

The Melitta logo is displayed in white cursive script on a red rectangular background with a white border. The background of the entire advertisement features a repeating pattern of small circular medallions on a textured wall.

Melitta®

A red, torn-edge paper graphic is positioned in the upper right corner, containing the text 'LE CAFÉ MELITTA®' in white, bold, sans-serif capital letters.

LE CAFÉ
MELITTA®

A red banner with a white border is located at the bottom of the image, featuring the text 'Service après-vente' in white, bold, sans-serif font.

Service après-vente

SERVICE CONSOMMATEURS ET APRÈS-VENTE MELITTA

- **Marque & Qualité Allemande (ingénierie allemande)**
- **Tous les appareils garantis 2 ans**
- **Machines à espresso automatiques :**
 - **Fabrication européenne / Technologie Suisse**
 - **Garantie 2 ans ou 15000 cycles soit env. 20 cafés par jours pendant 2 ans**
 - **Produits réparables 10 ans** (délai de disponibilité pièces détachées)
- **Un service après vente intégré et réactif situé en France :**
 - Des experts au contact direct des consommateurs
 - **Contact par mail : serviceconso@melitta.fr**
 - En cas de panne, retour de la machine directement par le consommateur ou en magasin.
 - Pannes résolues par Melitta sous 15 jours.



SERVICE CONSOMMATEURS ET APRES-VENTE MELITTA (PROCÉDURE COMMUNIQUÉE SUR MELITTA.FR)

Nous vous remercions pour votre intérêt et votre confiance envers notre marque.

Vous pouvez entrer en contact avec notre service consommateurs pour toute demande liée à nos produits et services à l'adresse suivante : serviceconso@melitta.fr

Garantie de nos appareils Melitta

Melitta offre 2 ans de garantie sur tous ses appareils.

Pour les machines à espresso automatiques, cela correspond à 15 000 cycles ou 20 cafés par jour pendant 2 ans.

Que votre produit soit sous garantie ou hors garantie, les machines à espresso automatiques Melitta sont réparables.

Si vous rencontrez un problème technique avec l'un de nos produits, veuillez suivre ces étapes simples :

1 Pour optimiser le traitement de votre demande, contactez notre service consommateurs par mail (serviceconso@melitta.fr) en indiquant la nature du problème et en fournissant les informations suivantes :

- Votre facture d'achat
- Pour les machines à Espresso automatiques : le numéro de série de la machine (qui se trouve sur une petite étiquette grise, du côté droit de l'appareil une fois la porte latérale retirée)
- Pour les cafetières électriques, moulins à café, mousser à lait Cremio ou bouilloires électriques : le numéro de type de l'appareil qui se trouve sous la machine.
- Votre adresse postale complète (si elle est différente de celle de votre facture)
- Le ou les problèmes rencontrés.

2- Notre équipe du service consommateurs établira un diagnostic et vous fournira des instructions spécifiques pour la suite du processus.

Selon le cas, cela peut inclure l'envoi du produit à notre centre de réparation agréé le plus proche.

Si envoi en centre technique :

* Melitta vous fournira une étiquette de transport et, pour plus de flexibilité, le dépôt de l'appareil s'effectuera en bureau de poste.

3 Une fois votre produit reçu, nos techniciens qualifiés effectueront une évaluation complète pour déterminer la meilleure solution de réparation.

4 Nous vous tiendrons informé(e) de l'avancement de la réparation et nous vous contacterons dès que votre produit sera prêt à être renvoyé.

5 Une fois la réparation terminée (sous un délai maximum de 15 jours ouvrés), votre produit vous sera retourné, prêt à être utilisé à nouveau.

SERVICE CONSOMMATEURS ET APRÈS-VENTE MELITTA

Quelques conseils pour bien prendre soin de vos machines à espresso automatiques

Pour l'entretien de vos machines automatiques à grains Melitta : pour le détartrage, le nettoyage ou un diagnostic de vos appareils, vous pouvez télécharger nos applications Melitta :

Melitta Companion (pour les gammes Purista, Solo, Passione, Avanza, Latticia)

MELITTA COMPANION

Melitta Connect (pour Barista Smart)

MELITTA CONNECT

Vous pourrez y trouver certaines réponses et conseils café.

