

Famille Pose Libre
Famille Encastrable



DUREE DE LA GARANTIE

	Sans enregistrement GCPLUS	Avec Enregistrement GCPLUS
Siemens	<u>2 ans</u> Pièces	<u>2 ans</u> Pièces Main d'œuvre et Déplacement
Siemens Extraklasse	<u>2 ans</u> Pièces	<u>3 ans</u> Pièces Main d'œuvre et Déplacement
Siemens Studio Line	<u>2 ans</u> Pièces	<u>2 ans</u> Pièces (5 ans Pièces Mo & Déplacement pour l'achat simultané d'au moins 3 appareils*) * https://www.siemens-home.bsh-group.com/fr/nos-services/garantie/garantie-extension/garantie-studioline



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

Disponibilité des pièces détachées : 10 ans (à partir de la date de fabrication du produit)

EXCLUSION GARANTIE :

- Les pièces esthétiques, les consommables (Ex : Pièces en verre, porte de réfrigérateur).
- Les accessoires et les problèmes liés à l'installation (Ex : Mauvais raccordement).
- L'utilisation différente de leur destination (Ex : Usage professionnel).

- Non-respect des consignes d'utilisation et défaut d'entretien.
- Avaries de transport ("casses occultes").

PANNE A LA MISE EN SERVICE

Pas de procédure spécifique, voir "Appareil sous garantie".

APPAREIL SOUS GARANTIE

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



Réparation par le SAV intégré du Point de Vente. Les pièces détachées nécessaires à l'intervention doivent être commandées sur Agora (clients en compte) ou auprès des Grossistes Pièces agréés.



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

Cas 2 – Une GC+ a été souscrit :

Contacter le Service d'Intervention dédié indiqué sur le bas du contrat GCPLUS ou :



Bosch au **01 40 10 11 00**.

Siemens au **01 40 10 12 00**

Neff au **01 40 10 42 10**

Gaggenau au **01 40 10 42 12**

Selon l'option de garantie choisie, un forfait intervention pourra être facturé pour la main d'œuvre et le déplacement

Cas particuliers :



Appareil à pannes multiples :

- Au bout de la 3ème panne d'un appareil sous garantie, contacter l'assistance technique de la marque par mail, à soa.technique@bshg.com et faire une demande d'avoir. Il faudra tout de même garder le produit à disposition de l'inspecteur technique.

DOCUMENTS ET PIÈCES A FOURNIR :



- Référence, numéro de série, descriptif **précis** de la panne.
- Facture d'achat client final ou facture d'achat à la plateforme.
- Tous les justificatifs des précédentes interventions.
- Produit, tous les accessoires, manuel d'utilisation.

APPAREIL HORS GARANTIE



Si le Point de Vente n'a pas de SAV intégré : contacter le Service Intervention de la marque concernée ou contacter un Centre Agréé (voir annexes) pour établissement d'un devis.

DOCUMENTS TECHNIQUES et PIÈCES DETACHÉES



PROCEDURE:

Commande via **AGORA** (clients en compte) ou auprès des Grossistes Pièces agréés.
Dans tous les cas la commande est facturée.

Si la réparation est garantie, une fois l'intervention terminée, une demande de remboursement doit être transmise à son fournisseur de pièces.



www.agoraplus.com

CONTACTS SAV

Assistance / Hotline Technique (Pour les professionnels) :	0899 705 550 Accès réservé uniquement aux Professionnels avec le code 0449014500
Service intervention : Tél.	Bosch au 01 40 10 11 00. Siemens au 01 40 10 12 00 Neff au 01 40 10 42 10 Gaggenau au 01 40 10 42 12
Service consommateurs : Info produit ou réclamation sur produit hors garantie	Bosch au 0892 698 010 Siemens au 0892 69 8110 Neff au 0892 698 210 Gaggenau au 0892 698 210

Pièces détachées : Tél.	0899 705 501 https://www.bosch-home.fr/nos-services/garantie-extension-entretien-pieces/pieces-detachees
Site web:	https://www.bosch-home.fr/

ANNEXES

Contacts

Liste des stations techniques

Services Clients BSH Electroménager

Services aux professionnels

SERVICE ASSISTANCE TECHNIQUE

TÉLÉPHONE **0 899 705 550** Service 0,40 €/min + prix appel

E-MAIL soa.technique@bshg.com

AGORA

WEB www.agoraplus.com

SERVICE DE RÉSERVATION EN LIGNE DÉDIÉE AUX PROFESSIONNELS

WEB www.tradeplace.com

SERVICE FORMATIONS TECHNIQUES

E-MAIL soa.formationst@bshg.com

SERVICE GARANTIE

TÉLÉPHONE 01 49 48 24 10

E-MAIL soa-service-garantie@bshg.com

EXTENSION DE GARANTIE

E-MAIL bsh.gcplus@bshg.com

WEB www.gcplus.fr

SERVICE PIÈCES DÉTACHÉES ET ACCESSOIRES

TÉLÉPHONE **0 899 705 501** Service 3 € / appel + prix appel

E-MAIL boutiquebsh@bshg.com

Services aux consommateurs

SERVICE CONSOMMATEURS

BOSCH GROS ÉLECTROMÉNAGER **0 892 698 010**

SIEMENS **0 892 698 110**

GAGGENAU **0 892 698 310**

NEFF **0 892 698 210**

VIVA **0 892 698 410**

Service 0,40 € / appel + prix appel

SERVICE ACCUEIL INTERVENTIONS

BOSCH 01 40 10 **11 00**

SIEMENS 01 40 10 **12 00**

GAGGENAU 01 40 10 **42 12**

NEFF 01 40 10 **42 10**

VIVA 01 40 10 **42 11**

SERVICE HOME CONNECT

SERVICE INTERVENTION

TÉLÉPHONE 09 69 39 88 39

E-MAIL service.fr@home-connect.com

SERVICE CONSOMMATEURS

TÉLÉPHONE **0 825 270 228** Service 0,20 € / mn + prix appel

E-MAIL info.fr@home-connect.com

SERVICE BOSCH PETIT ELECTROMÉNAGER

BOSCH 01 40 10 **42 15** (prix d'un appel local)