

Famille Pose Libre  
Famille Encastrable



## DUREE DE LA GARANTIE

	Sans enregistrement GCPLUS	Avec Enregistrement GCPLUS
Sauter	1 an pièces	2 ans pièces Mo et déplacements



Pour vous connecter et connaître le cout de l'abonnement annuel à GCPLUS <https://www.gcplus.fr/>  
Vous souhaitez vous abonner ? Informez votre commercial FINDIS qui demandera votre adhésion

### Les exclusions de garantie :

- Les pièces esthétiques ou consommables.
- Les accessoires.
- Les problèmes liés à l'installation (Ex : Mauvais raccordement).
- Les appareils de second choix ou vendus aux enchères.
- L'utilisation différente de leur destination (Ex : Usage professionnel).
- Non-respect des consignes d'utilisation.
- Défaut d'entretien.
- Dommage dû à la corrosion.
- Avaries de transport ("casses occultes").

## PANNE A LA MISE EN SERVICE

La notion de panne à la mise en service n'est pas reconnue par le Groupe Brandt

En Cas de Panne consulter le champ appareil sous Garantie

## APPAREIL SOUS GARANTIE

### Cas 1 - Réparation effectuée par le SAV de l'enseigne :



Contactez le Call Center Technique au 0.892.02.82.82 pour toute aide technique



Les demandes de pièces en garantie devront être saisies via Agora : <http://www.agoraplus.com/>

### Cas 2 – Une GC+ a été souscrit :



Le consommateur contacte directement le service technique pour intervention au 09 69 39 25 25

### Cas particuliers :



Pour des Appareils à pannes multiples, contactez l'assistance technique 0.892.02.82.82



Documents et pièces à fournir impérativement :

- Référence, numéro de série, descriptif **précis** de la panne (photo plaque signalétique)
- Facture d'achat client final, facture d'achat à la plateforme.
- Produit, tous les accessoires, manuel d'utilisation.
- Panne détaillée ou diagnostic technique

## APPAREIL HORS GARANTIE



Contactez le Call Center Technique au 0.892.02.82.82 pour déclencher l'intervention d'un technicien (prestation facturée)

**DOCUMENTS TECHNIQUES et PIECES DETACHEES**


Règle des 21 jours : si une pièce détachée fonctionnelle ou nécessaire au fonctionnement de l'appareil ne peut être livrée faire une demande d'accord de retour pour avoir soit via Agora soit via le formulaire de demande de solution suite « rupture de pièce fonctionnelle »



[www.agoraplus.com](http://www.agoraplus.com)

**CONTACTS SAV**

Assistance / Hotline Technique (callcenter) : Réservé aux PRO	Brandt : 0.892.02.82.82 <a href="mailto:assistancetechnique@groupebrandt.com">assistancetechnique@groupebrandt.com</a>
<p><u>Service intervention</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- N° à contacter par le conso :</li> <li>- pour RDV sur un produit sous contrat GC+</li> <li>, si pas de contrat GC+ alors facturation : Pièces (sauf si produit 1ere année) M/O et déplacement</li> </ul>	De Dietrich : 09 69 39 34 34 Brandt : 09 69 39 25 25 Sauter : 09 69 39 25 25 Vedette : 09 69 39 25 25
<p><u>Service intervention produit sous contrat GC+</u> : Réservé aux PRO</p> <p>Pour avoir un suivi dossier SAV en cours d'un produit sous contrat GC+ ou pour adresser une demande intervention (facturée si pas de contrat)</p>	<a href="mailto:cnacpro@groupebrandt.com">cnacpro@groupebrandt.com</a>
<p><u>Service consommateurs</u> :</p> <p>Info produit ou réclamation sur produit hors garantie</p>	0892 02 88 01 <a href="mailto:Relations.consommateurs@groupebrandt.com">Relations.consommateurs@groupebrandt.com</a>
<p>Service de Gestion des retours produits (Accord Solcom, Solsav) : Si un accord a été donné par SAV</p>	<a href="mailto:brandtproserviceclient1@groupebrandt.com">brandtproserviceclient1@groupebrandt.com</a>
Site web:	<a href="http://www.groupebrandt.com/">http://www.groupebrandt.com/</a>

**ANNEXES**

Formulaire de demande à une solution technique

Formulaire de demande de solution suite à rupture de disponibilité de pièces (règle des 21 jours)

**Département Interventions / Région 2020**

**3 BRANDT FRANCE**  
CHAQUE JOUR LE MEILLEUR

**Samuel MARQUOIS**  
06 14 61 53 46  
Région Ouest

**Gracinda BERNARDINO**  
06 25 64 04 60  
Région Est

**Philippe BONDOUX**  
06 14 61 54 47  
Région Sud Ouest

**Nicolas LATOUR**  
06 14 61 53 79  
Région Sud Est

**De Dietrich**

7 Jours / 7  
de 8h00 à 20h00

**09 69 39 34 34** Service gratuit + prix appel

**Brandt**

du Lundi au Samedi  
de 8h00 à 20h00

**09 69 39 25 25** Service gratuit + prix appel

**Sauter**

du Lundi au Samedi  
de 8h00 à 20h00

**09 69 39 25 25** Service gratuit + prix appel

**Vedette**

du Lundi au Samedi  
de 8h00 à 20h00

**09 69 39 25 25** Service gratuit + prix appel

**Brandt**

De Dietrich

**Sauter**

Vedette



CHAQUE JOUR LE MEILLEUR  
DIRECTION QUALITE POLE TECHNIQUE

Support Technique Téléphonique

DEMANDE DE SOLUTION A  
UN PROBLEME TECHNIQUE



0892.02.82.82



[assistancetechnique@groupebrandt.com](mailto:assistancetechnique@groupebrandt.com)




A l'attention de :  
De la part de :  
Vos Réf:  
Date de la demande :



01.72.26.54.92

N° Dossier :  
(si 1er enregistrement ou suite)

### REVENDEUR

Raison sociale	<b>VOTRE N° COMPTE BRANDT FRANCE:</b>	
Adresse :		
Code Postal :	Ville :	
Tel :	Fax :	
Personne à contacter :	E-mail :	

### APPAREIL

Réf com :	N° de série :	Date de mise en service:
Marque :		
Réf plaque signalétique :		


### CONSOMMATEUR

Nom :	 <b>Facture achat obligatoire !</b>	
Rue :	Ville :	Tél :
Code Postal :		


### ENLEVEMENT

Adresse du professionnel pour la reprise :		
Personne à contacter:		
Nom:	Prénom:	Tél:
Date à partir de la quelle l'appareil sera disponible :		

### AVOIR

Coordonnées de votre GROSSISTE	OU	N° COMPTE BRANDT FRANCE à créditer
		
N° Adhérent:		

### MOTIF DE LA DEMANDE

	<b>Rapport technique obligatoire !</b>
---	--



ELEMENTS INDISPENSABLES AU TRAITEMENT DE VOTRE DOSSIER

**ADMINISTRATION DES VENTES ETS CERGY**  
**DEMANDE DE PRISE EN CHARGE D'UN APPAREIL**  
**SUITE A RUPTURE PIECE FONCTIONNELLE COMMANDEE**

<b>EMETTEUR</b>	Date demande	
Cachet de l'entreprise obligatoire	N° Compte Client Brandt	351285S Axellis Terre
	Référence dossier Client	PDL + Numéro de BL Findis
	Nom du Demandeur	
	Tel	
	Fax	

IDENTIFICATION DE L'APPAREIL DU CONSOMMATEUR			
Nature de l'appareil		Référence technique (Réf.commerciale +indice)	
Marque de l'appareil		Numéro de série	
Nom du consommateur		Date d'achat	
Adresse		Code postal	Ville

RAPPORT TECHNIQUE	
Symptôme Consommateur	
Diagnostic du technicien	

DESIGNATION PIECE FONCTIONNELLE COMMANDEE			
Désignation pièce		Réf pièce	
Date commande		N° de commande Fagorbrandt	
Commentaire			

NOM DU PROFESSIONNEL ACHETEUR AUPRES DE BRANDT			
Raison sociale		N° compte	
Adresse		CP	Ville

SITE PROFESSIONNEL OU SE TROUVE L'APPAREIL			
Raison sociale		N° compte	
Adresse		CP	Ville
Contact		Tél	

**JUSTIFICATIF OBLIGATOIRE A JOINDRE A LA DEMANDE**  
 Preuve d'achat de l'appareil par le consommateur (facture d'achat)  
 Courriel : [administrationdesventes@groupebrandt.com](mailto:administrationdesventes@groupebrandt.com)