

A photograph of two women in a room with patterned wallpaper. One woman is leaning over a chair, and the other is sitting in the chair. Both are holding red mugs with the Melitta logo. The scene is warm and inviting.

Melitta®

LE CAFÉ
MELITTA®

Service après-vente

SERVICE CONSOMMATEURS ET APRÈS-VENTE MELITTA

- ✦ **Marque & Qualité Allemande (ingénierie allemande)**
- ✦ **Tous les appareils garantis 2 ans** (sauf pour les modèles AROMAFRESH, EPOS et EPOUR)
- ✦ **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 en priorité 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.



(Procédure Adaptée pour les modèles de cafetières à expresso automatique)

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 les modèles de sa gamme de cafetières à expresso automatique.

Que votre produit soit sous garantie ou hors garantie, tous les modèles de la gamme expresso automatique sont réparables.

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

1. Pour le traitement de votre demande, contactez notre service consommateurs par mail à l'adresse : serviceconso@melitta.fr en indiquant la nature de votre demande et en fournissant les informations suivantes :

- Votre facture d'achat
- Un numéro de téléphone portable
- Votre adresse postale complète (si différente de votre facture d'achat)
- Décrire votre demande, le problème ou la panne rencontrée
- Le numéro de série de la machine (qui se trouve sur une étiquette grise, du côté droit de l'appareil une fois la porte latérale retirée)
- Si vous possédez encore le carton et les calages d'origine.

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.

3. Dans le cas d'un envoi en centre technique :

- Melitta vous fournira une étiquette de transport Colissimo, les instructions, guide et support pour le transport (le dépôt de l'appareil s'effectuera en bureau de poste).
- Après réception du produit, nos techniciens qualifiés effectueront une évaluation complète pour déterminer la meilleure solution de réparation.
- Vous serez informé de la réparation de votre appareil et de son envoi : vous recevrez par email le lien de suivi du colis et le rapport d'intervention.

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 gratuites Melitta :

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

MELITTA COMPANION : Liens → [App Store](#) ou [Play Store](#)

Melitta Connect (pour Barista Smart)

MELITTA CONNECT : Liens → [App Store](#) ou [Play Store](#)

Vous pourrez y trouver certaines réponses et conseils café.

