

SAV et Prise en charge de la garantie



Consommateur: doit contacter son revendeur

Revendeur: doit faire sa demande en direct

Procédure:

Fr.service@napoleon.com

Mail avec les pièces ci-dessous à fournir obligatoirement:

- **Formulaire de réclamations**
- **Photo du numéro de série**
- **Photos des problèmes**
- **Facture d'achat (ou indication « modèle d'expo »)**

AUCUN SAV NE SERA PRIS EN COMPTE SANS CES ELEMENTS

NAPOLEON

Programme de garantie Napoleon

Napoleon propose un **programme de garantie**.

C'est-à-dire que sur chaque gamme, il y a une garantie globale (ex: 15ans), avec un programme par catégorie de pièces.

Attention à bien le préciser.

Exemple: un barbecue garanti 15ans peut avoir une garantie sur les brûleurs de 10 ans. Un SAV sur un brûleur dans la 12^e année de vie du barbecue sera facturé au client à 50%.



Garantie Modèles PRESTIGE et PRESTIGE PRO

- **A vie:** pièces en fonte d'aluminium, pieds en acier inoxydable, couvercle en acier inoxydable, couvercle en fonte émaillée, grilles en acier inoxydable
- **10 ans:** brûleur en acier inoxydable, grille en fonte émaillée
 - *Ensuite, 50% de remise sur le prix d'achat de ces pièces détachées*
- **5 ans:** cache-brûleur en acier inoxydable, brûleur infra-rouge arrière, brûleur infrarouge en céramique (à l'exception de la grille)
 - *Ensuite, 50% de remise sur le prix d'achat de ces pièces détachées*
- **2 ans:** tous les autres éléments (à l'exception des piles et lampes)



Garantie Modèles ROGUE, BILEX485/605 & PRO605CSS



- **15 ans:** pièces en fonte d'aluminium, pieds en acier inoxydable, couvercle en acier inoxydable, couvercle en fonte émaillée, grilles en acier inoxydable
- **10 ans:** brûleur en acier inoxydable, grille en fonte émaillée
 - *Ensuite, 50% de remise sur le prix d'achat de ces pièces détachées les 5 dernières années*
- **5 ans:** cache-brûleur en acier inoxydable, brûleur infra-rouge arrière, brûleur infrarouge en céramique (à l'exception de la grille)
 - *Ensuite, 50% de remise sur le prix d'achat de ces pièces détachées les 10 dernières années*
- **2 ans:** tous les autres éléments (à l'exception des piles et lampes)



Garantie Modèles TRAVEL Q



- **10 ans:** pièces en fonte d'aluminium, pieds en acier inoxydable, couvercle en acier inoxydable, couvercle en fonte émaillée, grilles en acier inoxydable
- **5 ans:** brûleur en acier inoxydable, grille en fonte émaillée
 - *Ensuite, 50% de remise sur le prix d'achat de ces pièces détachées les 5 dernières années*
- **2 ans:** tous les autres éléments (à l'exception des piles et lampes)



Garantie Modèles CHARCOALS

- **10 ans:** couvercle et cuve en porcelaine émaillée
- **5 ans:** cendrier
 - *Ensuite, 50% de remise sur le prix d'achat de ces pièces détachées les 5 dernières années*
- **3 ans:** grilles chromées et grilles en fonte émaillée
 - *Ensuite, 50% de remise sur le prix d'achat de ces pièces détachées les 7 dernières années*
- **2 ans:** tous les autres éléments



Garantie Modèles OASIS (cuisines extérieures)

- **10 ans:** pièces en fonte d'aluminium, pieds en acier, brûleurs inox
- **5 ans:** brûleur infrarouge en céramique (sauf grille), couvercle et portes, façades des portes et des tiroirs
 - *Ensuite, 50% de remise sur le prix d'achat de ces pièces détachées les 5 dernières années*
- **3 ans:** charnières, éléments coulissants et zones intérieures
 - *Ensuite, 50% de remise sur le prix d'achat de ces pièces détachées les 10 dernières années*
- **2 ans:** tous les autres éléments (à l'exception des piles et lampes)

