

KÄRCHER



SERVICES APRÈS-VENTE

Modalités & tarifs S.A.V. RETAIL 2024

UN PARTENAIRE À VOTRE ÉCOUTE.

Contactez-nous :

Service en ligne 7jrs/7 & 24h/24h



Via notre site :
www.karcher.fr



Via notre site Extranet dédié à notre réseau de distribution
<https://kaercher-infonet.com/fr>

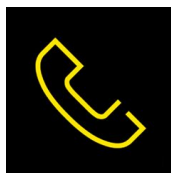


Via notre formulaire de contact en scannant
ou cliquant le QR-code

Email & téléphone *



Via l'adresse email de nos conseillers SAV
conseil.sav.fr@karcher.com



Via notre Serveur Vocale Interactif

09 69 37 77 77 Service gratuit
+ prix appel

*

Lundi - Jeudi : 8h30 - 12h15 / 13h30 - 17h30
Vendredi : 8h30 - 12h15 / 13h30 - 16h

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

- La garantie est due pendant deux ans à compter de la vente auprès d'un consommateur et d'un client non professionnel.
- L'acheteur 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 24 mois suivant la délivrance du bien. (Bien d'occasion 12 mois)
- En cas de réparation, le consommateur bénéficie d'une extension de garantie de 6 mois, portée à deux ans en cas de remplacement du produit.

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 2024

En complément de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés, une garantie commerciale promotionnelle d'une durée de trois (3) ans pour les nettoyeurs haute pression et les pompes Garden ou Home & Garden, qui prolonge la garantie légale de conformité pour la porter à 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.

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 conseil.sav.fr@karcher.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.
- 5** 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.

* 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 notre usine de réparation en Allemagne. Chaque appareil est soumis à un test de fonctionnement complet ainsi qu'à un contrôle de sécurité après la réparation selon la réglementation allemande en matière de sécurité et de santé au travail (BGV A3). 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'oeuvre 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.
- Dans le cadre de la garantie, joindre impérativement le justificatif d'achat (Ticket de caisse - Facture) à votre envoi.

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 2024

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

Nettoyage Extérieur		MONTANT H.T.*
Nettoyeurs haute pression		
	Gamme classique	Gamme Ecologic
Série 2xx	92,58 €	92,58 €
Série 3xx	104,10 €	116,76 €
Série 4xx	104,10 €	127,11 €
Série 5xx	127,11 €	173,17 €
Série 6xx	127,11 €	173,17 €
Série 7xx	150,15 €	173,17 €
Autres		
K2 Batterie		127,11 €
Moteur thermique à essence		Sur devis
Balayeuses – Patio cleaner		
Balayeuse (Sxxx)		92,58 €
Patio cleaner (PCLx)		104,10 €
Dégivreur de pare-brises		
EDI (xx)		N.D.
Nettoyage Intérieur		
Aspirateurs		
Aspirateur poussières (VCxxxx, DSxxxx)		104,10 €
Aspirateur eau et poussières (Axxxx, MVx, WDxxxx)		92,58 €
Aspirateur injecteur / extracteur (Sexxxx)		104,10 €
Aspirateur robot (RCxxxx)		173,17 €
Aspirateur batterie		104,10 €
Aspiro-cireuse		
Cireuse (FPxxx, PSTxxx)		92,58 €
Balais		
Balai électrique (Kxx)		N.D.
Serpillère électrique - Nettoyeurs de sols		
EWM 2 - FC 3		92,58 €
FC 5		104,10 €
FC 7		127,11 €
Nettoyeurs de vitres		
Nettoyeur vitres (WVxxx)		N.D.
Nettoyeur de vitres robot (RCWxxx)		150,15 €
Nettoyeur vibrant (KVxx)		N.D.
Nettoyeurs – Balai vapeur		
Balai vapeur (SCxx Upright)		104,10 €
Nettoyeur vapeur (SC 952, SC1, SC2)		81,08 €
Nettoyeur vapeur Autres (SCxxxx)		127,11 €
Traitement de l'eau et de l'air		
Purificateur d'air AF 20		69,33 €
Purificateur d'air AF 30		104,10 €
Purificateur d'air AF 50		127,11 €

N.D. = Non Défini

S.D. = Sur Demande

Gamme Grand Public – Retail 2024

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

Entretien Extérieur	MONTANT H.T.*
Nettoyeurs mobiles	
OC	69,33 €
KHB	92,58 €
Pompes	
Pompe évacuation	104,10 €
Pompe d'arrosage	104,10 €
Pompe immergée multicellulaire	127,11 €
Pompe pour récupérateur eau de pluie	104,10 €
Pompe automatique et surpresseur	127,11 €
Tondeuses	
Tondeuses batterie 18 v (LMO 18xx)	104,10 €
Tondeuses batterie 36 v (LMO 36xx)	116,76 €
Tondeuse Robot (RLM4)	S.D.
Tondeuse Robot Smart (RLM6)	S.D.
Désherbeurs – Coupe bordures	
Coupe bordures (LTR 18)	81,08 €
Coupe bordures (LTR 36)	92,58 €
Désherbeurs (WRExx)	92,58 €
Tronçonneuses - Elagueurs	
Tronçonneuses (CNS)	104,10 €
Elagueurs (PSWxx)	81,08 €
Taille haies – Sculpteurs de végétaux	
Taille haies (HGExx)	92,58 €
Sculpteurs de végétaux (GSHxx)	81,08 €
Souffleurs – Souffleurs aspirateurs	
Souffleurs (LBL 2)	N.D.
Souffleurs (LBL 4)	92,58 €
Souffleurs aspirateurs (BLV)	104,10 €
Gamme DIY Pro	
Nettoyeurs haute pression Pro HD 200, 400, 600	195,04 €
Aspirateurs, Injecteur-extracteurs Pro NT 200, NT 400, T 200, Puzzi 400	116,76 €
Gamme Pro	
Nettoyeurs haute pression	
Aspirateurs, Injecteur-extracteurs	
Nettoyeur vapeur	Sur devis
Balais électriques	
Balayeuses	
Auto laveuses	
Si aucun défaut constaté	
Forfait contrôle + Retour	31,50 €

* 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).

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 n'existe.
- 3 Le magasin envoie la demande de pièces détachées sous garantie dûment remplie accompagnée du justificatif d'achat (ticket de caisse ou facture) par mail conseil.sav.fr@karcher.com
- 4 Après vérification de la validité de la commande, KÄRCHER expédie un accessoire neuf sous garantie. (*Hors accessoire arrosage).
- 5 À tout moment, vous pouvez vérifier sur Infonet la prise en charge et le statut de votre commande.

* 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

- Nous garantissons une durée de disponibilité minimale pour les pièces détachées indispensables au fonctionnement d'un appareil Grand public à compter de sa date d'achat par le consommateur.

5 ans Pompe	6 ans Aspirateur poussières & eau poussières Nettoyeur vapeur Nettoyeur de sol Balayeuse	7 ans Aspirateur injecteur extracteur Robot cleaner Gamme batterie	8 ans Nettoyeur haute pression
----------------	--	---	-----------------------------------

- Hors garantie, vous pouvez commander vos pièces détachées directement via notre site : <https://kaercher-infonet.com/fr>

CONDITIONS PIÈCES DÉTACHÉES

Applicables au 1er janvier 2024 France métropolitaine y compris Corse.

S'entend par pièces détachées, toute référence figurant sur notre tarif pièces détachées Kärcher consultable sur notre site Internet.

Les commandes de pièces doivent être passées **sur notre site Infonet ou sur un bon de commande** séparément d'une commande de machine, d'accessoire ou détergent.

REMISE SUR LES PIÈCES DÉTACHÉES SELON VOTRE CONTRAT DE DISTRIBUTION

* POUR TOUTES DEMANDE, MERCI DE VOUS RAPPROCHER DE VOTRE CENTRALE D'ACHAT

CONDITIONS DE PAIEMENT

- Pas de minimum de facturation.
- Paiement à 45 jours fin de mois.
- Paiement comptant : escompte de 0,45 % par mois d'anticipation pour règlement sous 10 jours.

CONDITIONS DE LIVRAISON

- **Franco 0 €** pour toute commande de pièces détachées livrée en point de vente.
- **Franco égal à 1 500 € net HT** pour toute commande de pièces détachées livrée sur entrepôt en palette complète, en dessous de ce montant aucune livraison possible sur entrepôt.

Les pièces détachées Retail intègrent les ristournes ou autres conditions arrières.

Karcher France SAS

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

www.kaercher.fr

