

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

Melitta®

LE CAFÉ
MELITTA®

Service après-vente

(Procédure Adaptée pour les modèles de cafetières à filtre réparable)

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 3 ans de garantie sur les modèles de cafetières à filtre : Aromafresh II / EPOS / EPOUR.

Que votre produit soit sous garantie ou hors garantie, les modèles Aromafresh II / EPOS / EPOUR 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
- Le numéro de type de l'appareil qui se trouve sous le socle de la machine (ex : 1030-05, 1024-03, ...).
- 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

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.