

Customer Care

Beste klant,

Het behandelen van reparaties is voor niemand leuk.

De behandeling hiervan kost dit veel tijd, een consument moet daarnaast zijn toestel nog een tijdje missen.

We hebben geconstateerd dat slechts een klein deel van de toegezonden reparaties een technisch defect betreft. Veel storingen kunnen opgelost worden door een uitleg of een reiniging.

Om onnodige reparaties tegen te gaan hebben we 2 Service Portals beschikbaar gesteld:

Voor de verkoper:

<https://delonghiservice.be/faq/?lang=nl>

Deze Portal toont de meest voorkomende gebruikersfouten aan en biedt de oplossing voor die gebruikersfouten.

Voor storingen die in dit overzicht staan hoeft het toestel niet ter reparatie opgestuurd te worden.

Een beknopte uitleg en afdrukken van een document met uitgebreide uitleg is voldoende.

Lees de FAQ's hieronder door voordat je een reparatie aanneemt. Voor onderstaande storingen hoeft het toestel niet opgestuurd te worden.

VOLAUTOMATISCHE ESPRESSOMACHINE

Klacht van consument	Uitleg voor verkoper	Uitleg voor consument
Koffie loopt niet goed door, druppelt	Koffiecircuit is verkalkt	FAQ 02 FAQ 07
Melk schuimt niet goed op (stoompijpje)	Mogelijk ontbreekt de o-ring	FAQ 11
Melk schuimt niet goed op (melkkan)	Deksel van de melkkan is verontreinigd	FAQ 27
Zetgroep kan niet uitgehaald worden	Zetgroep zit op verkeerde positie	FAQ 12
Lampje blijft branden na ontkalking	Bij de 2 spoelingen werd de tank niet tot MAX gevuld	FAQ 3607
We bieden een Service aan Huis Reparatietarieven buiten garantie : Espressomachines met stoompijpje: € 159,00 Espressomachines met melkkan: € 199,00 Tarieven zijn "all in" (geen bijkomende kosten) inclusief onderhoudsbeurt en 6 maanden garantie Gebrek aan onderhoud en gebruikersfouten vallen niet onder garantie		

Voor de consument :

<https://www.delonghi.com/nl-be/faqs>



Heb je onze Product Assistent al geprobeerd?

Hulp nodig voor je koffiemachine? [Klik hier](#) Onze Product Assistent weet direct het antwoord op bijna al jouw vragen. Zo ben je sneller geholpen. Wanneer je toch een aanhoudend probleem ervaart, dan staat onze klantenservice voor je klaar.

Aarzel niet om ons te contacteren voor verdere uitleg, wij staan tot uw volledig beschikking.

De'Longhi Group Service – Avenue de Wallonie 60 – 6180 Courcelles – Belgium

+32(0)71 82.39.60

service.admin.be@delonghigroup.com

DēLonghi Group



KENWOOD

BRAUN