

ANNEXE 1 :
GARANTIE COMMERCIALE ET SERVICE APRES –VENTE 2025
FRANKE France S.A.S

La garantie commerciale fournie par la société FRANKE FRANCE SAS (ci-après « FRANKE ») pour les Produits de marque FRANKE (ci-après les « Produits ») est limitée aux professionnels de la distribution (ci-après le « Client »). Elle est applicable à la France métropolitaine et aux DOM-TOM.

1. PRODUITS DE L'ACTIVITE SANITAIRE*

1.1 Les Produits de l'activité sanitaire (éviers, robinetterie, distributeurs de savon, accessoires, tri des déchets ...*)

La garantie commerciale est une garantie pièces (hors frais de main d'œuvre et déplacement). Elle s'applique à compter de la date de facturation de l'appareil au consommateur sous réserve que celle-ci se situe dans les 12 (douze) mois suivant la date de vente par FRANKE au Client.

Cette garantie pièces varie selon la typologie des Produits et selon leur matériau :

Produits	Durée garantie commerciale pièces
Eviers et Cuves Inox et F-Inox (Hors vidage)	A vie
Eviers Inox à poser	15 ans
Eviers et Cuves en Céramique	15 ans
Eviers et Cuves en Fragranit	10 ans
Eviers et Cuves en Tectonite	5 ans
Eviers en Fradeko	2 ans
Mitigeurs et distributeurs de savon « INOX »	5 ans
Autres mitigeurs & distributeurs de savon « HORS INOX »	2 ans
Vidages	1 an
Crédences, accessoires	1 an
Tri des déchets	3 ans

Les Produits doivent être utilisés conformément aux usages pour le service normal auquel ils sont destinés et dans les conditions d'utilisation définies par Franke.

Concernant les mitigeurs, notre garantie inclut l'intégralité du mitigeur (Corps, cartouche céramique, flexibles, douchettes et mousseurs)

Sont exclus de cette garantie commerciale :

- Tous dommages survenus pendant le transport ;
- Les dommages dus à un défaut d'entretien (taches résultant de l'utilisation d'un Produit déconseillé pour le matériau ou à un mauvais entretien du Produit) ;
- Les dommages dus au non-respect des instructions fournies par FRANKE (directives d'emploi ou de montage, installation dans un environnement non conforme, notices d'utilisation)
- Les pannes résultant de la modification de la construction et des caractéristiques de l'appareil de marque FRANKE ;
- Les pannes et dommages survenant à la suite de l'utilisation de pièces détachées non conformes à celles fournies d'origine par FRANKE ;
- Les pannes résultant d'un usage professionnel ou commercial des appareils.

Afin de satisfaire le consommateur lors de toute intervention de service après-vente, le Client s'engage à l'orienter vers le service mis en place par FRANKE afin d'organiser la prise en charge dans les meilleurs délais.

Pour les Produits de l'activité sanitaire*, le service après-vente est joignable :

- Par téléphone au 01 30 28 94 00
- Par mail : sav.sanitaire@franke.com

Les éléments à communiquer au service après-vente FRANKE sont :

- La photo du Produit défectueux et de l'anomalie constatée ;
- La référence commerciale du Produit ainsi que son numéro de série (photo de la plaque signalétique) ;
- La copie de facture d'achat du consommateur ainsi que ses coordonnées.

Toute intervention sous garantie doit faire l'objet d'un accord préalable du service après-vente de FRANKE.

En cas d'échange du Produit autorisé par le service après-vente de FRANKE, le Produit de remplacement est envoyé gratuitement au Client (revendeur professionnel). Si le Produit ne figure plus dans les catalogues des Produits de marque FRANKE, il est remplacé par un produit similaire.

Pour tout retour de Produit dans le cadre de la garantie commerciale, FRANKE peut décider du retour de celui-ci soit par l'envoi d'une étiquette « Colissimo retour gratuit » qui sera jointe à l'expédition du Produit de remplacement, soit par le passage d'un transporteur.

2. PRODUITS ELECTROMENAGERS

La garantie commerciale fournie par la société FRANKE FRANCE SAS pour les produits de marque FRANKE est limitée aux professionnels de la distribution. Elle est applicable à la France métropolitaine et aux DOM TOM. La garantie commerciale est une garantie de de 2 ans pièces (hors frais de main d'œuvre et déplacement). Elle s'applique à compter de la date de facturation de l'appareil au consommateur sous réserve que celle-ci se situe dans les 12 mois suivant la date de vente par FRANKE au Client.

Afin de satisfaire le consommateur lors de toute intervention de service après-vente, le Client s'engage à l'orienter vers le service mis en place par FRANKE afin d'organiser la prise en charge dans les meilleurs délais.

Le service après-vente est joignable :

- Par téléphone au 01 30 28 94 00
- Par mail : sav.electro@franke.com

Les éléments à communiquer au service après-vente FRANKE sont :

- Un descriptif de la panne constatée
- La référence commerciale du produit ainsi que son numéro de série
- La copie de facture d'achat du consommateur ainsi que ses coordonnées

Cette garantie s'applique à tous problèmes techniques ou fonctionnels. Sont exclus de la garantie commerciale :



- Les pannes concernant les accessoires ou les pièces consommables (filtres, ampoules ...),
- Les dommages, pannes et défauts imputables à des causes d'origine extérieure,
- Les dommages dus à la corrosion, à un mauvais branchement ou alimentation,
- Les dommages dus au non-respect des instructions fournies par FRANKE (installation, montage...),
- Les pannes résultant de la modification de la construction et des caractéristiques de l'appareil de marque FRANKE,
- Les pannes et dommages survenant suite à l'utilisation de pièces détachées non conformes à celles fournies d'origine par FRANKE ou à un défaut d'entretien,
- Les pannes résultant d'un usage professionnel ou commercial des appareils.

**

Le Client fait son affaire personnelle des garanties qu'il consentirait directement au consommateur ainsi que du respect des informations qu'il doit porter à la connaissance du consommateur en application de la réglementation en vigueur. Il garantira et tiendra FRANKE indemne de toute demande ou réclamation qui pourrait être engagée concernant les garanties consenties au consommateur.

3. DISPONIBILITE DES PIECES DETACHEES

En application des articles L. 111-4 et D. 111-4 du Code de la consommation, pour les Produits mis sur le marché à compter du 1er mars 2015, FRANKE garantit la disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation de ses Produits dans les conditions suivantes :

Pour les Produits de l'activité sanitaire : 7 ans à compter de l'achat du Produit par le consommateur, la facture faisant foi, sous réserve que celle-ci se situe dans les 12 mois suivant la date de vente par FRANKE au Client.

Pour les Produits électroménagers : 7 ans à compter de l'achat du Produit par le consommateur, la facture faisant foi, sous réserve que celle-ci se situe dans les 12 mois suivant la date de vente par FRANKE au Client.