

## CONDITIONS DE RÉPARATION WHIRLPOOL BELUX SA

Whirlpool Belux NV, est une société belge dont le siège social est situé Nijverheidslaan 3 Box 1, 1853 Strombeek-Bever, Belgique, filiale de Whirlpool (ci-après dénommée « Whirlpool » ou « nous »). dont le numéro d'identification TVA est le BE0423.029.569 RPR Bruxelles.

Les conditions suivantes ont exclusivement trait à la réparation de grands appareils électroménagers dont la réparation s'effectue au domicile du consommateur, sur le territoire belge et luxembourgeois

### Article 1 : Contact et prise de rendez-vous

En cas de dysfonctionnement ou de défaut technique sur l'un de nos produits, Whirlpool est prêt à vous aider. Signalez le problème à notre centre de contact (Tél : 02 263 33 33 / [contactcenter\\_belux@europeanappliances.com](mailto:contactcenter_belux@europeanappliances.com)) ou via notre site Internet ou retournez au magasin où vous avez acheté le produit. Nous vous enverrons un technicien de service dès que possible pour résoudre le problème. Une fois qu'un dysfonctionnement a été signalé, le consommateur sera informé, du jour de la visite du technicien, si possible immédiatement, au plus tard dans un délai d'un jour ouvrable.

### Article 2 : Prix de la réparation

a. Whirlpool a un tarif de réparation fixe de 219,00 € TVA incluse, sauf pour la réparation de machines à café pour lequel un forfait de 399,00 € TVA incluse est facturé. Ce prix de réparation couvre tous les frais de réparation, les frais de préparation et de planification, le déplacement, le diagnostic, le temps nécessaire à la réparation, le contrôle du bon fonctionnement une fois la réparation terminée, et les éventuelles pièces de rechange.

b. Ce tarif fixe ne s'applique pas aux dommages ayant une cause extérieure (Ex. Verre d'une plaque de cuisson endommagée, surcharge électrique, dommages dus à une inondation/incendie, impact dû à un impact ou un produit chimique, blocages dus à une cause externe; ...) ou sur des réparations effectuées au Grand-Duché de Luxembourg. Un tarif de départ de 120,00 € TVA incluse pendant les 15 premières minutes s'applique pour la réparation mentionnée sous b, puis un supplément de 30,00 € TVA incluse par 15 minutes supplémentaires sera facturé. Toutes les pièces nécessaires seront également facturées.

### Article 3: Garantie constructeur?

a. Vous bénéficiez d'une garantie constructeur de deux ans sur tous les défauts techniques dus au fonctionnement de l'appareil dans le cadre d'un usage domestique normal. Si l'appareil fonctionne conformément aux spécifications, qu'aucun défaut n'est détecté ou si le défaut est dû à une mauvaise utilisation, un mauvais entretien ou une cause externe, le tarif de réparation sera facturé. Nous vous conseillons de consulter le manuel d'utilisation et les instructions d'installation afin d'éviter toute facturation. Vous trouverez plus d'informations sur nos conditions de garantie via ce lien

([https://www.whirlpool.be/static\\_assets/pdf/BE/new\\_Garantie\\_Whirlpool\\_Belux.pdf](https://www.whirlpool.be/static_assets/pdf/BE/new_Garantie_Whirlpool_Belux.pdf)).

b. Les dommages de transport ne sont pas couverts par la garantie, dans la mesure où ils n'ont pas été causés par Whirlpool. Par conséquent, le consommateur devra vérifier les produits achetés immédiatement après réception et avant de les utiliser. Si vous constatez des dommages, vous devez le signaler au vendeur auprès duquel vous avez acheté le produit dans les 2 jours ouvrables suivant la réception.

c. Une réparation sous garantie ou avec des conditions de garantie supplémentaires accordées par Whirlpool sera effectuée conformément aux conditions de garantie applicables, ou aux conditions et tarifs stipulés dans le contrat de garantie supplémentaire. Si vous disposez d'un contrat de garantie supplémentaire conclu avec le revendeur chez qui vous avez acheté l'appareil, veuillez d'abord lire les conditions spécifiques de votre contrat. En cas de questions ou de litiges concernant la garantie supplémentaire, veuillez contacter votre revendeur ou l'institution auprès de laquelle vous avez souscrit la garantie supplémentaire.

d. Pour bénéficier de la garantie, vous devez présenter la preuve d'achat originale au technicien. En cas de garantie supplémentaire, vous devez présenter la preuve d'achat originale ainsi que le certificat ou le contrat de garantie supplémentaire. Si cela n'est pas possible, la visite du technicien sera facturée aux tarifs applicables.

### Article 4: Annuler un rendez-vous

a. Le consommateur peut à tout moment annuler la réparation moyennant le respect des conditions suivantes :

a.1. Il doit annuler le rendez-vous au plus tard 24 heures à l'avance. Cette annulation peut se faire par e-mail ou par téléphone. Si cette annulation se fait moins de 24 heures avant le passage du technicien, ou en cas d'absence sur le lieu de réparation, des frais (79 € TVA incluse) peuvent être facturés .

a.2. Si, lors de la visite du technicien, le consommateur ne souhaite pas procéder à la réparation de son appareil, 120,00 € TVA incluse de frais de diagnostic seront facturés pour autant que le technicien n'ait pas consacré plus de 10 minutes à l'analyse de la panne. Si la durée de l'analyse de la panne de l'appareil par le technicien dépasse 10 minutes, la totalité des frais de réparation, à savoir 219,00 € TVA incluse, sera facturée .

b. Si l'appareil ne peut être réparé ou si le consommateur ne souhaite pas le faire réparer une fois le diagnostic établi, le consommateur peut choisir d'acheter un nouvel appareil. Le technicien établira alors un devis. Une fois l'offre acceptée par le consommateur, un geste commercial sera appliqué au montant de la réparation. Ce geste commercial s'élève à 99,00 € TVA incluse, le consommateur devra donc payer 120,00 € TVA incluse au technicien. Ce montant facturé sera déduit du prix total du nouvel appareil proposé.

c. Dans 80% des cas, une panne peut être résolue lors de la première visite du technicien. Une deuxième visite est toutefois nécessaire dans certains cas, si le technicien doit commander une pièce. En pareil cas, le tarif de réparation de 219,00 € TVA incluse reste applicable.

c.1. Si le consommateur ne souhaite pas procéder à la réparation, cette deuxième visite peut être annulée. Dans ce

cas, la totalité du tarif de réparation (219,00 € TVA incluse) sera facturée.

c.2. Le consommateur peut toujours déplacer le rendez-vous à une date ultérieure. Dans pareil cas, un rendez-vous sera toujours fixé.

#### **Article 5: Rendez-vous pour une éventuelle visite de suivi**

La réparation sera autant que possible réalisée lors de la première visite. Si, pour que l'appareil fonctionne correctement, une deuxième visite est nécessaire :

a. La date de la deuxième visite peut être déterminée avec le consommateur immédiatement par le technicien concerné, et au plus tard dans un délai d'un jour ouvrable par le service compétent

b. D'une manière générale, cette deuxième visite a lieu dans les 15 jours ouvrables qui suivent le signalement de la panne.

#### **Article 6 Rapport de réparation**

Le consommateur reçoit un décompte spécifié avec mention du type et du numéro de série de l'appareil, la description du diagnostic, les tarifs appliqués, les pièces et le matériel utilisé, et une brève description des travaux réalisés.

#### **Article 7: Garantie sur la réparation**

a. Une garantie complète de 3 mois sur l'appareil est fournie après chaque réparation, ainsi que 1 an de garantie sur la réparation. Cette garantie comprend la réalisation d'une nouvelle opération gratuitement. Lors de l'invocation de la garantie, le consommateur doit soumettre la facture détaillée et/ou le rapport de travail de la réparation précédente au technicien.

b. Cette garantie s'applique uniquement lors d'un usage domestique normal de l'appareil. Sont exclus: dommages dus à des causes externes (voir article 2.b), à un usage professionnel, en cas de mauvaise utilisation répétée ou si l'appareil fonctionne correctement (voir article 3)

#### **Article 8: 3 fois le même défaut pendant la garantie constructeur**

Si, après avoir effectué une même réparation à trois reprises, la panne survient à nouveau dans le cadre d'une utilisation normale dans le délai de garantie mentionné dans l'article 3, et si un résultat suffisant ne peut être attendu par une nouvelle réparation, le consommateur se verra proposer un nouvel appareil similaire, de la même marque, moyennant paiement d'un appoint calculé sur la base d'un pourcentage d'amortissement annuel à déterminer pour le produit

#### **Article 9: Pièces détachées**

Le technicien met des pièces de rechange à la disposition du consommateur, à l'exception des pièces de rechange sous garantie ou à un prix réduit.

#### **Article 10: Vérification de sécurité**

Une réparation doit être effectuée de façon à ce qu'un appareil soit, une fois réparé, à nouveau parfaitement conforme aux prescriptions de sécurité qui sont applicables sur la base d'un label de sécurité d'usine, ou, à défaut, aux

exigences légales en la matière. Cela implique entre autres que les réparations doivent être effectuées avec des pièces d'origine et garanties par le fabricant (label et prescriptions de sécurité).

#### **Article 11: Condition de paiement d'une réparation**

a. Le paiement des réparations peut exclusivement se faire par carte bancaire. À défaut, une facture sera établie, et Whirlpool a le droit de prendre en compte des frais administratifs de 15,00 € TVA incluse.

b. Si le paiement doit être effectué par une personne ou une entité autre que l'adresse de réparation, cela doit être explicitement indiqué dans la demande de réparation et la demande doit être faite par écrit par la personne ou l'entité qui paiera la réparation.

c. Une facture doit être payée dans les 5 jours ouvrables. Une fois la date d'expiration passée, un premier rappel gratuit sera envoyé via un support durable. En cas de non paiement de la facture dans le délai indiqué, des intérêts de retard et une indemnité forfaitaire seront ajoutés lors du second rappel conformément au livre XIX du Code de droit économique comme suit :

1. Intérêts de retard conformément à la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

2. Une indemnité forfaitaire TVA incluse de::

- 20,00 € si le solde dû est inférieur ou égal à 150,00 €

- 30,00 € plus 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 € et 500,00 € si le solde dû est compris entre 150,01 € et 500,00 €;

- 65,00 € plus 5% du montant dû sur la tranche supérieure à 500,00 € avec un maximum de 2000,00 € si le solde dû est supérieur à 500,00 €.

Si Whirlpool ne respecte pas ses obligations de paiement à votre égard dans les délais impartis, vous avez droit à la même compensation que celle décrite ci-dessus.

#### **Article 12: Déclaration de Confidentialité**

Nous vous renvoyons à notre site Web pour la déclaration de confidentialité

[https://www.whirlpool.be/fr\\_BE/pages/privacy](https://www.whirlpool.be/fr_BE/pages/privacy)