

KÄRCHER



SERVICES APRÈS-VENTE

Modalités & tarifs réparations 2022
Département Professionnel Revendeurs

GAMME RETAIL - GRAND PUBLIC

COMMENT NOUS CONTACTER



24 h sur 24 / 7 jours sur 7

<https://kaercher-infonet.com/fr>

Notre site Internet est réservé aux distributeurs Kärcher (les codes fournis ne peuvent être transmis à des consommateurs).

- › Enregistrement et suivi des demandes de réparation
- › Référence de pièces détachées
- › Liste de pièces détachées
- › Vue éclatée d'appareils
- › Données techniques
- › Tarifs (Références / Forfaits réparation)
- › Commande de pièces détachées et accessoires optionnels
- › Suivi de commandes
- › Documentation SAV
- › Promotions en cours



Hotline

09 69 37 77 77



Par mail

- conseil.sav@fr.kaercher.com** › Réparation
- commercialpro@fr.kaercher.com** › Accord retour PMS
- commercialpro@fr.kaercher.com** › Pièce détachée

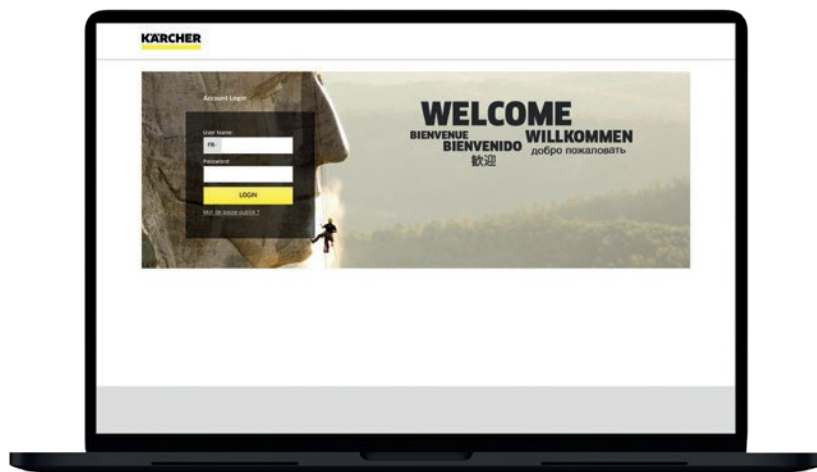
NOUVEAU à partir du 1^{er} janvier 2022

- @ Une nouvelle adresse email
- ☎ Un nouveau numéro de téléphone



Formulaire de contact

<https://www.kaercher.com/fr>



MACHINES – LA PANNE À LA MISE EN SERVICE

CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE

Pour bénéficier du service « Panne à la mise en service PMS », les conditions suivantes doivent être réunies :

- La panne, non imputable à une mauvaise utilisation, doit survenir dès la 1^e mise en service du produit, celle-ci devant intervenir dans un délai maximum de 15 jours suivant la vente ou la livraison.
- Le produit doit être neuf, sans rayure, sans cassure ni dégradation de quelque nature que ce soit et ne doit pas avoir été utilisé.
- L'appareil complet avec l'ensemble des accessoires doit être renvoyé dans son emballage d'origine après avoir obtenu un accord de retour du S.A.V. Kärcher.
- Le justificatif de vente (ticket de caisse, facture) doit impérativement être joint avec l'appareil.
- La demande d'accord de retour est à retourner dans un délai maximum de 30 jours suivant la reprise du produit défectueux au consommateur.

TRAITEMENT DE LA PMS

- 1** Le consommateur remet l'appareil au magasin, avec les accessoires d'origine, accompagné du justificatif de garantie (ticket de caisse/facture).
- 2** Après avoir contrôlé l'appareil et s'être assuré que toutes les conditions de prise en charge de la PMS définies ci-dessus sont réunies, le magasin procède à l'échange de l'appareil du consommateur.
- 3** Le magasin transmet une demande d'accord de retour auprès du centre relation client Kärcher par mail commercialpro@fr.kaercher.com dans les 30 jours maximum suivant la date de reprise de l'appareil, en précisant la référence, le numéro de série et la date d'achat de l'appareil défectueux et en joignant un justificatif d'achat (facture, ticket de caisse).
- 4** À réception de l'accord de Kärcher, le magasin retourne l'appareil grâce à l'étiquette transport fournie par Kärcher et en insérant l'accord de retour à l'intérieur du colis. Dès réception de l'appareil, et si tous les critères de la panne à la mise en service sont respectés*, Kärcher établit un avoir. Montant correspondant au tarif de l'appareil échangé. En contrepartie de cet avoir, Kärcher acquiert la propriété de l'appareil récupéré et en obtient alors la libre disposition.
- 5**

* Si le colis réceptionné n'est pas conforme à la déclaration ou ne remplit pas les conditions de prise en charge mentionnées ci-dessus, l'avoir ne peut être établi; Kärcher en informe le magasin. Au choix de ce dernier et dans la limite d'un délai d'un mois à compter de cette information, l'appareil est soit retourné en l'état, soit réparé dans le cadre de la garantie constructeur, soit détruit. Passé ce délai, le produit sera détruit et aucune indemnité ou dédommagement de quelque nature que ce soit ne pourra être réclamé.

MACHINES – LA RÉPARATION

Les appareils Grand Public Kärcher sont réparés dans nos usines de réparation en Europe.

L'envoi en réparation d'un appareil Grand Public n'est pas soumis à un accord préalable de nos services.

Hors garantie, les réparations sont effectuées au tarif forfaitaire en vigueur sans devis préalable.

Nos forfaits incluent non seulement la réparation du dysfonctionnement signalé mais également la vérification complète de l'appareil.

- Sont inclus la prise en charge, le transport, le diagnostic, la main d'œuvre et les pièces détachées.
- Sont exclus les accessoires et les pièces détachées suivantes : moteur, turbine, chaudière, platine électronique, batterie.

En cas de détérioration importante nécessitant le remplacement d'une pièce détachée exclue du forfait, Kärcher peut ne pas procéder à la réparation. Vous êtes informé que l'appareil est économiquement irréparable.

Nous accordons une garantie de 6 mois sur la réparation effectuée.

CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE

- Valable uniquement pour l'expédition et la réparation des machines Grand Public.
- Kärcher met à votre disposition un site de déclaration en ligne de vos demandes de réparation.
- Tout envoi par le biais d'un autre transporteur ne pourra prétendre à un quelconque remboursement des frais d'expédition par la société Kärcher.
- Si l'appareil envoyé n'est pas en panne ou ne peut être réparé et que vous en souhaitez le retour, des frais de prise en charge et de transport seront appliqués.

TRAITEMENT DE LA RÉPARATION

- 1** Le consommateur remet l'appareil au magasin (avec les accessoires d'origine pour les nettoyeurs haute pression). **Ne jamais envoyer d'accessoires seuls**, ces derniers ne se réparent pas mais il est conseillé de les joindre avec l'appareil pour l'établissement du diagnostic.
- 2** Le magasin enregistre sa demande de réparation sur le service shop <https://kaercher-efonet.com/fr> et imprime l'ordre de réparation ainsi que l'étiquette de transport.
- 3** Le magasin insère l'ordre de réparation à l'intérieur du colis avec, le cas échéant, le justificatif de garantie puis expédie le colis grâce à l'étiquette de transport fournie sur le site.
- 4** À réception, Kärcher envoie un accusé de réception.
- 5** Une fois réparé ou remplacé par un appareil techniquement équivalent, l'appareil est expédié au magasin. Le paramétrage permet un retour direct au consommateur sans passer par le magasin.

Tarif Réparation Forfaits 2022

(Incluant pièces, transport et main d'œuvre - hors accessoire et hors batterie*)

MONTANT H.T.*

Nettoyage Extérieur

Nettoyeurs haute pression	Gamme classique	Gamme Ecologic
Série 2xx	80,15 €	80,15 €
Série 3xx	90,13 €	101,09 €
Série 4xx	90,13 €	110,05 €
Série 5xx	110,05 €	149,93 €
Série 6xx	110,05 €	149,93 €
Série 7xx	130,00 €	149,93 €
Autres		
K2 Batterie		110,05 €
Moteur thermique à essence		Sur devis
Balayeuses - Patio cleaner		
Balayeuse (Sxxx)		80,15 €
Patio cleaner (PCLx)		90,13 €
Dégivreur de pare-brises		
EDI (xx)		N.D.

Nettoyage Intérieur

Aspirateurs		
Aspirateur poussières (VCxxxx, DSxxxx)		90,13 €
Aspirateur eau et poussière (Axxxx, MVx, WDxxxx)		80,15 €
Aspirateur injecteur / extracteur (Sexxxx)		90,13 €
Aspirateur robot (RCxxxx)		149,93 €
Aspirateur batterie		90,13 €
Aspiro-cireuse		
Cireuse (FPxxx, PSTxxx)		80,15 €
Balais		
Balai électrique (Kxx)		N.D.
Nettoyeurs de sols		
FC 3		80,15 €
FC 5		90,13 €
FC 7		110,05 €
Nettoyeurs de vitres		
Nettoyeur vitres (WVxxx)		N.D.
Nettoyeur de vitres robot (RCWxxx)		130,00 €
Nettoyeur vibrant (KVxx)		N.D.
Nettoyeurs - Balai vapeur		
Balai vapeur (SCxx Upright)		90,13 €
Nettoyeur vapeur (SC 952, SC1, SC2)		70,20 €
Nettoyeur vapeur Autres (SCxxxx)		110,05 €
Traitement de l'eau et de l'air		
Purificateur d'air AF 20		60,03 €
Purificateur d'air AF 30		90,13 €
Purificateur d'air AF 50		110,05 €

N.D. = Non Défini

S.D. = Sur Demande

Gamme Grand Public – Retail 2022

(Incluant pièces, transport et main d'œuvre - hors accessoire et hors batterie*)

MONTANT H.T.*

Entretien Extérieur

Nettoyeurs mobiles

OC	60,03 €
KHB	80,15 €

Pompes

Pompe évacuation	90,13 €
Pompe d'arrosage	90,13 €
Pompe immergée multicellulaire	110,05 €
Pompe pour récupérateur eau de pluie	90,13 €
Pompe automatique et surpresseur	110,05 €

Tondeuses

Tondeuses batterie 18 v (LMO 18xx)	90,13 €
Tondeuses batterie 36 v (LMO 36xx)	101,09 €
Tondeuse Robot (RLM4)	S.D.
Tondeuse Robot Smart (RLM6)	S.D.

Désherbeurs – Coupe bordures

Coupe bordures (LTR 18)	70,20 €
Coupe bordures (LTR 36)	80,15 €
Désherbeurs (WRExx)	80,15 €

Tronçonneuses - Elagueurs

Tronçonneuses (CNS)	90,13 €
Elagueurs (PSWxx)	70,20 €

Taille haies – Sculpteurs de végétaux

Taille haies (HGExx)	80,15 €
Sculpteurs de végétaux (GSHxx)	70,20 €

Souffleurs – Souffleurs aspirateurs

Souffleurs (LBL 2)	N.D.
Souffleurs (LBL 4)	80,15 €
Souffleurs aspirateurs (BLV)	90,13 €

Gamme DIY Pro

Nettoyeurs haute pression Pro HD 200, 400, 600	168,86 €
Aspirateurs, Injecteur-extracteurs Pro NT 200, NT 400, T 200, Puzzi 400	103,50 €

Gamme Pro

Nettoyeurs haute pression	
Aspirateurs, Injecteur-extracteurs	
Nettoyeur vapeur	
Balais électriques	Sur devis
Balayeuses	
Auto laveuses	

Si aucun défaut constaté

Forfait contrôle + Retour	30,16 €
---------------------------	---------

* Hors remise sur facture de 15% s'appliquant sur nos forfaits réparations.

En cas de diagnostic d'un accessoire défectueux, la référence de ce dernier est indiquée sur le bordereau joint à l'appareil.

Le consommateur peut, s'il le souhaite, en effectuer l'achat auprès du distributeur.

Kärcher accorde une garantie de six (6) mois sur la réparation effectuée (transport, main d'œuvre et pièces détachées hors pièces d'usure).

GARANTIES

Tous les produits Grand Public Kärcher bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation et de la garantie légale des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil. La durée totale de ces garanties est de deux (2) ans (date de facture).

1. Garantie légale de conformité

Lorsqu'il agit sur le fondement de la garantie légale de conformité, le consommateur :

- Bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- Peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du Code de la consommation ;
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les 6 mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à 24 mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

2. Garantie des vices cachés

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil et dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

GARANTIE COMMERCIALE ÉTENDUE

à partir du 01 janvier 2022

En complément de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés, une garantie commerciale promotionnelle d'une durée d'une (1) année est applicable aux nettoyeurs haute pression des séries 2, 3, 4, d'une durée de trois (3) ans pour les séries 5 et 7, et d'une durée de trois (3) ans pour les pompes Garden ou Home & Garden, qui prolonge la garantie légale de conformité pour la porter selon les cas à respectivement 3 ou 5 ans à compter de la délivrance du produit. Dans ce cas, la garantie (pièces, main d'œuvre et transport aller-retour) s'applique aux appareils à l'exclusion des accessoires*, consommables et pièces d'usure courantes. Elle ne se substitue pas aux garanties légales qui peuvent toujours être mobilisées indépendamment.

* Les accessoires sont garantis 2 ans.

ÉLÉMENTS NON COUVERTS PAR LA GARANTIE

CETTE GARANTIE NE COUVRE PAS

- Les entretiens périodiques et les réparations ou remplacements de pièces par suite d'usure normale.
- Les éléments consommables (éléments qu'il est prévu de remplacer périodiquement pendant la durée de vie du produit, par exemple les filtres, joints, sacs aspiration, etc.).
- Les détériorations ou défauts du produit résultant d'une mauvaise utilisation ou installation du produit (utilisation non conforme à l'usage auquel le produit est destiné, installation ou utilisation non conforme aux instructions de la notice d'utilisation ou aux normes techniques ou de sécurité en vigueur dans le pays où il est utilisé, etc.).
- Les détériorations ou défauts du produit résultant d'un entretien du produit non conforme aux instructions de Kärcher ou une négligence dans l'entretien du produit.
- Les détériorations suite à une mauvaise manipulation ou un mauvais traitement du produit (fausse manœuvre, chute, choc, etc.).
- Les matériels qui auraient été modifiés sans accord préalable ou réparés incorrectement, ni les pièces qui ne sont pas d'origine Kärcher ainsi que les conséquences que leur utilisation a pu entraîner.
- L'utilisation professionnelle d'un matériel Home & Garden.

GARANTIES BATTERIES

Conditions d'application de la garantie 2 ans pour les batteries lithium-Ion.

La garantie 2 ans ne s'applique qu'aux batteries lithium et à leur chargeur.

- Kärcher couvre les défauts de fabrication ou de montage dans le cadre d'une utilisation normale et conforme aux instructions mentionnées dans le manuel d'utilisation.
- Les batteries ne doivent en aucun cas faire l'objet d'un retour.
- Tout retour sans accord préalable de la société Kärcher se soldera par la destruction de l'article retourné.

CETTE GARANTIE NE COUVRE PAS

- Une utilisation non conforme.
- Une installation non conforme.
- Un manque d'entretien.
- Une usure normale.
- Une surcharge.
- Une cause externe au produit : choc, chute, humidité, chaleur, ...
- Une mauvaise qualité de l'alimentation : tension défectueuse, erreur de voltage, ...
- Une mauvaise condition de stockage.

ACCESSOIRES ET PIÈCES DÉTACHÉES

CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE

- Les accessoires ne sont pas réparés et ne doivent pas nous être expédiés sans notre accord.
- Toute expédition d'accessoires ou de pièces détachées sans accord préalable de la société Kärcher, se soldera par la destruction de l'article retourné.
- Aucune réclamation ne sera prise en compte par la société Kärcher.

TRAITEMENT DE LA GARANTIE ACCESSOIRE

- 1** Le consommateur remet l'accessoire défaillant au magasin.
- 2** Le magasin vérifie l'accessoire et s'assure qu'aucune trace d'utilisation anormale ou de dégradation existe.
- 3** Le magasin envoie la demande de prise en garantie dûment remplie accompagnée du justificatif d'achat par mail commercialpro@fr.kaercher.com.
- 4** Kärcher expédie un accessoire neuf sous garantie (hors accessoire de la gamme arrosage*).

* Dans le cas d'accessoire de la gamme arrosage, un avoir correspondant au tarif en vigueur sera établi à réception de votre commande.

DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES

- Les machines Kärcher sont connues pour leur qualité supérieure, leur robustesse et leur longévité.
- Pour garantir une durée de vie prolongée, les pièces détachées indispensables à l'utilisation d'une machine de la catégorie Grand Public sont disponibles pendant 5 ans à compter de la date d'achat de l'appareil par le consommateur.

Karcher France SAS

Zac des petits carreaux
5 avenue des coquelicots
94865 Bonneuil sur marne cedex

www.kaercher.fr