

# Conditions Générales de Garanties et d'Extensions 2025 SAV De'Longhi France

## Marques : DE'LONGHI

- Durée :** 2 ans (Pièce et M.O.) par retour Atelier (CSA) pour tous les appareils De'Longhi
- Validité :** France **métropolitaine**, et à compter de la date d'achat par le consommateur.
- Justificatif :** Facture d'achat consommateur et / ou Ticket de Caisse informatisés indiquant la date et le modèle de l'appareil.
- Remarque :** Cette garantie standard est limitée à l'échange des pièces reconnues défectueuses par De'Longhi France ou par le CSA et non au remplacement de l'appareil, sauf décision de De'Longhi France

## Conditions Générales de garantie

Avant d'utiliser votre appareil, nous vous recommandons de lire attentivement le mode d'emploi dans lequel vous trouverez toutes les précautions d'usage.

### Garantie conventionnelle De'Longhi France (applicables sauf dispositions particulières du revendeur) :

De'Longhi France garantit le bon fonctionnement de ses produits vendus neufs en France métropolitaine, à un consommateur final, pendant une durée de deux (2) années.

Cette garantie « pièces et main d'œuvre » (ci-après, « Garantie standard »), commence à compter de la date d'achat par le consommateur et s'applique exclusivement aux produits utilisés à des fins domestiques.

Toute autre utilisation dans le cadre d'un usage professionnel par une personne physique ou morale exclut toute application de la garantie.

Cette garantie standard couvre toutes les défaillances non exclues ci-après.

Elle ne couvre pas les défaillances dues à des impacts, chocs, ou chutes, à l'infiltration de liquide sur les parties électriques, à des erreurs de mise en service ou de mauvaise manipulation de l'utilisateur, à une utilisation contraire aux instructions du mode d'emploi, aux conditions de transport ou d'expédition, à l'utilisation d'accessoires et/ou de pièces détachées non distribués par De'Longhi, à un défaut d'entretien, à la présence de corps étranger.

Elle ne couvre pas non plus le remplacement des pièces d'usure ou de consommable, comme pour exemples des filtres, des joints, des ampoules, etc...

Enfin, la Garantie standard n'est pas applicable aux pièces fragiles en verre, en céramique, en matières plastiques, etc..., lorsque leur défaillance ou casse n'est pas imputable à un défaut de fabrication ou de conception.

La garantie standard ne s'applique pas à un appareil qui aura été démonté, même partiellement.

Pour bénéficier de la Garantie standard, le Produit (qui ne devra pas avoir fait l'objet d'un quelconque démontage, même partiel) devra être adressé à l'un des membres du réseau de Centres de Services Agréés mis en place par De'Longhi France, et être accompagné de l'original du justificatif d'achat informatisé (facture ou ticket de caisse délivré par le revendeur) précisant la référence exacte du Produit et sa date d'achat.

Au-delà des exclusions de la Garantie standard précitées, De'Longhi France et ses Centres de Services Agréés partenaires se réservent le droit de refuser l'application gratuite de la Garantie standard si ces documents ne sont pas présentés ou s'ils sont incomplets ou illisibles. Cette Garantie standard ne sera pas applicable si le nom du modèle et/ou le numéro de série figurant sur le Produit a été modifié, effacé, supprimé ou rendu illisible.

Cette Garantie standard est limitée à l'échange des pièces détachées reconnues défectueuses par De'Longhi France, ou par un Centre de Services Agréé, et non au remplacement du Produit, sauf décision contraire de De'Longhi France.

En tout état de cause, De'Longhi France décline toute responsabilité pour tous dommages, directs ou indirects, liés au non-respect des conditions d'utilisation telles que décrites dans le mode d'emploi, et plus particulièrement des conseils d'utilisation, d'installation et d'entretien du Produit.

De'Longhi France décline également toute responsabilité pour tous dommages, directs ou indirects, résultant d'une cause extérieure, comme par exemple une surtension provenant d'un orage ou de travaux sur le réseau électrique.

Au titre de cette Garantie standard, l'Acheteur qui revend les Produits à un utilisateur final « consommateur » au sens de l'article liminaire de code de la consommation s'engage à respecter notamment les articles L. 211-2, I, L. 217-21 et L. 217-22 du Code de la consommation. Les dispositions de la Garantie standard ne sont pas exclusives de l'application au bénéfice de l'utilisateur final « consommateur » ou « non-professionnel » au sens de l'article liminaire du code de la consommation, de la garantie légale de conformité prévue par les articles L217-3 à L217-17 du Code de la consommation.

De même, les dispositions de la Garantie standard ne sont pas exclusives de l'application au bénéfice de l'utilisateur final « consommateur », « professionnel » ou « non professionnel » de la garantie des vices cachés prévue par les articles 1641 à 1649 du Code civil. Ces garanties sont en tout état de cause applicables et ce même en l'absence d'application ou en cas d'exclusion de la Garantie standard. Au titre de ces garanties, l'Acheteur qui revend les Produits à un utilisateur final « consommateur » ou « non-professionnel » s'engage à respecter ces différentes dispositions légales ainsi que notamment l'article L.211-2, I et II du Code de la consommation.

Les dispositions de la Garantie standard ne sont pas non plus exclusives de l'application au bénéfice de l'Acheteur, dans ses relations avec De'Longhi France, de l'obligation de délivrance conforme prévue par les articles 1604 et suivants du Code civil, ainsi que de la garantie des vices cachés prévue par les articles 1641 à 1649 du Code civil, qui sont en tout état de cause applicables et ce même en l'absence d'application ou en cas d'exclusion de la Garantie standard.

Toutefois, dans les relations entre De'Longhi France et l'Acheteur, toute garantie des vices cachée est expressément exclue dans le cas où l'Acheteur serait un professionnel de même spécialité.

Par ailleurs, dans les relations entre De'Longhi France et l'Acheteur, conformément aux dispositions de l'article 1245-14, alinéa 2 du Code civil, toute responsabilité de De'Longhi France est expressément exclue pour tout dommage causé par un Produit défectueux à un bien utilisé principalement pour un usage ou une consommation privée.

Les Conditions Générales de Garantie de De'Longhi France sont également disponibles sur les sites internet :

*Pour De'Longhi : <http://www.delonghi.com/fr-fr/> en cliquant sur l'onglet « Support »*

*Pour Kenwood : <http://www.kenwoodworld.com/fr-fr/> en cliquant sur l'onglet « Service Consommateurs / SAV »*

*Pour Braun : <https://www.braunhousehold.com/fr-fr/> en cliquant sur l'onglet « Assistance Clientèle »*

*Pour Nutribullet : <https://www.nutribullet.com/fr-fr/> en cliquant sur l'onglet « Service Client »*

Les sites internet officiels des marques concernées permettent en outre d'accéder à toutes les informations sur les appareils, aux réponses aux questions les plus fréquemment posées, aux manuels d'utilisation et à la liste des Centres de Services Agréés.

En cas d'expédition de l'appareil au revendeur ou à un Service Après-vente Agréé, les frais et les risques de transport incomberont à l'expéditeur.

L'identifiant unique **FR000949\_056QYD** attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière EEE, en application de l'article L.541-10-13 du Code de l'Environnement a été attribué par l'ADEME à la société De'Longhi France (Siret : 37995917400069). Cet identifiant atteste de sa conformité au regard de son obligation d'enregistrement au registre des producteurs d'Equipements Electriques et Electroniques et de la réalisation de ses déclarations de mises sur le marché auprès **d'ecosystem**."

En plus de la garantie conventionnelle De'Longhi France, telle que détaillée ci-dessus, certains appareils vendus par De'Longhi France peuvent bénéficier, sauf dispositions contraires du revendeur, et sans préjudice des limites et exclusions définies ci-dessus, d'une garantie étendue gratuite.

Les conditions et modalités de ces extensions sont détaillées ci-après dans les « Cas particuliers\* ».

*Les conditions et modalités de ces extensions détaillées ci-après sont également disponibles sur le site officiel des marques concernées (De'Longhi, Kenwood, Braun, Nutribullet) dont les adresses figurent ci-dessus, en sélectionnant l'onglet "Nos Conditions de Garantie" dans la rubrique "Service Consommateurs - SAV".*

Ils permettent également aux consommateurs, de contacter directement notre Service Consommateurs dédié en sélectionnant l'onglet "Contact" dans la rubrique "Service Consommateurs - SAV".

*Notre Service Consommateurs est également disponible par courrier à l'adresse suivante :*

**Service Consommateurs Groupe De'Longhi France**

1 rue Mozart  
92586 CLICHY Cedex

*Lignes Téléphoniques d'Informations Consommateurs (Attention il n'y a pas de mise en relation)*

*Pour De'Longhi :*

**0970 809 433**  
Numéro non surtaxé

**Exclusions de garantie :**

Notre garantie ne couvre pas les cas suivants :

- La casse ainsi que les dommages liés à des impacts, des chocs ou des chutes
- Les dommages liés à l'infiltration de liquide sur les parties électriques
- Les dommages liés à la présence de corps étrangers à l'intérieur de l'appareil
- Les défauts et usures esthétiques résultant de l'usage de l'appareil
- Les erreurs de mise en service ou les mauvaises manipulations de l'utilisateur
- Les dommages dus à un défaut d'entretien et à une utilisation contraire aux instructions du mode d'emploi
- Les pannes liées à l'entartrage
- L'usage de produit détartrant non autorisé (Vinaigre, Pastille, Poudre)
- Le nettoyage en cas de défaut d'entretien
- Les dommages causés lors du transport ou l'expédition de l'appareil par son propriétaire et / ou le revendeur
- Les dommages ou défauts de fonctionnement résultants de l'utilisation d'accessoires non distribués par De'Longhi France
- Démontage, même partiel de l'appareil par une personne ou un centre technique non-autorisé par De'Longhi France
- Les dommages causés par l'intervention sur l'appareil d'une personne ou d'un centre technique non-autorisé par De'Longhi France
- Une usure anormale de l'appareil, ou de ses composants, résultante d'une utilisation à usage professionnel
- Le remplacement des pièces d'usure ou de consommables
- Les dommages, directs ou indirects, résultant d'une cause extérieure, comme par exemple une surtension provenant d'un orage ou de travaux sur le réseau électrique.

Sont également exclus de la garantie et de la responsabilité de De'Longhi France :

- Les pertes de production et les manques à gagner
- Les pertes de jouissances

**\* Cas particuliers :**

En plus de la garantie conventionnelle De'Longhi France, telle que détaillée ci-dessus, certains appareils vendus par De'Longhi France peuvent bénéficier, sauf dispositions contraires du revendeur, et sans préjudice des limites et exclusions définies ci-dessus, d'une garantie étendue gratuite dont les conditions et modalités sont détaillées ci-dessous.

**Marque De'Longhi :**

**Machines à Café Specialista & Machines à Café Espresso avec Broyeur (Hors tous modèles Magnifica) :**

Durée totale de garantie = 2 ans conventionnelle + 1 an d'extension gratuite (hors accessoires)

=> Garantie étendue à 3 ans, dans la limite des conditions d'utilisation et d'entretien.

**Tous les modèles sauf Magnifica**

**Attention : Tous les modèles Magnifica, Magnifica S, Magnifica Smart, Magnifica Start, Magnifica Evo, Magnifica Evo Next, Magnifica Plus ne bénéficient pas de cette extension de garantie (soit les références (ECAM11x, ECAM12x, ECAM13x, ECAM21x, ECAM22x, ECAM25x, ECAM29x, ECAM31x, ECAM32x, FEB22x, FEB25x, FEB29x, FEB32x)**

**Déshumidificateur :**

Durée totale de garantie = 2 ans conventionnelle + 1 an d'extension gratuite

**Uniquement le modèle DD233P**

**Radiateurs Bain d'Huile DRAGON :**

Durée totale de garantie = 2 ans conventionnelle + 3 ans d'extension gratuite

**Uniquement les modèles DRAGON références TRD0615, TRD0820, TRD1025, TRD40615, TRD40820, TRD41025**