

LUXEMBOURG - Garantie/service-clientèle

Nos appareils sont produits avec le plus grand soin. Malgré cela, un défaut peut toujours se présenter. Notre service clientèle se chargera de réparer ceci sur demande, pendant ou après la période de garantie. La durée de vie de l'appareil n'en sera pas pour autant amputée. La présente déclaration de conditions de garantie est basée sur la Directive de l'Union Européenne 99/44/CE et les dispositions du Code Civil. Les droits légaux dont le consommateur dispose au titre de cette législation ne peuvent être altérés par la présente déclaration de conditions de garantie.

Cette déclaration ne porte pas atteinte aux obligations de garantie du vendeur envers l'utilisateur final. L'appareil est garanti dans le cadre et dans le respect des conditions suivantes:

1. Compte tenu des dispositions stipulées aux paragraphes 2 à 15, nous remédierons sans frais à toute défectuosité qui se manifeste au cours de la période de 24 mois à compter de la date de livraison de l'appareil au premier consommateur final. Ces conditions de garantie ne sont pas d'application en cas d'utilisation à des fins professionnelles ou de façon équivalente.
2. La prestation sous garantie implique que l'appareil est remis dans l'état qu'il avait avant que la défectuosité ne survienne. Les composants défectueux sont remplacés ou réparés. Les composants remplacés sans frais deviennent notre propriété.
3. Afin d'éviter des dommages plus sévères, la défectuosité doit immédiatement être portée à notre connaissance.
4. L'application de la garantie est soumise à la production par le consommateur des preuves d'achat avec la date d'achat et/ou la date de livraison.
5. La garantie n'interviendra pas si des dommages causés à des pièces délicates, telles que le verre (vitrocéramique), les matières synthétiques et le caoutchouc, résultent d'une mauvaise utilisation.
6. Il ne peut pas être fait appel à la garantie pour des anomalies bénignes qui n'affectent pas la valeur et la solidité générales de l'appareil.
7. L'obligation de garantie perd ses effets lorsque les défectuosités sont causées par:
 - une réaction chimique ou électrochimique provoquée par l'eau,
 - des conditions environnementales anormales en général,
 - des conditions de fonctionnement inadaptées,
 - un contact avec des produits agressifs.

8. La garantie ne s'applique pas pour les défauts, dues au transport, survenues en dehors de notre responsabilité. Celles causées par une installation ou un montage inadéquat, par un manque d'entretien, ou par le non-respect des indications de Montage et d'utilisation, ne seront pas davantage couvertes par la garantie.

9. Ne sont pas couvertes par la garantie, les défauts qui proviennent de réparations ou d'interventions pratiquées par des personnes non qualifiées ou incompetentes, ou qui ont pour cause l'adjonction d'accessoires ou de pièces de rechange non d'origine.

10. Les appareils aisément transportables doivent être délivrés ou envoyés au service clientèle. Les interventions à domicile ne peuvent s'entrevoir que pour des appareils volumineux ou pour des appareils encastrables.

11. Si des appareils sont encastrés, sous-encastrés, fixés ou suspendus de telle sorte que le retrait et la remise en place de ceux-ci dans leur niche d'encastrement prennent plus d'une demi-heure, les frais de prestation qui en découlent seront portés en compte. Les dommages connexes causés par ces opérations de retrait et de remise en place sont à charge de l'utilisateur.

12. Si au cours de la période de garantie, la réparation répétée d'une même défaut n'est pas concluante, ou si les frais de réparations sont jugés disproportionnés, le remplacement de l'appareil défectueux par un autre de même valeur peut être accompli en concertation avec le consommateur. Dans ce cas nous nous réservons le droit de réclamer une participation financière calculée au prorata de la période d'utilisation écoulée.

13. La réparation sous garantie n'entraîne pas de prolongation de la période normale de garantie, ni le départ d'un nouveau cycle de garantie.

14. Nous octroyons une garantie de douze mois sur les réparations, limitée à la même défaut.

15. Hormis les cas où une responsabilité est imposée légalement, cette déclaration de conditions de garantie exclut toute indemnisation de dommages extérieurs à l'appareil dont le consommateur voudrait faire prévaloir les droits. Dans le cas d'une responsabilité reconnue légalement, la compensation n'excèdera pas la valeur d'achat de l'appareil. Ces conditions de garantie sont valables uniquement pour des appareils achetés et utilisés au Grand Duché de Luxembourg. Pour les appareils exportés, l'utilisateur doit d'abord s'assurer qu'ils satisfont aux conditions techniques (p. ex. : la tension, la fréquence, les prescriptions d'installation, le type de gaz, etc.) pour le pays concerné, et qu'ils supportent les conditions climatiques et environnementales locales. Pour les appareils achetés à l'étranger, l'utilisateur doit d'abord s'assurer qu'ils répondent bien aux qualifications requises en Belgique. Des adaptations indispensables ou souhaitées ne sont pas couvertes par la garantie et ne sont pas possibles dans tous les cas.

Le service clientèle se tient à votre disposition, également après expiration de la période de garantie

Adresse service clientèle

ELECTROLUX HOME PRODUCTS LUXEMBOURG SARL

West Side Village Building F

89F rue Pafebruch

L-8308 Capellen-Luxembourg

Tél : +352 42 431 – 301

E-mail service clientèle : consumer-service.luxembourg@electrolux.lu