

 <p><b>SMEG</b> <b>ENCASTRABLE</b></p>	Date de mise à jour
	10/12/2021

**DUREE DE LA GARANTIE**

ENSEMBLE GAMME SMEG POSE LIBRE :

- 2 ans pièces et main-d'œuvre\*

\* (\*si demande adressée auprès de notre hot line et intervention assurée par notre réseau de stations techniques).

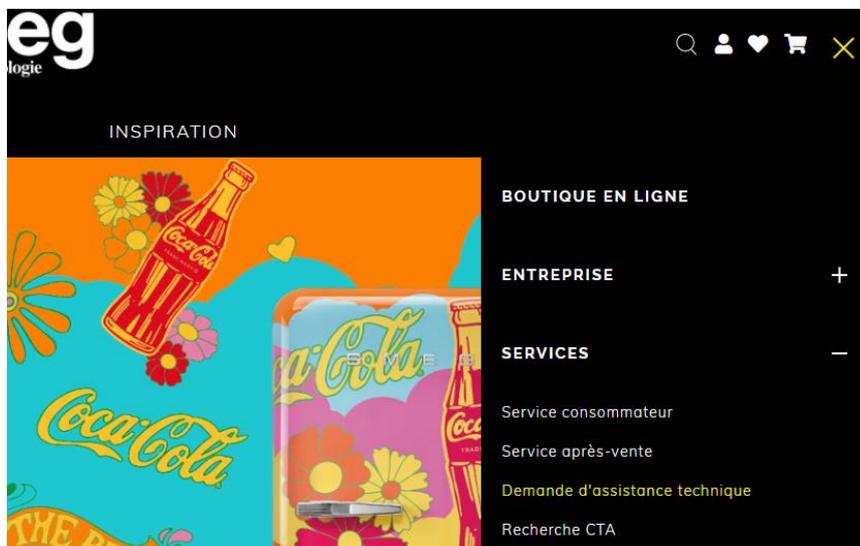
EXCLUSION GARANTIE :

- 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")
- Appareil revendu après 2 ans de Stockage chez un revendeur

**APPAREIL SOUS GARANTIE**

PROCEDURE :

- Contacter le **04.72.21.51.61** pour une demande d'intervention d'une station technique agréée SMEG. Le consommateur peut également remplir un formulaire en Ligne : cliquer sur « service » > « demande d'assistance technique » puis suivre le dérouler.



**Pour les magasins souhaitant assurer leur SAV, deux options :**

1/ Vous pouvez commande vos pièces détachées sur le serveur [www.smegtech.com](http://www.smegtech.com) (pièces et frais de port facturés). Suite à cela transmettre à Smeg la demande d'avoir en fournissant (Facture

consommateur et numéro de série de l'appareil)

2/ Vous pouvez également faire votre demande de pièces par mail à [pieces@smeg.fr](mailto:pieces@smeg.fr). Une fois les justificatifs reçus (facture consommateur + numéro de série de l'appareil), Smeg se chargera de vous fournir Gratuitement la ou les pièces.

**Ouverture de compte Gratuite pour accès au serveur SMEGTECH (commande de pièces + plan) :**  
Adresser votre demande à l'adresse suivante : [sav@smeg.fr](mailto:sav@smeg.fr) ou [compta-fournisseurs-sav@smeg.fr](mailto:compta-fournisseurs-sav@smeg.fr)

#### CAS PARTICULIERS :

**Appareil à pannes multiples, non réparable ou délai de pièces + de 21 jours :**

- A la 3ème panne d'un appareil sous garantie ou dans le cas d'un délais de demande de pièce supérieur à 21 jours, faire une demande de solution SAV sur le mail [sav@smeg.fr](mailto:sav@smeg.fr)

#### DOCUMENTS ET PIECES A FOURNIR :

- Référence, numéro de série (dans l'idéal photo plaque signalétique) descriptif **précis** de la panne.
- Facture d'achat client final, facture d'achat à la plateforme.
- Produit neuf, tous les accessoires, manuel d'utilisation.
- Numéro de commande de pièces si pièce indisponible

### PANNE A LA MISE EN SERVICE

Cette procédure est valable si la panne est constatée dans les **8 jours** après la date d'achat du client final.

#### PROCEDURE :

- Appel au **04.72.21.51.61** ou sur [sav@smeg.fr](mailto:sav@smeg.fr) pour une demande d'intervention d'une station technique agréée SMEG. Si la panne est réelle et constatée par la station, échange et enlèvement de l'appareil défectueux effectués par la station technique SMEG. En cas de doute Smeg enverra un technicien pour confirmer la PMS. Une validation (si dossier complet) est prévue dans les 48 heures.

#### DOCUMENTS ET PIECES A FOURNIR :

- Référence, numéro de série, descriptif **précis** de la panne.
- Facture d'achat client final, facture d'achat à la plateforme.
- Produit neuf, tous les accessoires, manuel d'utilisation.
- Envoyer impérativement avec la demande la fiche de liaison complétée (voir Annexe Fiche liaison GEM)

### PIECES DETACHEES

#### PIECES DETACHEES SOUS GARANTIE :

Procédure :

- Commande en ligne sur le site [www.smegtech.com](http://www.smegtech.com)

Demande d'avoir, accompagné de la facture d'achat du client final et du n° de série produit.

Délai de livraison : 5 jours ouvrés en moyenne.

Suite à cela transmettre à Smeg la demande d'avoir en fournissant (Facture consommateur et numéro de série de l'appareil)

**Ouverture de compte pour accès au serveur SMEGTECH (commande de pièces + plan) :**  
Adresser votre demande à l'adresse suivante : [sav@smeg.fr](mailto:sav@smeg.fr) ou [compta-fournisseurs-sav@smeg.fr](mailto:compta-fournisseurs-sav@smeg.fr)

**PIECES DETACHEES HORS GARANTIE : disponibilité 10 ANS pour les pièces fonctionnelles**

Procédure :

- Commande en ligne sur le site [www.smegtech.com](http://www.smegtech.com)

Délai de livraison : 5 jours ouvrés en moyenne.

## APPAREIL HORS GARANTIE

### PROCEDURE :

- Envoi du produit en station technique agréée SMEG pour émission d'un devis. Liste des stations techniques au **04.72.21.51.61** ou consulter le site [www.smeg.fr](http://www.smeg.fr)

## DOCUMENTS TECHNIQUES

### OBTENIR UNE DOCUMENTATION TECHNIQUE :

Site : [www.smegtech.fr](http://www.smegtech.fr)

**Ouverture de compte pour accès au serveur SMEGTECH (commande de pièces + plan) :**

Adresser votre demande à l'adresse suivante : [sav@smeg.fr](mailto:sav@smeg.fr) ou [compta-fournisseurs-sav@smeg.fr](mailto:compta-fournisseurs-sav@smeg.fr)

## CONTACTS SAV

# Contact SAV

**Directeur SAV France : Ahmed Bouhdid**

☎ 04 72 21 02 37

✉ [abouhdid@smeg.fr](mailto:abouhdid@smeg.fr)

**Responsable technique : Sébastien Duchamp**

☎ 04 72 21 51 65

✉ [sduchamp@smeg.fr](mailto:sduchamp@smeg.fr)

**Litige et accord retour GEM : Valérie**

✉ [reprises-sav@smeg.fr](mailto:reprises-sav@smeg.fr)

**Pièces détachées et comptabilité : Claire**

☎ 04 72 21 51 69

✉ [compta-fournisseurs-sav@smeg.fr](mailto:compta-fournisseurs-sav@smeg.fr)

**Service consommateurs : Marie-Françoise**

✉ [service.consommateur@smeg.fr](mailto:service.consommateur@smeg.fr)

**HOTLINE TECHNIQUE : 04 72 21 51 61**

## Documents techniques

POUR OBTENIR UNE DOCUMENTATION TECHNIQUE  
RENDEZ-VOUS SUR NOTRE SITE [www.smegtech.fr](http://www.smegtech.fr)



# FICHE DE LIAISON GROS ELECTROMENAGER

✉ SAV@SMEG.FR

☎ 04.72.21.51.61

## REVENDEUR

DATE (JJ/MM/AAAA)

NOM :

ADRESSE :

CP :

VILLE :

N° COMPTE :

TEL :

FAX :

EMAIL :

## CONSOUMATEUR

NOM :

ADRESSE :

CP :

VILLE :

Modèle :

N° série :

Code EAN :

EMAIL :

SYMPTÔME (ex : ne chauffe pas...) :

DIAGNOSTIC TECHNIQUE (ex : résistance coupée...) :

INFORMATIONS INDISPENSABLES SI PIECE(S) EN RUPTURE(S) :

La panne à la mise en service (P.M.S) doit être déclarée dans les 5 jours suivant la livraison du produit  
Pour toute pièce en rupture durant la garantie constructeur, une relance doit-être faite au 14<sup>ème</sup> jour  
**JOINDRE IMPERATIVEMENT LA FACTURE CONSOMMATEUR**