



GROUPE SEB BELGIUM VADE-MECUM

Dienst Na Verkoop
Commerciële Dienst

September 2024

Vervangt en annuleert de editie van Mei 2023

Inhoud

1	Introdactie	3
2	Garantie	3
	2.1 Internationale garantie van Groupe SEB	
	2.2 Specifieke garanties	4
3	Retour product naar de Dienst Na Verkoop	4
	3.1 Wat is een retour « DNV»?	
	3.2 Hoe te werk gaan?	
	3.3 Transport	
	3.4 Termijnen	
	3.5 Garantie op herstellingen uitgevoerd ONDER waarborg	
	3.6 Garantie op herstellingen uitgevoerd BUITEN waarborg	5
	3.7 Uitzondering: product niet hersteld maar omgeruild	5
	3.8 Uw DNV contacten	5
4	Retour product naar de Commerciële Dienst	6
	4.1 Wat is een « commerciële » retour	
	4.2 Hoe te werk gaan?	
	4.3 Uitsluitingen	
5	Andere procedures	7
	5.1 Procedure behandeling materieel geschil en/of lichamelijk letsel	
	5.2 Procedure « tevreden of geld terug »	
	5.3 Procedure « Exclusive Service Full Automatic KRUPS »	
6	Bijlagen	7
	6.1 Herstelbon	
	6.2 Concrete voorbeelden van uitsluitingen van garantie	

1. Introductie

Dit Vade-mecum geeft u nuttige informatie omtrent garantie en wijst u op de te volgen procedures voor de retour van producten.

Dit vervangt de bestaande akkoorden die specifiek vermeld staan in uw verkoopcontract niet.

2. Garantie

2.1. Internationale Garantie van Groupe SEB

Producten van Groupe SEB genieten een garantie van 2 jaar tegen fabricage- of materiaalfouten, in overeenstemming met de Europees richtlijn 2019/771 van 20 mei 2019 en dit vanaf de datum van eerste aankoop.

Deze fabrieksgarantie is een aanvulling op de consumentenrechten.

De garantie dekt alle kosten voor het herstellen van een product waarvan erkend is dat het niet conform is met de oorspronkelijke specificaties, door middel van reparatie, arbeidsloon en de eventuele vervanging van defecte onderdelen. Naar keuze van Groupe SEB kan in plaats van de reparatie van het defecte product een vervangend product worden aangeboden. De verplichtingen van Groupe SEB in het kader van deze garantie beperken zich uitsluitend tot deze herstelling of vervanging.

Definitie en conformiteitscriteria zie RICHTLIJN (EU) 2019/771 EUR-Lex - 32019L0771 - NL - EUR-Lex (europa.eu) artikelen 5-6-7 en 8

[EUR-Lex - 32019L0771 - NL - EUR-Lex \(europa.eu\)](#)

Voorwaarden & Uitsluitingen

Groupe SEB kan niet verplicht worden om een product te herstellen of te vervangen zonder aankoopbewijs. Groupe SEB behoudt zich het recht om de herstelprocedure zelf te bepalen.

Deze garantie dekt geen schade veroorzaakt door het verkeerd gebruik, onachtzaamheid, het niet goed opvolgen van de gebruiksaanwijzing, schade tijdens het transport of door slecht verpakt te zijn of een uitgevoerde reparatie die niet toegestaan is **of een herstelling dat niet uitgevoerd is door een erkend technisch centra van het merk.**

De garantie is ook niet van toepassing bij normale slijtage, het niet tijdig vervangen van onderdelen en in volgende gevallen:

- Het gebruik van verkeerd water of het gebruik van toebehoren die niet geschikt zijn voor het product
- Bij kalkaanslag (op tijd ontkalken zoals vermeld in de gebruiksaanwijzing is verplicht)
- Wanneer water, stof of insecten in het product terechtgekomen zijn (geldt niet voor producten die speciaal gemaakt zijn voor insecten)
- Door mechanische schade of overbelasting
- Bij ongelukken, inclusief brand, overstroming, blikseminslag e.d.
- Bij professioneel of commercieel gebruik. **Een niet huishoudelijk gebruik en/of buiten privésfeer = Beperkt tot 1 jaar garantie.**
- Bij schade aan glazen of porseleinen onderdelen
- Schade of defect veroorzaakt door het aansluiten op een netstroom of voltage dat niet overeenstemt met het typeplaatje of andere lokale specificaties

Iedere interventie éézijdig uitgevoerd door de verdeler zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van Groupe SEB Belgium zal beschouwd worden als een éézijdige en onafhankelijke commerciële beslissing van de verdeler.

Nespresso: de correcte functionering van de Nespresso machine en de levensduur wordt uitsluitend gegarandeerd bij gebruik van Nespresso Capsules.

Deze garantie is ook van toepassing ingeval van gebruik van andere capsules dan het Nespresso merk, tenzij de schade of de storing veroorzaakt werd door het gebruik van deze capsules. In geval van geschil, zal het aan Krups zijn om te bewijzen dat de schade of de storing veroorzaakt werd door het gebruik van deze capsules.

2.2. Specifieke Garanties (niet cumuleerbaar met de 2 jaar wettelijke garantie)

- **3 jaar** op het Nespresso gamma voor producten aangekocht **VÓÓR maart 2012**
- **10 jaar** op de metaalstructuur van de roestvrij stalen kuip van de SEB snelkokers
- **2 jaar** op het gamma Accademia Bianca en Nera, het keukengerei, en moka's LAGOSTINA
- **5 jaar** op de NIET ELEKTRISCHE Rowenta strijkplanken
- **10 jaar** op de handgreep Ingénio 5 TEFAL **VANAF** maart 2013
- **5 jaar** op de Cookware Inox Tefal, aangegeven met een sterretje "*" gegraveerd op de onderzijde van de pan of pot
- **10 jaar** op de Cookware Inox Tefal aangegeven met twee "***" sterretjes "*" gegraveerd op de onderzijde van de pan of pot
- **5 jaar** op de isotherme recipiënten van EMSA
- **3 jaar** op de snelkookpannen WMF Perfect
- **5 jaar** op de EMSA Mobility, Basic, Ponza, Mambo, Consul, Campo, President, Samba, Soft Grip, Captain, Mobility, Travel Cup gammas
- **10 jaar** EMSA Bell thermoskannen
- 25 jaar op de roestvrij staal & snelkokers in het LAGOSTINA gamma voor producten aangekocht NA september 2007 en 15 jaar VÓÓR september 2007
- **30 jaar** EMSA Clip&Close, Clip&Micro en Clip&Go dozen
- **30 jaar** op de WMF Fusiontec en Function 4 gammas

3. Retour product naar de Dienst Na Verkoop

Omdat de bescherming van het milieu en de strijd tegen afval onze belangrijkste bekommernissen zijn, heeft Groupe SEB voorrang gegeven aan het HERSTELLEN van haar producten en versterkt ze haar positie door de beschikbaarheid van onderdelen uit te breiden van 10 tot 15 jaar tegen de juiste prijs, te beginnen met de producten die in 2022 op de markt kwamen.

3D-printing is ook beschikbaar op bepaalde onderdelen om hun beschikbaarheid te verlengen.

3.1 Wat is een retour «DNV »?

Het product moet **verkocht** geweest zijn aan een consument en moet een non-conformiteit vertonen.

Ten einde de herstellingen aan de consument te kunnen garanderen, vragen wij u waakzaam te zijn over de rotatie van uw producten. Wij behouden ons het recht voor om de garantie te weigeren als de fabricatiedatum van het product vóór 2012 is.

Een product wordt onder garantie gerepareerd onder de volgende voorwaarden:

- er moet een kopie van het garantiebewijs (kassabon of factuur) worden verstrekt, bij gebreke waarvan automatisch een prijsopgave wordt opgesteld.
- Het defect moet verband houden met een niet-conformiteit, zie paragraaf 2.1 voor gedetailleerde voorwaarden en uitsluitingen.

3.2 Hoe te werk gaan om een apparaat; inclusief snelkookpannen; (behalve Cookware-kookgerei) op te sturen voor reparatie?

Het product moet binnengebracht worden bij een erkende hersteldienst (zie lijst pagina 5-6) en moet

- voorzien zijn van een garantiebewijs (kassabon of factuur) om beroep te kunnen doen op de waarborg, zoniet wordt een bestek opgemaakt
- voorzien zijn van een duidelijke omschrijving van het defect en de reden
- geplaatst worden in de originele verpakking of een andere sterke verpakking die beschermt tegen de risico's van het transport en voorzien worden van een nauwkeurige identificering. (We wijzen elke verantwoordelijkheid af indien schade gelinkt is aan het transport)
- volledig* zijn, proper zijn en ontdaan zijn van alle inhoud (koffie, water, olie, stof ...)

* Stuur het product met het defecte onderdeel op zodat de technicus een volledige test kan uitvoeren.

Voorbeelden:

- Een stofzuiger waarvan de roterende borstel niet meer draait → je moet de stofzuiger opsturen **MET** de borstel **EN** de oplader.
- een robotstofzuiger die niet wil opladen plus → je hebt de oplaadbasis nodig **MET** de oplader **EN** de robotstofzuiger
- een stofzuiger met een verwijderbare batterij → je hebt de stofzuiger nodig **MET** de batterij **EN** de oplader
- een snelkookpan moet COMPLEET teruggestuurd worden (deksel + kom)

3.3 Transport

De transportkosten heen en retour zijn gratis voor een herstelling **onder waarborg**.

3.4 Termijnen

Indien een product binnen de 21 kalenderdagen **na afgifte ervan bij een erkende hersteldienst** niet hersteld is, zal dit omgeruild worden (enkel geldig gedurende de waarborgperiode).
Om onze hersteltermijn tot een minimum te beperken hebben we een snelle procedure voor het bestellen van onderdelen bij onze erkende hersteldiensten opgezet.

3.5 Garantie op een herstelling uitgevoerd **ONDER** waarborg

Een herstel- of omruilprocedure onder garantie heeft geen verlenging van de oorspronkelijke garantietermijn, noch de hernieuwing van de garantietermijn tot gevolg (uitgezonderd de wettelijke).

3.6 Garantie op een herstelling uitgevoerd **BUITEN** waarborg

Een waarborg van 3 maanden is geldig **op de onderdelen** maar is niet van toepassing op een ander defect.

3.7 DOA = Product waarvoor Groupe SEB vervanging toestaat in plaats van reparatie. Let op DOA is geen wettelijk bepaling !

DOA definitie:

Dit is een product dat binnen de 15 kalenderdagen aan een consument is verkocht en dat, wanneer het voor het eerst wordt gebruikt en ingeschakeld, niet functioneert op een manier die wezenlijk voldoet aan de productspecificaties.

Voorbeelden: ik steek de stekker in het stopcontact en het product start niet op.

Dit product mag geen sporen van gebruik vertonen of deze sporen moeten zeer gering zijn

Uitsluitingen : breuk / val / verkeerd gebruik / toestel dat functioneert maar met ontbrekende/beschadigde toebehoren en/of onderdelen/foute keuze

Na te leven voorwaarden :

- het defect moet door u **vastgesteld** worden
- het defect product moet volledig zijn, vergezeld van een garantiebewijs (kasticket of factuur) en moet in zijn **originele verpakking** zitten.
- het product moet bij een erkende hersteldienst binnen zijn gebracht
- U moet duidelijk op uw klacht omschrijving vermelden dat het over een DOA. Indien u dit niet doet zal het product hersteld en teruggestuurd worden.

Opmerking : moest een product bij een eventuele controle **niet** defect zijn, zal de omruiling **geweigerd** worden en het product teruggestuurd worden. Dit is uw **verantwoordelijkheid**.

3.8 Uw DNV contacten

→ Dienst Na Verkoop in Fleurus

Inlichtingen onderdelen/herstellingen

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

@ onderdelen: spareparts@groupeseb.com - herstellingen: repairs@groupeseb.com

Geschil herstellingen

Michele De Luca

☎ 0476/84 06 32

@ technical.assistance@groupeseb.com

Verantwoordelijk DNV

Vanessa VOUILLEMIN

@ yvouillemin@groupeseb.com

☎ 0473/37 37 09

→ Onze erkende hersteldiensten

Om u de beste en gepaste dienst na verkoop te bieden, behouden we ons het recht om u te vragen uw herstellingen onder waarborg naar een door ons bepaalde erkende hersteldienst te sturen.

België :

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

Luxemburg

Ser-Tec – Frédéric WELCHER

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

Onderdelen en toebehoren worden te koop aangeboden bij onze erkende hersteldiensten en bij groothandelaars zoals Vedelec, Elka Pieterman, enz

4. Retour product naar de Commerciële Dienst

4.1 Wat is een « commerciale » retour ?

Dit betreft een product dat **niet verkocht werd** aan een consument en dat beschadigd of gebroken werd tijdens het transport van onze opslagplaats naar de winkel.

4.2 Hoe te werk gaan ?

Stap 1 : Het terugsturen van geleverde en tijdens het transport beschadigde/gebroken goederen mag enkel plaatshebben na **voorafgaand** akkoord van de commerciële dienst ☎ FR 071/82 52 98 - NL 071/82 52 99 orderdesk@groupeseb.com

Uw retouraanvraag moet gebeuren binnen de **72 uren** na ontvangst van de goederen.

Stap 2 : uw retouraanvraag wordt voorgelegd aan de Commerciële Directie voor akkoord of afwijzing.

Etape 3 : De verkoopsadministratie brengt u op de hoogte van de beslissing (akkoord of afwijzing). In geval van aanvaarding moet een kopie van het akkoord bij de goederen/colli gevoegd worden. Onze logistieke afdeling plant de afhaling van deze goederen binnen de 48 tot 72 uren.

Stap 4 : Na ontvangst en nazicht van de goederen zal een creditnota opgesteld en verstuurd worden door de verkoopsadministratie (geen fysieke vervanging mogelijk).

4.3 Uitsluitingen

- Producten beschadigd in de winkel blijven uw eigendom en worden nooit vervangen noch gecrediteerd.
- Ontbrekende toebehoren in de verpakking : product wordt nooit vervangen noch gecrediteerd. Een schriftelijke aanvraag dient ingediend te worden via uw vertegenwoordiger.

5. Andere procedures

5.1 Procedure behandeling materieel geschil en/of lichamelijk letsel

Op gebied van burgerlijke aansprakelijkheid herinneren we u aan het feit dat het aan de vragende partij is om bewijs te leveren van de schade en de eventuele fout van Groupe SEB, en het oorzakelijk verband tussen beiden te bewijzen.

We vragen u steeds de consument naar de consumentendienst door te sturen of naar zijn verzekeraar. De consument moet zijn product beschikbaar houden voor een eventuele latere expertise. Groupe SEB wijst alle verantwoordelijkheid af wanneer u dergelijk product zelf aanneemt.

5.2 Procedure « tevreden of geld terug »

« Tevreden of geld terug » acties worden door ons enkel rechtstreeks met de consument geregeld.

In geen enkel geval komt de verdeler hierin tussen. Dit staat zo vermeld op de verpakking of op de leaflet (op aanvraag beschikbaar via uw commercieel afgevaardigde). Het ontvangen bedrag van de deelneming aan een cashback actie wordt afgetrokken.

5.3 Procedure Exclusive Service Full Automatic KRUPS Evidence & Intuition reeks

Welke vraag uw klant ook heeft, telefonische bijstand is beschikbaar op het nummer 070/23 31 59. Onze consumentendienst staat ter beschikking van de klant van maandag tot vrijdag tussen 9u en 18u. Als het probleem niet kan opgelost worden per telefoon, zullen we overgaan tot een gratis afhaling van het defecte toestel. Consument ontvangt bij deze gelegenheid een full automatic in bruikleen om niet zonder koffie te blijven

Voorwaarden voor het ophalen van een product:

- product moet binnen garantie zijn
- het product moet geplaatst worden in de originele verpakking of een andere sterke verpakking die beschermt tegen de risico's van het transport en voorzien worden van een nauwkeurige identificering. (We wijzen elke verantwoordelijkheid af indien schade gelinkt is aan het transport)

Deze service is enkel geldig op de gamma's **EVIDENCE** en **INTUITION** van **KRUPS** en op **Perfection WMF**

5.4 Procedure Cookware/keukengerei (Uitgezonderd: snelkookpannen)

Dit zijn niet-repareerbare producten.

Voorbeelden:

Food box conservation

Hydration bottle

Jugs jars

Tableware

Pots&pan

Kitchenware

We nodigen je uit om de consument door te verwijzen naar onze Consumentenservice via het e-mailadres contact-be@groupeseb.com of per telefoon op 070/23.31.59.
OF

Wij nodigen u uit om contact op te nemen met uw Groupe SEB vertegenwoordiger