

Conditions Générales de Garanties et d'Extensions 2026 SAV De'Longhi France

Marques : DE'LONGHI, KENWOOD, BRAUN (Petits Appareils Ménagers uniquement) et NUTRIBULLET

1. DURÉE ET VALIDITÉ (GARANTIE STANDARD)

Durée : 2 ans (Pièces et Main d'œuvre) par retour Atelier (CSA) pour tous les appareils De'Longhi, Kenwood, Braun (Petits Appareils Ménagers) et Nutribullet.

Validité Territoriale (Clause Restrictive) : La présente garantie est applicable exclusivement aux produits achetés et utilisés en **France métropolitaine, incluant la Corse et Monaco.**

- **Exclusion DROM-COM :** Les Départements et Régions d'Outre-Mer ainsi que les Collectivités d'Outre-Mer ne font pas partie du périmètre d'activité de De'Longhi France. Aucune garantie ne sera honorée sur ces territoires.
- **Absence de Garantie Internationale :** Le Groupe De'Longhi ne propose pas de garantie internationale. La garantie est strictement limitée au territoire défini ci-dessus.

Bénéficiaires : Cette garantie est réservée exclusivement aux **consommateurs finaux** (personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole).

- Conformément à l'article 8 des Conditions Générales de Vente 2026 De'Longhi France, toute utilisation professionnelle (par une personne physique ou morale) exclut l'application de cette garantie.

Justificatif : Facture d'achat consommateur et/ou Ticket de Caisse informatisés originaux indiquant clairement la date d'achat, le nom du revendeur et la référence précise du modèle de l'appareil.

2. CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE

Objet de la garantie : De'Longhi France garantit le bon fonctionnement de ses produits vendus neufs en France métropolitaine, Corse et Monaco, pendant une durée de deux (2) années à compter de la date d'achat.

Cette garantie standard est limitée à l'échange des pièces reconnues défectueuses par De'Longhi France ou par son réseau de Centres de Services Agréés (CSA) et à la main d'œuvre associée.

Elle ne prévoit pas le remplacement systématique de l'appareil complet, sauf décision expresse de De'Longhi France.

Recommandations : Avant d'utiliser votre appareil, nous vous recommandons de lire attentivement le mode d'emploi dans lequel vous trouverez toutes les précautions d'usage, d'installation et d'entretien.

Exclusions de garantie : La garantie ne couvre pas les dommages résultant d'une cause extérieure ou d'une utilisation non conforme.

Sont notamment exclus :

- Les dommages liés à des impacts, chocs, chutes ou à un emballage insuffisant lors du transport.
- L'infiltration de liquide sur les parties électriques ou électroniques.
- Les dommages liés à la présence de corps étrangers (insectes, objets, etc.).
- Les défauts et usures esthétiques résultant de l'usage de l'appareil
- Les erreurs de mise en service, mauvaises manipulations ou utilisation contraire au mode d'emploi.
- Les pannes liées à l'entartrage ou à l'usage de produits détartrants non autorisés (vinaigre, pastilles, poudre, etc.)
- L'utilisation d'accessoires ou de pièces détachées non distribués par De'Longhi France.
- Le remplacement des pièces d'usure ou consommables (filtres, joints, ampoules, batteries, etc.).
- La casse des éléments en verre, céramique ou plastique (sauf défaut de fabrication avéré au déballage).
- Une usure anormale de l'appareil, ou de ses composants, résultante d'une utilisation à usage professionnel.
- Tout appareil démonté, même partiellement, par une personne non agréée.
- Les dommages dus à des causes externes (foudre, surtension, inondation, etc.).

Sont également exclus de la garantie et de la responsabilité de De'Longhi France :

- Les pertes de production et les manques à gagner
- Les pertes de jouissances

Au-delà des exclusions de la Garantie standard précitées, De'Longhi France et ses Centres de Services Agréés partenaires se réservent le droit de refuser l'application gratuite de la Garantie standard si ces documents ne sont pas présentés ou s'ils sont incomplets ou illisibles. Cette Garantie standard ne sera pas applicable si le nom du modèle et/ou le numéro de série figurant sur le Produit a été modifié, effacé, supprimé ou rendu illisible.

3. DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES (LOI AGECE)

Conformément à l'article L. 111-4 du Code de la consommation relatif à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire :

De'Longhi France s'engage sur la disponibilité des pièces détachées techniques indispensables au bon fonctionnement de ses produits pour une durée qui varie selon les références d'appareils. Cette durée est de :

- **0 an, 2 ans ou 10 ans** (selon la catégorie et le modèle).

Cette durée court à compter de la date d'achat figurant sur la facture et ou le ticket de caisse pour l'appareil concerné.

Les informations précises concernant la durée de disponibilité pour chaque référence sont systématiquement transmises au vendeur/distributeur, afin que celui-ci puisse en informer le consommateur préalablement à l'achat, conformément à la réglementation en vigueur.

4. RAPPEL DES GARANTIES LÉGALES

Indépendamment de la garantie commerciale, le consommateur bénéficie auprès de son vendeur de la **garantie légale de conformité** (articles L. 217-3 à L. 217-17 du Code de la consommation) et de la **garantie des vices cachés** (articles 1641 à 1649 du Code civil).

Encadré légal obligatoire (Code de la consommation) :

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Garantie des vices cachés (Code civil) :

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

5. EXTENSIONS DE GARANTIE : CAS PARTICULIERS

En plus de la garantie standard de 2 ans détaillée ci-dessus, certains appareils vendus par De'Longhi France peuvent bénéficier, sauf dispositions contraires du revendeur, d'une garantie étendue gratuite.

Ces extensions s'entendent hors accessoires et sous réserve des conditions d'utilisation.

MARQUE DE'LONGHI

1. Machines à Café "La Specialista" & Espresso avec Broyeur (Hors gamme Magnifica)

- **Offre** : 2 ans conventionnelle + **1 an d'extension gratuite**.
⇒ Soit une garantie étendue à **3 ans** (pièces et main d'œuvre).
- **Exclusions importantes** : Tous les modèles de la gamme **Magnifica** (Magnifica S, Smart, Start, Evo, Evo Next, Plus, ...) ne bénéficient pas de cette extension.

2. Radiateurs Bain d'Huile (Gamme DRAGON uniquement)

- **Offre** : 2 ans conventionnelle + **3 ans d'extension gratuite**.
⇒ Soit une garantie étendue à **5 ans**.
- **Modèles éligibles** : Uniquement les références DRAGON (ex : TRD0615, TRD0820, TRD1025, TRD40615, TRD40820, TRD41025, ...).

3. Déshumidificateur (Uniquement Modèle DD233P)

- **Offre** : 2 ans conventionnelle + **1 an d'extension gratuite**.
⇒ Soit une garantie étendue à **3 ans**.

MARQUE KENWOOD

1. Robots Pâtisseries Chef & Chef XL, Robot Pâtissier Chef & Chef XLSense, Robot Pâtissier Chef & Chef XLElite, Robot Pâtissier Chef & Major Titanium, Robot Pâtissier Chef & Chef XL Titanium System Pro, Robot Pâtissier Chef XL Chauffant, Robot Titanium Chef Baker / Baker XLChef, Titanium, Cooking Chef

- **Offre** : 2 ans conventionnelle + **1 an d'extension gratuite (hors accessoires)**.
⇒ Soit une garantie étendue à **3 ans**.
- **Modèles éligibles** : Chef & Chef XL, Titanium System Pro, Chef Baker, Cooking Chef, etc.

2. Accessoires pour Robots Pâtisseries et Robots Cooking Chef (Vendus seuls)

- **Offre Exceptionnelle** : 2 ans conventionnelle + **8 ans d'extension gratuite** (sur les pièces seules).
⇒ Soit une Garantie étendue à **10 ans** (pièces seules et hors main d'œuvre), dans la limite des conditions d'utilisation et d'entretien.
⇒ Seuls ces références d'accessoires vendues seules et dotées d'un marquage spécifique dans et/ou sur l'emballage sont éligibles à cette garantie étendue à 10 ans
- **Conditions** : Uniquement pour les Accessoires vendus seuls et dont les Références Commerciales sont les suivantes : KAX962ME (Hachoir), KAH371GL (Blender), KAH65.009PL (Bol Multifonction), AT332A (Mini cuves), KAX732PL (Extracteur de Jus), AT352 (Râpe/Émince), KAX99.A9ME (Large Filière Pâte), KAX412PL (Brunoise). Hors main d'œuvre.
- **Procédure** : Prise en charge obligatoire via le formulaire de contact du Service Consommateurs sur le site internet Kenwood.
- **Exclusions importantes** : Les accessoires et outils fournis « inpack » avec les Robots Pâtisseries et Cooking Chef Kenwood ne sont pas concernés par cette extension de garantie exceptionnelle.

3. Robots Multifonction (kCook Multi / CookEasy+)

- **Offre** : 2 ans conventionnelle + **1 an d'extension gratuite (hors accessoires)**.
⇒ Soit une garantie étendue à **3 ans**.

6. SERVICE APRÈS-VENTE & CONTACTS

Modalités : Pour bénéficier de la garantie, le Produit doit être adressé à l'un des membres du réseau de Centres de Services Agréés (CSA). La liste est disponible sur les sites internet officiels des marques. Les frais et risques de transport pour l'expédition de l'appareil incombent à l'expéditeur.

Les Conditions Générales de Garantie de De'Longhi France sont également disponibles sur les sites internet :

Pour De'Longhi : <http://www.delonghi.com/fr-fr/> en cliquant sur l'onglet « Support »

Pour Kenwood : <http://www.kenwoodworld.com/fr-fr/> en cliquant sur l'onglet « Service Consommateurs / SAV »

Pour Braun : <https://www.braunhousehold.com/fr-fr/> en cliquant sur l'onglet « Assistance Clientèle »

Pour Nutribullet : <https://www.nutribullet.com/fr-fr/> en cliquant sur l'onglet « Service Client »

Les sites internet officiels des marques concernées permettent en outre d'accéder à toutes les informations sur les appareils, aux réponses aux questions les plus fréquemment posées, aux manuels d'utilisation et à la liste des Centres de Services Agréés.

Ils permettent également aux consommateurs, de contacter directement notre Service Consommateurs dédié en sélectionnant l'onglet "Contact" dans la rubrique "Service Consommateurs - SAV".

Notre Service Consommateurs est également disponible par courrier à l'adresse suivante :

Service Consommateurs Groupe De'Longhi France
1 rue Mozart
92586 CLICHY Cedex

Lignes Téléphoniques d'Informations Consommateurs (Attention il n'y a pas de mise en relation)

Pour De'Longhi :

 **809 433**
Numéro non surtaxé

Pour Kenwood :

 **809 133**
Numéro non surtaxé

Pour Braun :

 **809 556**
Numéro non surtaxé

Pour Nutribullet :

 **809 536**
Numéro non surtaxé

Identifiant Unique (Filière EEE) : L'identifiant unique FR000949_056QYD attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière EEE, en application de l'article L.541-10-13 du Code de l'Environnement a été attribué par l'ADEME à la société De'Longhi France (Siret : 37995917400069).

Cet identifiant atteste de sa conformité au regard de son obligation d'enregistrement au registre des producteurs d'Equipements Electriques et Electroniques et de la réalisation de ses déclarations de mises sur le marché auprès d'ecosystem.