit compter sur l’efficacité des services après ventes qui seront entièrement intégrés à notre organisation.

1. **Le Programme WeKare**

Le programme WeKare est une philosophie qui intègre notre nouveau concept afin que le consommateur ne soit confronté qu’à une seule interface en cas de problème.

WeKare est une plateforme mise à disposition pour les centres agrées ainsi que le service consommateur KitchenAid afin de pouvoir avoir accès à un historique produit ou/et d’un client.

Cela permettra aussi d’améliorer notre communication interne afin d’offrir le meilleur service possible à nos clients. Le but est d’élaborer un partenariat efficace avec tous les acteurs travaillant pour notre marque.

1. **Procédures**

*- La présente Charte est applicable à l’ensemble des* ***produits petit électroménager*** *de marque KitchenAid (ci-après « les Produits ») ainsi qu’aux accessoires standards et optionnels de marques KitchenAid achetés dans la communauté européenne et utilisés sur le territoire français.*

*- Les accessoires standards sont tous les accessoires et ustensiles fournis d’origine avec le produit.*

*- Les accessoires optionnels sont tous les accessoires qui s’adaptent sur les appareils mais ne sont pas fournis dès l’origine avec le produit.*

*- KitchenAid accorde* ***une garantie contractuelle*** *dont la durée est variable selon les familles de produit. Elle démarre à compter de la date de facturation de l’appareil.*

La garantie contractuelle accordée par KitchenAid s’applique à tous les problèmes techniques ou fonctionnels rencontrés sur l’appareil. Elle couvre les pièces de rechange, la main d’œuvre et les coûts de manutention. L’expédition du produit chez le consommateur est faite si le consommateur habite à plus de 80 kms de la station.

**Différents cas de réparations ou de problèmes liés à un produit  sous garantie:**

**Pour toute réparation, vous devez envoyer le produit dans leur emballage d’origine au SAV correspondant à votre zone ( voir adresses en annexe ou sur le site de WeKare)**

**Pour assurer le service premium KitchenAid, le centre SAV agrée devra réparer le produit et le retourner dans un délai maximum de 10 jours.**

- **Quand une réparation n’est pas possible**, l’échange du produit se fait par le centre SAV agrée Premium qui mettra à disposition au consommateur le même modèle que le précédent. KitchenAid engage tous les acteurs à envoyer les produits dans leur emballage d’origine aux centres agrées afin d’effectuer une analyse poussée, toujours dans le cadre d’améliorer la qualité de nos produits

- **Dans le cas de retours**, les produits KitchenAid devront être envoyés retournés dans leur emballage d’origine au SAV correspondant

**Exclusions à la garantie:**

Sont exclues les défectuosités liées à :

* un produit ne correspondant pas à celui commandé,
* un problème de transport du produit (choc),
* une installation ou un montage non adapté,
* une utilisation non conforme (notamment professionnelle),
* un défaut d’entretien,
* un non respect des directives d’emploi ou de montage,

- un environnement non conforme, à préciser : la température, les causes accidentelles ou externes (c’est-à-dire pics de tension, éclairage, etc), les accidents imprévus comme les catastrophes naturelles.

- des conditions de fonctionnement inadaptées : installations (l'électricité, l'eau, les égouts et les raccords de gaz ou autres), raccordement électrique qui ne répond pas aux exigences; l'utilisation d'un détergent inapproprié, etc…

Dans les cas ci-dessus, les coûts d’intervention et les frais de transports seront facturés au consommateur par le centre SAV à son tarif en vigueur.

**Territorialité :**

La garantie contractuelle s’applique pour tous les appareils KitchenAid achetés dans la **communauté européenne** et utilisés en **France Metropolitaine**. Pour les appareils achetés hors communauté Européenne ou utilisés hors de France, le coût des pièces de rechange ainsi que les frais de réparation et d’expédition ne seront pas pris en charge par KitchenAid et pourront être facturés par le centre SAV français selon son tarif en vigueur.

Whirlpool France SAS– RCS Nanterre B 325 041 481

**Conditions relatives au produit :**

La garantie contractuelle ne s’applique que si l’appareil est retourné accompagné de l’original du contrat de garantie constructeur ou distributeur, et de l’original de la facture ou du ticket de caisse. Les photocopies sont possibles si y figurent le cachet de l’enseigne commerciale et la signature d’un responsable de service.

Le centre SAV devra informer le consommateur que les produits devront être remis complets et dans leurs emballages d’origine avant toute réparation.

Si un accessoire standard n’est pas présent, le centre SAV notifiera immédiatement à KitchenAid le / les accessoire(s) manquant(s). Le centre SAV pourra refuser l’appareil puisque la réparation s’avère difficilement réalisable.

**Transport du produit vers le centre SAV et retour du produit au consommateur**

**- Contacter le SAV relié au secteur** : Le SAV s’engage à prendre en charge le transport du produit en envoyant un bon prépayé pour le client ou le consommateur (ou accepté le port due)

Le consommateur peut organiser aussi lui-même le transport aller/retour de son produit sous certaines conditions, ou demander au centre SAV de l’organiser.

*Le consommateur peut demander une prise en charge du transport s’il est très éloignée d’une station agrée (> 80kms).*

*Cette prise en charge n’est valable que pour les appareils utilisés et transportés sur le territoire Français. Les coûts de transport de produits en provenance du reste de la communauté Européenne et des DOM TOM resteront à la charge du consommateur et pourront être facturés par le centre SAV à celui-ci selon ses tarifs en vigueur.*

1. **Cas particuliers - accord de retour**

**- Panne à la mise en service (3 jours)**

*La panne à la mise en service résulte du constat selon lequel l’appareil nouvellement installé ne remplit pas, ou de manière incorrecte, la fonction pour laquelle il a été acheté. La panne est d’origine interne et technique au produit. Elle provient d’une défaillance industrielle.*

En cas de panne de 3 jours, vous devez envoyer le produit au centre SAV qui fera une demande directement à l’équipe commerciale KitchenAid

**- Pièces fonctionnelles en rupture (impossibilité pour KitchenAid de fournir la pièce détachée fonctionnelle dans le délai de 21 jours ouvrés)**

La règle des 21 jours ouvrés pour les pièces en rupture est limitée aux pièces fonctionnelles à l’origine de la panne, pendant la période de garantie contractuelle.

Le décompte des jours s’effectue en jours ouvrés, et débute à partir de la date de commande de la pièce par le centre SAV, et non à partir de la date de la panne.

Lorsqu'une pièce détachée commandée sous garantie n’est pas disponible ou en rupture, KitchenAid s’engage à procéder à un échange standard.

🡪En cas d’un délai supérieur à 21 jours, le SAV contactera directement la direction commerciale pour effectuer l’échange du produit.

**- Hors Garantie :**

Hors garantie, le produit KitchenAid est réparé dans l’un des centres SAV KitchenAid agréés Premium si le consommateur le demande selon les tarifs standards KitchenAid dans la station technique en vigueur au moment de la demande de réparation.

**Lors d’un cas de réparation hors garantie, il suffit de donner le contact d’un SAV KitchenAid agrée Premium au client concerné, selon la liste en annexe.**

**Article 9 – Durée et résiliation avec les centres SAV agrées Premium**

Cette charte est mise en place pour une durée déterminée de deux ans avec les SAV agrées Premium et pourra être résiliée à tout moment par l’une ou l’autre des parties, moyennant un préavis de deux mois notifié par une lettre recommandée avec accusé de réception.

Garanties :

**- produits de la gamme « Artisan® » :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Modèle de la gamme** | **Durée de la garantie** |
| Robot sur socle 4.8L Artisan® : 5KSM150 / 156 | 5 ans |
| Robot sur socle 6.9L Artisan® : 5KSM7580 | 5 ans |
| Blender Artisan® : 5KSB555 / 5KSB5553 | 3 ans |
| Robot Ménager Artisan® : 5KFPM771 / 775 / 776 | 3 ans et 10 ans (moteur) |
| Robot Ménager 4L Artisan® : 5KFP1644 | 3 ans et 20 ans (moteur) |
| Grille pain Artisan® : 5KTT780 / 5KTT890 | 2 ans |
| Grille pain Artisan® : 5KMT2204 / 5KMT4205 | 5 ans |
| Gaufrier Artisan® : 5KWB110 | 2 ans |
| Broyeur à café Artisan® : 5KCG100 | 2 ans |
| Machine à espresso Artisan® : 5KES2102 | 2 ans |
| Mixeur plongeant sans fil Artisan® : 5KHB3583 / 5KHB3582 | 3 ans |
| Bouilloire Artisan® : 5KEK1522 | 3 ans |

**- gamme « KitchenAid® »**

|  |  |
| --- | --- |
| **Modèle de la gamme** | **Durée de la garantie** |
| Robot ménager 3.1L KitchenAid® : 5KFP1335 | 3 ans |
| Robot ménager 2.1L KitchenAid® : 5KFP0925 | 3 ans |
| Mini hachoir KitchenAid® : 5KFC3515 | 2 ans |
| Mixeur plongeant avec fil KitchenAid® 5KHB2571 | 2 ans |
| Toaster 5KMT221 2 tranches et 5KMT421 4 tranches | 2 ans |
| Blender Diamant 5KCM402 | 2 ans |
| Bouilloire 5KEK1722 | 2 ans |
| Personal Coffee Maker 5KCM0402 | 2 ans |

**- gamme classique :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Modèle de la gamme** | **Durée de la garantie** |
| Robot sur socle Classic : 5K45SS | 2 ans |
| Robot Ménager 5KFP1325WH | 2 ans |
| Mixeur Plongeant 5KHB2531WH | 2 ans |
| Blender Classic : 5KSB45 | 2 ans |

**- gamme professionnelle et semi professionnelle :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Modèle de la gamme** | **Durée de la garantie** |
| Robot sur socle 4,8L Heavy Duty  5KPM5 / 5KPM50 | 1 an |
| Robot sur socle 6,9L Heavy Duty  5KSM7591 | 1 an |
| Robot sur socle 6,9L Professional  5KSM7990 | 1 an |

**- accessoires standards/optionnels KitchenAid :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Modèle de la gamme** | **Durée de la garantie** |
| Accessoires | 2 ans |

**Contacts en cas de questions :**

**- Mathias Vander Aerschot:**

Quality manager

Mathias\_vander\_aerschot@kitchenaid.com

Service consommateur : 0800 600 120

**- Aurélie Craquelin :**

Aurelie\_craquelin@kitchenaid.com

**Liste des SAV agrées Premium :**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NORD** | | | | | |
| **CSA-OUEST** | **C.CIAL Les Thébaudières** | **Saint Herblain** | **44800** | **Tél. 02 40 94 84 30** | **Fax 02 40 63 93 48** |
| **Ets GONDET (ex Ets Ribot)** | **85-87 av de la libération** | **Le Mans** | **72000** | **Tél. 02 43 28 09 47** | **Fax 02 43 28 64 37** |
| **WISMER & FILS** | **2 Rue Paul Doumer** | **Epinal** | **88000** | **Tél. 03 29 82 27 71** | **Fax 03 29 35 30 06** |
| **WISMER & FILS** | **Rue Daumesnil** | **Paris** | **75012** |  |  |
| **SUD** | | | | | |
| **TECHNIC MENAGER** | **6 Rue Granon** | **Marseille** | **13004** | **Tél. 04 91 70 43 33** | **Fax 04 91 70 44 55** |
| **MENA RHONE SERVICE** | **12 Rue Jean Bourgey** | **Villeurbanne** | **69100** | **Tél. 04 78 03 06 75** | **Fax 04 78 03 21 65** |