

# KÄRCHER

makes a difference

# KÄRCHER

SERVICE  
REPARATION EN  
LIGNE

## PARLONS CLAIR 2025

InfoNet

Service Kärcher pour l'échange ou la réparation des appareils de la gamma Home & Garden et Professionnelle – Introduction des demandes de service pas à pas dans InfoNet

# VOTRE AVANTAGE

## TARIFS FIXES

Sur la liste 'Classification des Appareils' vous pouvez retrouver en un clin d'oeil le prix tout inclus pour le client final (frais d'envoi et de transport compris). Pour les machines professionnelles qui ne s'y trouvent pas vous recevrez, à votre demande, un devis.

## GARANTIE

La période de garantie pour des appareils achetés à des fins privées est de 24 mois. La période de garantie à des appareils achetés pour des fins professionnelles est de 12 mois (facture/Numéro de TVA). Pendant cette période la réparation est gratuite et la période initiale reste en vigueur. Nous étendons la garantie de 6 mois sur chaque réparation à compter de la date de réparation.

## TEST DE FONCTIONNEMENT ET DE SÛRETÉ

La réparation et le test de qualité en profondeur se font dans notre centre de service par des techniciens expérimentés et incluent un contrôle de sécurité conformément la norme Européenne.

## SERVICE EFFICACE

Chaque ordre de réparation est suivi d'une réparation efficace et qualitative. Après réparation, l'appareil est toujours retourné dans une boîte marron.

## SERVICE CLIENTÉLE

Avez-vous d'autres questions? N'hésitez pas à nous contacter par e-mail: [retail.be@karcher.com](mailto:retail.be@karcher.com) ou par téléphone 03 340 07 00.

## CONTRAT DE SERVICE

Mieux vaut prévenir que réparer. En faisant exécuter régulièrement des inspections et des entretiens expérimentés sur votre machine professionnelle, vous limitez à un minimum le risque d'arrêt de vos appareils. Nos paquets de service vous offrent cette certitude.

# VOTRE DEVOIR

- Remplissez la demande de service sur InfoNet. A l'exception des articles Exchange & Destroy 'O' (\*)
- Emballez l'appareil correctement et préparez-le pour le transport

## NOUS RÉGLONS TOUTES LES AUTRES CHOSES POUR VOUS

- Nous enlevons l'appareil
- Nous vous retournons l'appareil après réparation

SERVICE  
REPARATION EN  
LIGNE

**InfoNet**

(\*) Appareils à échanger dans la période de garantie. Veuillez le détruire après 15 jours.

# CLASSIFICATION DES APPAREILS ET LES TARIFS DE RÉPARATION FIXES

## HOME & GARDEN

Description	N° d'article	Prix hors TVA	Prix TVA incl.	Classe
<b>Nettoyeur haute pression</b>				
<b>K 2</b>				
Série K 2	1.600-...		0	
K Mini	1.600-...	€ 85,12	€ 103,00	2
Série K 2	1.673-...		0	
Série K 2	1.674-...		0	
K 2 Battery *	1.117-...	€ 133,06	€ 161,00	4
<b>K 3</b>				
Série K 3	1.601-...	€ 100,00	€ 121,00	3
Série K 3	1.602-...	€ 100,00	€ 121,00	3
Série K 3	1.603-...	€ 100,00	€ 121,00	3
Série K 3	1.676-...	€ 100,00	€ 121,00	3
K 3.xxx	1.637-...	€ 100,00	€ 121,00	3
K 3.xxx	1.180-...	€ 133,06	€ 161,00	4
K 3.80 / K 3.82	1.950-...	€ 165,29	€ 200,00	6
K 3.xxx ecologic	1.180-...	€ 165,29	€ 179,00	6
<b>K 4</b>				
Série K 4	1.180-...	€ 133,06	€ 161,00	4
K 4 ecologic reeks	1.180-...	€ 165,29	€ 200,00	6
Série K 4 / FLex	1.324-...	€ 133,06	€ 161,00	4
Série K 4	1.637-...	€ 133,06	€ 161,00	4
Série K 4 / Série KHD 4	1.679-...	€ 133,06	€ 161,00	4
K 4.80 / K 4.82	1.950-...	€ 165,29	€ 200,00	6
KHB 4-18 Battery *	1.328-...	€ 100,00	€ 121,00	3

Description	N° d'article	Prix hors TVA	Prix TVA incl.	Classe
<b>Nettoyeur haute pression</b>				
<b>K 5</b>				
Série K 5	1.180-...	€ 156,20	€ 189,00	5
Série K 5	1.181-...	€ 156,20	€ 189,00	5
Série K 5 ecologic	1.181-...	€ 165,29	€ 200,00	6
Série K 5 / Flex	1.324-...	€ 156,20	€ 189,00	5
Série K 5	1.630-...	€ 156,20	€ 189,00	5
Série K 5	1.950-...	€ 156,20	€ 189,00	5
K 5.70 / K 5.79	1.950-...	€ 165,29	€ 200,00	6
KHB 5 *	1.328-...		0	
<b>K 6</b>				
Série K 6	1.167-...	€ 165,29	€ 200,00	6
K 6.xxx ecologic	1.167-...	€ 165,29	€ 200,00	6
KHB 6 *	1.328-...	€ 100,00	€ 121,00	3
<b>K 7</b>				
Série K 7	1.168-...	€ 182,65	€ 221,01	7
Série K 7 ecologic	1.168-...	€ 182,65	€ 221,01	7
Série K 7 / Flex	1.317-...	€ 182,65	€ 221,01	7
Série K 7	1.447-...	€ 182,65	€ 221,01	7
<b>K Silent</b>				
K Silent eco!booster	1.600-...	€ 133,06	€ 161,00	4
K Silent Anniversary	1.600-...	€ 133,06	€ 161,00	4
<b>Nett. haute pression thermique</b>				
G 4.10	1.133-...		prix sur demande	
G 7.10	1.194-...		prix sur demande	
G 7.180	1.107-...		prix sur demande	
<b>Nettoyeur portable</b>				
Série OC 3	1.680-...	€ 100,00	€ 121,00	3
OC 6-18 *	1.680-...	€ 133,06	€ 161,00	4

○ L'appareil peut être échangé immédiatement. Un nouvel appareil sera envoyé (voir 'Explication, RUBRIQUE B') Sous la période de garantie.

\* Appareil avec batterie changeable : envoyez l'appareil sans batterie

# CLASSIFICATION DES APPAREILS ET LES TARIFS DE RÉPARATION FIXES

## HOME & GARDEN

Description	N° d'article	Prix hors TVA	Prix TVA incl.	Classe	Description	N° d'article	Prix hors TVA	Prix TVA incl.	Classe
<b>Pompe</b>					<b>Outils de jardinage</b>				
SP 9.000 / SP 9.500 / SP 11.000	1.645-...		0		BLV 18-200 Battery *	1.444-...	€ 100,00	€121,00	3
SP 16.000 / SP 17.000 / SP 22.000	1.645-...		0		BLV 36-240 Battery *	1.444-...	€ 133,06	€161,00	4
SP 1 / SP 2 / SP 3	1.645-...		0		CNS 18-30 Battery *	1.444-...	€ 165,29	€200,00	6
SP 5 / SP 6 / SP 7	1.645-...		0		CNS 36-35 Battery *	1.444-...	€ 165,29	€200,00	6
<b>Pompes BP -&gt; Voyez annexe pour encoder réparation</b>					GSH 18-20 Battery *	1.444-...	€ 85,12	€103,00	2
<b>Balayeuse</b>					GSH 2 *	1.445-...		0	
KB 5 / K 55 / K 65	1.258-...		0		GSH 4-4 *	1.445-...		0	
S 550 / S 650	1.766-...	€ 85,12	€103,00	2	PSW 18-20 Battery *	1.445-...	€ 85,12	€103,00	2
S 750	1.766-...	€ 131,41	€189,00	5	PHG 18-45 Battery *	1.444-...	€ 85,12	€103,00	2
S 4 / S 4 Twin	1.766-...	€ 85,12	€103,00	2	TLO 18-32 Battery *	1.444-...	€ 100,00	€121,00	3
S 6 / S 6 Twin	1.766-...	€ 156,20	€189,00	5	TLO 2-18 *	1.445-...	€ 85,12	€103,00	2
<b>Nettoyeur de terrasse</b>					HGE 18-xx Battery *	1.444-...	€ 100,00	€121,00	3
PCL 3- 18 Battery *	1.644-...	€ 133,06	€161,00	4	HGE 36-60 Battery *	1.444-...	€ 133,06	€161,00	4
PCL 4	1.644-...	€ 133,06	€161,00	4	LBL 2 Battery *	1.445-...		0	
PCL 6	1.644-...	€ 133,06	€161,00	4	LBL 4 Battery *	1.445-...	€ 85,12	€103,00	2
<b>Injecteur / Extracteur</b>					LTR 18-xx Battery *	1.444-...	€ 85,12	€103,00	2
SE 4001 / SE 4002	1.081-...	€ 133,06	€161,00	4	LTR 36-33 Battery *	1.444-...	€ 165,29	€200,00	6
SE 5.100 / SE 6.100	1.081-...	€ 156,20	€189,00	5	LTR 3-18 Dual *	1.445-...	€ 100,00	€121,00	3
SE 2 / SE 4	1.081-...	€ 133,06	€161,00	4	LMO 18-33 Battery *	1.444-...	€ 165,29	€200,00	6
SE 5 / SE 6	1.081-...	€ 156,20	€189,00	5	LMO 18-36 Battery *	1.444-...	€ 182,65	€221,01	7
SE 3-18 Battery *	1.081-...	€ 133,06	€161,00	4	LMO 36-xx Battery *	1.444-...	€ 182,65	€221,01	7
<b>Autres appareils</b>					LMO 2-18 Battery set *	1.445-...	€ 165,29	€200,00	6
EDI 4	1.598-...		0		LMO 3-18*/Battery Set	1.445-...	€ 165,29	€200,00	6
DDC 50	1.679-...		0		LMO 4-18*/Battery Set	1.445-...	€ 182,65	€221,01	7
WBS 3	1.645-...		0		LMO 5-18*/Battery Set	1.445-...	€ 182,65	€221,01	7
WP 12 / WFP12	1.024-.000		0		RLM 4 Battery *	1.445-...	€ 221,49	€268,00	8
					WRE 4 Battery *	1.445-...	€ 100,00	€121,00	3
					PSU 4-18 Battery *	1.445-...		0	
					PGS 4-18 *	1.445-...		0	
					MFL 2-18 *	1.445-...		0	

○ L'appareil peut être échangé immédiatement. Un nouvel appareil sera envoyé (voir 'Explication, RUBRIQUE B') Sous la période de garantie.

\* Appareil avec batterie changeable : envoyez l'appareil sans batterie

# CLASSIFICATION DES APPAREILS ET LES TARIFS DE RÉPARATION FIXES

## HOME & GARDEN

Description	N° d'article	Prix hors TVA	Prix TVA incl.	Classe	Description	N° d'article	Prix hors TVA	Prix TVA incl.	Classe
<b>Aspirateur cendres et poussières</b>					<b>Aspirateur</b>				
AD 2 / AD 3 / AD 4 / AD 3.xxx	1.629-...	€100,00	€121,00	3	CVH 2 / CVH 3/ Anniversary	1.198-...		0	
AD 2 Battery *	1.348-...	€100,00	€121,00	3	DS 6 / DS 5.800 / DS 6.000	1.195-...	€133,06	€161,00	4
<b>Aspirateur eau et poussières</b>					VC 2	1.198-...		0	
Série WD 2 Plus	1.628-...		0		VC 3	1.198-...	€100,00	€121,00	3
Série WD 2 / WD 2.xxx / MV 2	1.629-...		0		VC 4 Cordless	1.198-...	€133,06	€161,00	4
KWD 2	1.628-...		0		VC 5	1.349-...	€100,00	€121,00	3
Série WD 3	1.628-...	€ 85,12	€103,00	2	VC 5 Cordless	1.349-...	€133,06	€161,00	4
Série WD 3 / WD 3.xxx / MV 3	1.629-...	€ 85,12	€103,00	2	VC 6 / 6xxx	1.195-...	€133,06	€161,00	4
Série WD 4	1.628-...	€100,00	€121,00	3	VC 6 Cordless	1.198-...	€131,41	€189,00	5
Série WD 4 / WD 4.xxx / MV 4	1.348-...	€100,00	€121,00	3	VC 7 Cordless	1.198-...	€165,29	€200,00	5
WD 4-18 Dual*	1.628-...	€100,00	€121,00	3	<b>Aspirateur-laveur robot</b>				
Série WD 5	1.628-...	€133,06	€161,00	4	RC 3	1.198-...	€221,49	€268,00	8
Série WD 5 / WD 5.xxx / MV 5	1.348-...	€133,06	€161,00	4	RCV 3 / RCV 5	1.269-...	€221,49	€268,00	8
Série WD 6	1.628-...	€133,06	€161,00	4	RC 3000	1.269-...	€221,49	€268,00	8
Série WD 6 / MV 6	1.348-...	€133,06	€161,00	4	RC 4000	1.269-...	€221,49	€268,00	8
WD 7.xxx	1.347-...	€133,06	€161,00	4					
WD 3.800 M ecoLogic	1.629-		0						
WD 1 Compact Battery *	1.198-...	€100,00	€121,00	3					
WD 2-18 *	1.628-...	€100,00	€121,00	3					
WD 3-18 *	1.628-...	€100,00	€121,00	3					
WD 3 Battery *	1.629-	€100,00	€121,00	3					

○ L'appareil peut être échangé immédiatement. Un nouvel appareil sera envoyé (voir 'Explication, RUBRIQUE B') Sous la période de garantie.  
 \* Appareil avec batterie changeable : envoyez l'appareil sans batterie

# CLASSIFICATION DES APPAREILS ET LES TARIFS DE RÉPARATION FIXES

## HOME & GARDEN

Description	N° d'article	Prix hors TVA	Prix TVA incl.	Classe	Description	N° d'article	Prix hors TVA	Prix TVA incl.	Classe
<b>Nettoyeur de vitres</b>					<b>Nettoyeur vapeur</b>				
KV 4	1.633-...		0		KST 2	1.512-...		0	
KWI 1	1.633-...		0		Série SC 1	1.516-...		0	
Série WV	1.633-...		0		SC 1 Upright	1.513-...		0	
WV 2 (+ KV 4)	1.633-...		0		SC 1.020	1.512-...	€ 85,12	€ 103,00	2
WV 6 (+ KV 4)	1.633-...		0		SC 2	1.512-...	€ 100,00	€ 121,00	3
<b>Nettoyeur de sols</b>					SC 2 Deluxe / SC 2 Upright	1.513-...	€ 100,00	€ 121,00	3
EWM 2	1.056-...	€ 133,06	€ 161,00	4	SC 2.xxx	1.512-...	€ 133,06	€ 146,00	4
FC 2-4 Battery *	1.056-...	€ 133,06	€ 161,00	4	SC 3	1.513-...	€ 100,00	€ 121,00	3
FC 4-4 Battery *	1.056-...	€ 156,20	€ 189,00	5	SC 3 Deluxe / SC 3 Upright	1.513-...	€ 133,06	€ 161,00	4
FC 3 Cordless / FC 5 filaire	1.055-...	€ 133,06	€ 161,00	4	SC 3.000	1.512-...	€ 133,06	€ 161,00	4
FC5 Cordless	1.055-...	€ 156,20	€ 189,00	5	SC 3.xxx	1.512-...	€ 156,20	€ 189,00	5
FC 7 Cordless / FC 8	1.055-...	€ 182,65	€ 221,01	7	SC 4 / SC 4.xxx	1.512-...	€ 156,20	€ 189,00	5
RCF 3	1.269-...	€ 221,49	€ 268,00	8	SC 4 Deluxe / SC 5 Deluxe	1.513-...	€ 156,20	€ 189,00	5
BR 4.300	1.783-...	€ 201,65	€ 268,00	8	SC 5	1.512-...	€ 156,20	€ 189,00	5
					SC 5.xxx / SC 6.xxx	1.439-...	€ 156,20	€ 189,00	5
					SI 4	1.512-...	€ 156,20	€ 189,00	5
					SV 7	1.439-...	€ 165,29	€ 200,00	6
<b>Aspiro-cireuse</b>					FP 303	1.056-...	€ 85,12	€ 103,00	2

○ L'appareil peut être échangé immédiatement. Un nouvel appareil sera envoyé (voir 'Explication, RUBRIQUE B') Sous la période de garantie.

\* Appareil avec batterie changeable : envoyez l'appareil sans batterie

## CLASSIFICATION DES APPAREILS ET LES TARIFS DE RÉPARATION FIXES


















### PROFESSIONAL

Description	N° d'article	Prix hors TVA	Prix TVA incl.	Classe	Description	N° d'article	Prix hors TVA	Prix TVA incl.	Classe
<b>Nettoyeur haute pression</b>					<b>Aspirateur poussière</b>				
HD 4/11 Battery *	1.520-...	€273,55	€331,00	I	BV 5/1 Bp *	1.394-...	€200,83	€243,00	E
HD 5/11	1.520-...	€273,55	€331,00	I	BVL 3/1 Bp *	1.394-...	€200,83	€243,00	E
HD 5/12	1.514-...	€273,55	€331,00	I	BVL 5/1 Bp *	1.394-...	€200,83	€243,00	E
HD 5/12	1.520-...	€273,55	€331,00	I	CV 30/1	1.023-...	€171,08	€207,01	C
HD 5/14	1.514-...	€273,55	€331,00	I	CV 30/2 Bp *	1.023-...	€200,83	€243,00	E
HD 5/15	1.514-...	€273,55	€331,00	I	CV 36/2	1.033-...	€187,60	€227,00	D
HD 5/15	1.520-...	€273,55	€331,00	I	CV 38/2	1.033-...	€187,60	€227,00	D
HD 5/17	1.520-...	€273,55	€331,00	I	CV 48/2	1.057-...	€187,60	€227,00	D
HD 6/12	1.150-...	€273,55	€331,00	I	EB 30/1 Battery *	1.545-...	€187,60	€227,00	D
HD 6/13	1.514-...	€273,55	€331,00	I	HV 1/1 Battery *	1.394-...	€187,60	€227,00	D
HD 6/13	1.520-...	€273,55	€331,00	I	T 7/1	1.527-...		O	
HD 6/15	1.150-...	€273,55	€331,00	I	T 9/1 Battery *	1.528-...	€200,83	€243,00	E
HD 600	1.353-...	€222,31	€269,00	F	T 10/1	1.527-...	€161,98	€196,00	B
HD 600	1.284-...	€222,31	€269,00	F	T 11/1	1.527-...	€161,98	€196,00	B
HD 715	1.353-...	€273,55	€331,00	I	T 12/1	1.355-...	€161,98	€196,00	B
ProHD	1.520-...	€222,31	€269,00	F	T 15/1	1.355-...	€161,98	€196,00	B
Xpert HD	1.514-...	€273,55	€331,00	I					
<b>Aspirateur eau et poussière</b>					<b>Injecteur-extracteur</b>				
NT 14/1	1.510-...	€187,60	€227,00	D	Puzzi 8/1	1.100-...	€222,31	€269,00	F
NT 22/1	1.378-...	€187,60	€227,00	D	Puzzi 10/1	1.100-...	€222,31	€269,00	F
NT 22/1 Battery *	1.528-...	€200,83	€243,00	E	Puzzi 10/2	1.193-...	€222,31	€269,00	F
NT 25/1	1.184-...	€187,60	€227,00	D	Puzzi 100	1.100-...	€222,31	€269,00	F
NT 27/1	1.428-...	€187,60	€227,00	D	Puzzi 200	1.193-...	€222,31	€269,00	F
NT 30/1	1.148-...	€187,60	€227,00	D	ProPuzzi	1.101-...	€222,31	€269,00	F
NT 35/1	1.184-...	€187,60	€227,00	D					
NT 361	1.184-...	€187,60	€227,00	D	<b>Outils de jardinage</b>				
NT 40/1	1.184-...	€187,60	€227,00	D	CS 330 Battery *	1.442-...	€187,60	€227,00	D
NT 45/1	1.145-...	€187,60	€227,00	D	CS 400/36 Battery *	1.042-...	€187,60	€227,00	D
NT 48/1	1.148-...	€273,55	€331,00	I	LB 850 Battery *	1.442-...	€187,60	€227,00	D
NT 50/1	1.148-...	€187,60	€227,00	D	LB 930/36 Battery *	1.042-...	€187,60	€227,00	D
NT 561	1.145-...	€187,60	€227,00	D	LBB 1060/36 Battery *	1.042-...	€200,83	€243,00	E
ProNT	1.378-...	€171,08	€207,01	C	MT 36 Battery *	1.042-...	€171,08	€207,01	C
					MT CS 250/36 Battery *	1.042-...	€171,08	€207,01	C
					MT HT 550/36 Battery *	1.042-...	€171,08	€207,01	C
<b>Autres appareils</b>					LT 380/36 Bp *	1.042-...	€187,60	€227,00	D
DE 4002	1.092-...	€242,15	€293,00	H	BCU 260/36 Bp *	1.042-...	€187,60	€227,00	D
SG 4/4	1.092-...	€242,15	€293,00	H	HT 650/36 Bp *	1.042-...	€187,60	€227,00	D
BR 30/4 *	1.783-...	€222,31	€269,00	F					
WVP 10	1.633-...		O						

○ L'appareil peut être échangé immédiatement. Un nouvel appareil sera envoyé (voir 'Explication , RUBRIQUE B') Sous la période de garantie.

★ Appareil avec batterie changeable : envoyez l'appareil sans batterie



Classe du tarif	Prix consommateur (TVA exclus)	Prix consommateur (TVA inclus)	N° d'Article	Code EAN	Code Bar
<b>HOME &amp; GARDEN</b>					
1	€ 70,25	€ 85,00	9.700-671.0	4054278296173	
2	€ 85,12	€ 103,00	9.700-672.0	4054278296180	
3	€ 100,00	€ 121,00	9.700-673.0	4054278296197	
4	€ 133,06	€ 161,00	9.700-674.0	4054278296203	
5	€ 156,20	€ 189,00	9.700-675.0	4054278296210	
6	€ 165,29	€ 200,00	9.700-676.0	4054278296227	
7	€ 182,65	€ 221,00	9.700-677.0	4054278296234	
8	€ 221,49	€ 268,00	9.700-678.0	4054278296241	
<b>PROFESSIONAL</b>					
A	€ 104,13	€ 126,00	9.511-299.0	4039784607972	
B	€ 161,98	€ 196,00	9.511-300.0	4039784607989	
C	€ 171,08	€ 207,01	9.511-301.0	4039784607996	
D	€ 187,60	€ 227,00	9.511-302.0	4039784610408	
E	€ 200,83	€ 243,00	9.511-303.0	4039784610415	
F	€ 222,31	€ 269,00	9.511-304.0	4039784610422	
G	€ 232,23	€ 281,00	9.511-305.0	4039784610439	
H	€ 242,15	€ 293,00	9.511-355.0	4039784833593	
I	€ 273,55	€ 331,00	9.511-356.0	4039784841307	

Découvrez notre **SERVICE DE REPARATION EN LIGNE** en vous dirigeant vers [HTTPS://WWW.KAERCHER-INFONET.COM/BE](https://www.kaercher-infonet.com/be)

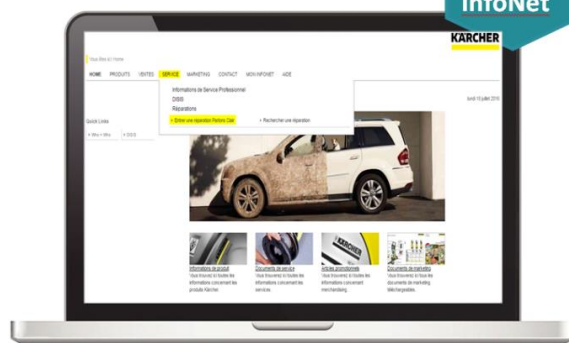
SERVICE DE REPARATION  
EN LIGNE

InfoNet

#### VOTRE AVANTAGE

- Confirmation de création de la demande
- Messages d'état
- Introduction facile des demandes de service pas à pas
- Récapitulatif de vos demandes

N'hésitez pas à poser toutes vos questions concernant votre compte Infonet à [retail.be@karcher.com](mailto:retail.be@karcher.com).





## **EXPLICATION**

Dirigez-vous vers RUBRIQUE A pour les appareils à prix fixe → enregistrement de la demande en ligne via InfoNet

Dirigez-vous vers RUBRIQUE B pour les appareils avec indication 'O' → enregistrement via le document pour les articles Exchange & Destroy

Dirigez-vous vers RUBRIQUE C pour la procédure de service des pompes d'arrosage

Dirigez-vous vers RUBRIQUE D pour les conditions générales de garantie

Dirigez-vous vers RUBRIQUE E pour les coordonnées

### **Possédez-vous un appareil professionnel qui se ne trouve pas dans la liste 'Classification des appareils'?**

Contactez notre service client ou remplissez le formulaire de réparation via [ce lien](#). Nous prendrons contact avec vous sous peu afin de vous indiquer la marche à suivre.

## **RUBRIQUE A. APPAREILS A PRIX FIXE**

Appareils Home & Garden défectueux endéans les 14 jours calendriers après l'achat? → Echange immédiatement.

- Enregistrement InfoNet → DOA
- Enlèvement d'appareil
- Un nouvel appareil sera envoyé dès réception

Pour tous les appareils: Suivez ETAPES 1 à 3.

### **ETAPE 1. Contrôlez les données de garantie**

- **Sous garantie** → Ajoutez une copie de la preuve d'achat à l'emballage  
Prolongement de garantie? → Demandez la preuve et ajoutez une copie à l'emballage.
- **Hors garantie** → Informez le client du prix de réparation (voir liste 'Classification des appareils').  
L'appareil a été réparé lors des 6 derniers mois, ajoutez une copie du document de service précédent à l'emballage.
- Signalez au client la possibilité que l'appareil ne pourra plus être réparé à cause de son âge ou de son état (\*).
- Les appareils livrés sans copie de la preuve d'achat ou d'extension de garantie sont considérés comme hors garantie et seront réparés au tarif en vigueur.

### **ETAPE 2. Procédez à l'enregistrement en ligne dans InfoNet**

Questions concernant votre login? Contactez notre Customer Care (voir 'Coordonnées').

### **ETAPE 3. Préparer l'appareil pour enlèvement**

- Ajoutez tous les accessoires standard à l'emballage (p.e. tuyau, pistolet, rotabuse). Sans les accessoires standards nous ne pouvons pas tester, ni réparer l'appareil
- La législation ADR interdit le transport de batteries utilisées. Les appareils avec batterie changeable doivent être envoyés sans les batteries. Si dorénavant les batteries seront envoyées celles-ci seront détruites et Kärcher ne pourra pas être mis responsable pour cette perte. Les appareils avec une batterie changeable sont indiqués dans la Classification des appareils avec un (\*\*). Nous ne sommes pas responsables des dommages ou des pertes pendant le transport. En cas de dommage à l'appareil, cela sera facturé au client.
- ATTENTION: n'envoyez pas de détergent et videz l'eau de l'appareil.
- Emballez l'appareil dans une boîte fermée (voir: instructions d'emballage en-dessous) Ajoutez la demande de réparation et votre référence interne.

### **ETAPE 4. Enlèvement par DPD**

- DPD enlèvent sous 2 à 3 jours. Ils disposent de leur propre étiquette de transport mentionnant les deux références.
- Si ce n'est pas le cas, nous vous demandons de nous contacter (voir 'Coordonnées').

### **ETAPE 5. Réparation**

- L'appareil sera réparé conformément aux exigences légales les plus récentes (à l'exception de pertes totales économiques\*).
- En cas de mauvaise utilisation et / ou mal entretien par le client, l'appareil ne peut pas être réparé sous garantie. Le prix fixe de la réparation sera alors facturé pour cela.

### **ETAPE 6. Renvoi**

- Contrôlez l'appareil lors de la réception concernant d'éventuels dommages et les accessoires manquants. (si inclus lors de l'envoi.) dans les 14 jours calendriers.
- Envoyez une photo des dommages par mail (voir 'Coordonnées').
- ATTENTION: L'appareil peut être livré partiellement démonté afin d'éviter tous dommages de transport, ceci pour les appareils réparés et non réparés. Cependant, ce démontage est limité afin que le client puisse facilement remonter l'appareil lui-même.

(\*) Si Kärcher juge que l'appareil est irréparable, vous pouvez récupérer l'appareil contre paiement des frais de retour de €51,50 (incl. TVA)

(\*) Nous nous réservons le droit de répercuter les frais réels encourus si un appareil non défectueux est proposé.

(\*) Si vous ne répondez pas dans les 14 jours après notification de perte totale, nous vous retournons l'appareil pas réparé contre des frais de retour de €51,50 (incl. TVA)

## RUBRIQUE B. APPAREILS AVEC INDICATION 'O' (EXCHANGE & DESTROY)

**ETAPE 1. Contrôlez les données de garantie.** Enregistrement des appareils exchange & destroy 'O' seulement possible **SOUS** garantie.

**ETAPE 2. Formulaire d'inscription**

- Remplir le plus complètement possible.
- Envoyer un mail et ajoutez une copie de la preuve d'achat.

**ETAPE 3. Procédure**

- Sous garantie → échangé immédiatement.
- **En cas de rupture de stock il n'est pas nécessaire de placer une commande vu que, sous garantie, un nouvel appareil sera envoyé.**
- Veuillez garder toutes **machines** défectueuses au moins 14 jours avant destruction. Pendant cette période Kärcher a le droit d'effectuer des contrôles.

## RUBRIQUE C. LA PROCEDURE DE SERVICE DES POMPES D'ARROSAGE

**ETAPE 1. Inscription dans le magasin :**

- Référez le client à notre site web
- <https://www.kaercher.com/be-fr/home-garden/pompes/pompes-maison-et-jardin/default-title.html>

**ETAPE 2. Inscription via le site Web :**

- Le client remplit toutes les données via le site Web.
- Le problème est évalué par Kärcher et transmis à notre partenaire de service si nécessaire

**ETAPE 3. Traitement de la réparation sous garantie :**

- Un technicien de service contactera directement le client pour prendre rendez-vous pour la réparation.
- Notre technicien ne testera réparera ou remplacera la pompe que lui-même.
- Si la pompe n'est pas défectueuse mais qu'il y a une autre cause pour qu'elle ne fonctionne pas correctement, notre technicien peut le faire ne remédie pas. Dans ce dernier cas, il n'y pas d'intervention calcul (€100 TTC)  
Exemple :
  - Mauvaise installation (électrique)
  - Pas/mal entretenu de l'appareil
  - Tuyau, niveau de pression sur l'installation, filtres ou raccords incorrects

**ETAPE 4. Traitement de la réparation hors garantie :**

- Il vous sera proposé d'envoyer la pompe à notre centre de service en Allemagne. (voir tarif ci-dessous)
- Le tarif est inclusive les frais de transport et la réparation.

**ETAPE 5. Manipulation de l'installation :**

- Un technicien de service contactera directement le client pour prendre rendez-vous pour l'installation.
- L'installateur placera la pompe à l'emplacement que vous aurez indiqué aux prix de €110 TTC.
- L'installateur désaèrera l'appareil le met en pression. Le fonctionnement de l'appareil est testé et des conseils sont donnés fournis en ce qui concerne l'entretien de l'appareil.

## POMPES

BP 2 Garden *EU	1.645-350.0	4039784697096	BP 6 Deep Well *EU	1.645-422.0	4039784873315
BP 3 Garden *EU	1.645-351.0	4039784697720	BP 1 Barrel *EU	1.645-460.0	4039784292833
BP 4 Garden Set *EU	1.645-352.0	4039784697737	BP 2.000-18 Barrel *EU	1.645-475.0	4054278878102
BP 3 Home & Garden *EU	1.645-353.0	4039784697744	BP 4.500 Garden *EU	1.645-700.0	4054278915708
BP 5 Home & Garden *EU	1.645-355.0	4039784697768	BP 4.500 Garden Set Plus *EU	1.645-701.0	4054278915913
BP 2 Garden Set Plus *EU	1.645-362.0	4054278252902	BP 5.000 Garden *EU	1.645-710.0	4054278915920
BP 3 Home *EU	1.645-365.0	4054278031477	BP 6.000 Garden *EU	1.645-720.0	4054278915944
BP 5 Home *EU	1.645-370.0	4054278195629	BP 6.000 Garden Set *EU	1.645-721.0	4054278915951
BP 2 Cistern *EU	1.645-420.0	4039784873292	BP 3.200 Home *EU	1.645-750.0	4054278915999
BP 4 Deep Well *EU	1.645-421.0	4039784873308	BP 4.900 Home *EU	1.645-760.0	4054278916002

(\*) S'il y a effectivement un défaut dans la pompe et que cela tombe dans la période de garantie (étendue), cette intervention est aux frais de Kärcher. Le tarif comprend la réparation, les pièces, les frais de déplacement et la TVA.

(\*) Si l'intervention n'est pas couverte par une garantie, elle est payable en espèces ou avec Payconiq au moment de l'intervention.

(\*) Attention aux installations ! L'ensemble du circuit des tuyaux et des pièces raccordement doit être fourni par le demandeur + prêt à l'emploi.

(\*) Le tarif de €85 comprend l'installation, les frais de déplacement et la TVA. Vous devez payer le coût de l'installations en espèces ou avec Payconiq, au moment de l'installation

## RUBRIQUE D. CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE

### CONDITIONS GÉNÉRALÉS DE GARANTIE

- La période de garantie pour les défauts de matériel et de fabrication s'étend à 24 mois pour les appareils achetés à but privé et 12 mois pour les appareils achetés à l'usage professionnel.
  - Il n'y a pas de garantie pour :
    - Accessoires/pièces d'usure comme la tronçon, la chaîne, le couteau, les ciseaux, la rotabuse, le pistolet, le tuyau haute pression, les balais de charbon, les vannes et les joints toriques, ...
    - Accessoires/pièces de rechange comme la bobine, le filtre (sac filtrant), le détartrant, la buse, la courroie, ...
    - Accessoires/pièces consommables comme l'huile, les chiffons, ...
- Au cas où un appareil sera offert en raison mentionnée ci-dessus l'appareil sera réparé au tarif en vigueur.
- Kärcher n'est pas responsable des dommages causés par une mauvaise utilisation, mauvais entretien (huile), d'usure, d'abus ou de dommages au gel. Dans ce cas les appareil seront réparés au tarif en vigueur.
  - En cas d'une réparation sous garantie la date d'achat initiale reste en vigueur. Ni échange, ni la réparation ne donne droit à une nouvelle période de garantie de 12 ou 24 mois.
  - La garantie accordée suite à une réparation payante s'étend à 6 mois sur la réparation compté de la date de réparation.
  - Les appareils qui seront livrés sans copie de la preuve d'achat, seront réparés conformément au tarif de réparation en vigueur.
  - 'Parlons Clair' pour les produits professionnels remplace les primes de garantie éventuelles.

## RUBRIQUE E. COORDONNÉES

### COORDONNÉES:

E-mail: [retail.be@karcher.com](mailto:retail.be@karcher.com)

Tél.: 03 340 07 00

# Comment emballer un appareil?

**Bon**



L'appareil est emballé dans une boîte standard



L'appareil est emballé dans la boîte Kärcher originale



L'appareil est emballé dans une boîte Kärcher



**Mauvais**



L'appareil dépasse de l'emballage



L'appareil n'est pas emballé



La boîte est ouverte et l'appareil dépasse de l'emballage