



beko

Garantie 2 ans

pièces, main d'œuvre
et déplacement

(gros électroménager encastrable
et pose libre)

Service au Consommateur



AVANT DE NOUS CONTACTER, AIDEZ-NOUS À BIEN VOUS CONSEILLER

1. Le consommateur doit regrouper toutes les informations nécessaires pour nous aider à **QUALIFIER SON BESOIN**

Si vous nous contactez pour une assistance sur un produit après la vente, **merci de recueillir au préalable obligatoirement** les informations suivantes :

- **La date d'achat** (figurant sur la facture, cette dernière pouvant être demandée ultérieurement au consommateur)
- **Le modèle de l'appareil** (figurant sur la notice d'utilisation ou sur la plaque signalétique)
- **Le numéro de série, présente sur la plaque signalétique de l'appareil et qui ne doit en aucun cas être retiré du produit, est OBLIGATOIRE.** Pour les tables de cuisson un double est collé sur la notice d'utilisation. Plus d'informations sur notre site www.beko.fr, rubrique «À votre service».

L'ÉTIQUETTE SIGNALÉTIQUE PRÉSENTE SUR LE PRODUIT NE DOIT EN AUCUN CAS ÊTRE RETIRÉE

- **Le nom du revendeur**
- **La description du symptôme rencontré**

2. Le consommateur doit contacter notre Service Consommateurs :


Par téléphone

Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 19 h 00
Le samedi de 09 h 00 à 17 h 00

0 806 80 29 92 Service gratuit
+ prix appel

Via notre site internet

en remplissant le formulaire en ligne
sur notre site www.beko.fr, rubrique «À votre service»
contact.beko.fr

SERIAL NUMBER: 16-100469-12	beko				
	Made in Turkey				
	PRODUCT NUMBER :	7287547592		RATED VOLTAGE :	120 V / C-
	MARKETING CODE :	BFSB0822SS		FREQUENCY :	60 Hz
	MODEL NO. :	091601NELU		RATED CURRENT (TOTAL) :	2.5 A
	CLASS :	T		REFRIGERANT TYPE :	R134a
	TYPE :	I		REFRIGERANT QUANTITY :	0.29 kg
	TOTAL GROSS VOLUME :	19.3 cu-ft		HIGH SIDE :	266 PSIG
	FRESH FOOD COMP. NET. VOL. :	13 cu-ft		LOW SIDE :	88 PSIG
	FREEZER COMP. NET. VOL. :	6.32 cu-ft		MIN INST. CLEARANCE TO BE MAINTAINED FROM THE TOP :	
CHILL COMP. NET VOL. :		DEFROST POWER :	180 W		
FREEZING CAPACITY :	13				

Exemple d'une plaque signalétique comprenant le numéro de série (serial number ou SN).



PANNE

SOUS Garantie

Avec les informations demandées sur la page précédente, **le consommateur** contacte le Service Consommateurs aux numéros suivants **en étant à proximité de l'appareil** :

0 806 80 29 92 Service gratuit + prix appel

ou en remplissant le formulaire en ligne sur notre site www.beko.fr, rubrique «À votre service» contact.beko.fr (un appel ultérieur sera peut-être nécessaire pour qualifier le symptôme).

- **Le conseiller qualifie l'appel**, vérifie la garantie et répond aux questions du consommateur.
- **Le Service Consommateurs déclenche si nécessaire une intervention** auprès de la station technique couvrant le secteur.
- **Sous 48h, la station contacte** le consommateur pour convenir d'un RDV.
- **Le consommateur sera notifié par mail de l'avancement de son dossier.**
- **Cette information est également accessible pour le consommateur sur le site web www.beko.fr** rubrique « A votre service » <https://contact.beko.fr/suivi-sav> en se munissant du numéro de dossier.

HORS Garantie

Le consommateur contacte le Service Consommateurs **par téléphone**

0 806 80 29 92 Service gratuit + prix appel

ou en remplissant le formulaire en ligne sur notre site www.beko.fr, rubrique «À votre service» <https://contact.beko.fr/formulaire>

- **Les coordonnées d'une station technique agréée sont communiquées au consommateur. C'est à celui-ci de prendre contact avec la station technique pour convenir d'un RDV.**

Les frais d'interventions restent à la charge du consommateur.



ACCESSOIRE

Un accessoire est cassé ou manque à l'installation ?

Dans les 8 jours calendaires suivant la mise en service de l'appareil, le consommateur signale au

Service Consommateurs qu'un accessoire est cassé ou manquant qui **prend en charge la demande**. Après vérification de celle-ci, il la transfère pour traitement au service Pièces Détachées de Beko France.



CASSE

Désagrément esthétique de l'APPAREIL, n'empêchant pas son fonctionnement :

- **Valable uniquement lors des 15 jours calendaires suivant l'installation de l'appareil chez le consommateur.**
- **Le consommateur prend contact avec le Service Consommateurs pour convenir d'une intervention** afin de remplacer la pièce présentant le défaut visuel (porte, « dessus » verre de table de cuisson, ...).

UNE PIÈCE non fonctionnelle* est cassée lors de **l'utilisation**

- **Ces éléments ne sont pas couverts par la garantie**, les frais d'intervention et les pièces restent à la charge du consommateur.
- **Le consommateur** achète la pièce auprès du magasin ou d'une station technique.
- Si nécessaire, le revendeur cuisiniste peut obtenir les coordonnées d'une station technique auprès du service consommateurs.

* Exemple de pièce non fonctionnelle : poignée, vitre extérieure, filtres, capot, clayette, panier, balconnet, casse ou rayure à l'usage du dessus de la table de cuisson (verre, inox...).