

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES (CGV)

Les présentes conditions générales vous informent des modalités (Conditions) selon lesquelles nous (i) vendons des appareils électroménagers et des accessoires, (ci-après dénommés Produit(s)), et (ii) vous fournissons des services pouvant inclure la livraison ou la livraison et l'installation ou les réparations (Services) énumérés sur notre site Web : www.whirlpool.fr (le Site).

Les présentes Conditions s'appliquent à tout contrat conclu entre nous, European Appliances France SAS, et vous, le Client, pour la vente de Produits ou de Produits et Services (Contrat). Veuillez lire attentivement ces Conditions et vous assurer que vous les comprenez, avant de commander des Produits ou des Produits et Services.

Nous pouvons mettre à jour les présentes CGV. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de votre commande. Pensez à les consulter avant chaque achat.

1. INFORMATIONS SUR NOUS

1.1 Nous sommes European Appliances France SAS une société immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 325 041 481 et avons notre siège social à Puteaux (92800), 11-13 Cours Valmy.

1.2 Pour nous contacter, veuillez consulter notre page Contactez-nous.

1.3 Numéros d'Identifiants

En application de l'article L.541-10-13 du Code de l'Environnement, l'ADEME a attribué à la société European Appliances France SAS les numéros d'identifiant unique suivants :

- Pour la filière EEE : FR001088_05WVDO (Ecosystem)
- Pour la filière Emballages : FR210215_01JQCN (CITEO Emballages)
- Pour la filière Papiers imprimés : FR210215_03QMQZ (CITEO Papiers Imprimés)
- Pour la filière Piles et Accus : FR001088_06CFJC (Corepile)
- Pour la TVA : FR42325041481

2. NOS PRODUITS

2.1 Visuels et descriptifs.

Les images des Produits sur le Site sont uniquement à des fins d'illustration. Bien que nous ayons fait tout notre possible pour afficher les couleurs avec précision, nous ne pouvons pas garantir que l'affichage des couleurs par votre ordinateur reflète exactement la couleur des Produits. Vos Produits peuvent être légèrement différents de ces images.

2.2 Disponibilité.

La vente des Produits présentés sur le Site est soumise à leur disponibilité.

En cas d'indisponibilité post-commande, nous vous informons par e-mail et proposons soit un nouveau délai soit un **remboursement immédiat** du Produit indisponible.

2.3 Arrêt de commercialisation.

Nous nous réservons le droit de cesser la vente de tout Produit ou Service à tout moment sans préavis.

3. COMMENT LE CONTRAT EST FORMÉ ENTRE VOUS ET NOUS

3.1 Capacité.

Pour effectuer une commande sur notre Site, vous devez être âgé d'au moins 18 ans et avoir la capacité juridique ou avoir été autorisé à effectuer une commande par votre(s) représentant(s) légal(aux). Toute commande vaut acceptation des prix en vigueur et Produits disponibles à la vente ainsi que des présentes Conditions.

3.2 Processus de commande

Notre processus de commande vous permet de vérifier et de modifier toute erreur avant de nous soumettre votre commande.

Veuillez prendre le temps de lire et de vérifier votre commande à chaque étape du processus de commande. Vous aurez la possibilité de modifier votre commande à tout moment, jusqu'à l'étape de validation finale. Une fois que vous aurez confirmé les Produits ou Services que vous souhaitez commander, vous validerez votre commande en cliquant sur le bouton PAYER MA COMMANDE.

3.3 Conclusion.

Après avoir reçu votre commande, nous confirmerons notre acceptation de celle-ci en vous envoyant un e-mail de confirmation de la commande (E-mail de confirmation). Le Contrat entre nous relatif à cette commande ne sera définitivement formé que lorsque nous vous enverrons l'E-mail de confirmation.

3.4 Indisponibilité partielle.

L'indisponibilité de certains Produits/Services n'affecte pas la validité de la commande pour les autres.

4. LIVRAISON DES PRODUITS

4.1 Délais de livraison.

Toutes les dates de livraison communiquées sont indicatives.

4.1.1 Gros électroménager (GEM) – selon votre zone géographique, le délai moyen est de 5 à 7 jours ouvrés à compter de l'E-mail de confirmation. Pour la Corse, le délai peut atteindre 14 jours ouvrés.

Si nous ne pouvons pas respecter la date estimée, nous vous informerons dès que possible d'une nouvelle estimation. Vous pourrez convenir avec le transporteur d'un report de livraison, dans la limite de 14 jours à compter de la date de confirmation de commande (E-mail de confirmation faisant foi).

4.1.2 Petit électroménager (micro-ondes pose libre) – le délai moyen est de 2 à 3 jours ouvrés à compter de l'E-mail de confirmation (et de 3 à 5 jours ouvrés pour la Corse). La livraison est réalisée à domicile entre 8h et 18h. En cas d'absence le jour prévu, le colis sera déposé dans le point relais le plus proche et vous en serez informé.

4.2 Créneaux et horaires.

Les livraisons sont effectuées entre 7h et 19h. Bien que nous indiquions une date estimée, nous ne pouvons garantir une heure précise de passage.

4.3 Réalisation de la livraison.

La livraison est réputée effectuée lorsque le(s) Produit(s) est (sont) remis à l'adresse indiquée, après signature des documents de livraison conformément à l'article 4.4.

4.4 Réception et présence requise.

Une signature est obligatoire à la réception. Vous, ou toute personne majeure autorisée par vous, devez être présent(e) pour réceptionner la commande. En cas d'absence, un avis de passage sera laissé précisant la tentative de livraison ; il vous appartiendra de recontacter le transporteur pour convenir d'un nouveau rendez-vous.

4.5 Vérification à la livraison.

Selon le mode de livraison choisi lors de la commande, la livraison peut s'effectuer :

- au pied du camion, ou
- dans la pièce de destination du Produit.

Nous vous invitons à inspecter soigneusement votre ou vos Produit(s) dès la livraison pour vérifier :

- la conformité avec la commande ;
- l'absence de dommage visible sur le Produit ;
- l'absence de dommage au domicile (mur, sol, meuble).

Toute remarque relative à un dommage doit être inscrite lisiblement dans la zone prévue à cet effet sur le bon de livraison. Une fois signé sans réserve, le document de livraison atteste la bonne réception du Produit.

4.6 Transfert de responsabilité.

Le(s) Produit(s) devient (deviennent) sous votre responsabilité dès la livraison, conformément à l'article 4.3. Passé ce moment, aucune réclamation ne sera acceptée concernant des dommages constatés, sauf au titre des garanties légales ou de la garantie commerciale (article 11).

4.7 Zones desservies.

Les livraisons sont assurées uniquement vers les adresses situées en France métropolitaine (Corse incluse) et à Monaco. À l'exception de la Corse, nous ne livrons pas sur les îles non reliées par un pont à la France continentale.

5. REPRISE DE VOTRE ANCIEN APPAREIL LIE AU RECYCLAGE (DEEE)

5.1 Tous les équipements électriques et électroniques en fin de vie, obsolètes ou qui ne fonctionnent plus, ne doivent pas être jetés à la poubelle ni dans des bacs de tri sélectif conformément à la réglementation applicable.

En vertu de cette réglementation, lorsque vous achetez un Produit sur notre Site, vous participez au financement de la collecte, de la réutilisation et du recyclage de votre ancien appareil en payant une éco-participation DEEE (déchets d'équipements électriques ou électroniques). Cette éco-participation est incluse dans le prix final du Produit.

5.2 En cas d'achat de gros appareil électroménager, nous nous engageons à reprendre gratuitement votre produit de la même catégorie c'est à dire correspondant aux mêmes usages que le Produit que vous avez acheté. La demande de reprise de votre ancien appareil doit impérativement être sélectionnée au moment de la passation de la commande.

Pour la reprise, l'appareil doit être débranché, vidé de son contenu, dégivré pour les réfrigérateurs et/ou les congélateurs, vidangé pour les lave-linges ou les lave-vaisselles. Dans le cas contraire, la reprise ne pourra être faite.

Les appareils encastrés doivent être débranchés, désinstallés et prêts à être emportés. Les façades de lave-vaisselle ou de réfrigérateurs doivent être retirées par vos soins avant l'arrivée du livreur. Le livreur n'est ni habilité, ni autorisé à désinstaller votre appareil.

Dans le cas où ces consignes ne sont pas respectées, le livreur ne reprendra pas l'ancien appareil.

En cas de livraison au pied du camion, le produit à reprendre devra être amené au camion. En cas de livraison dans la pièce, l'appareil à reprendre doit être placé dans la même pièce.

5.3 Les anciens appareils petit électroménager doivent être déposés dans un point de collecte spécifique prévu à cet effet : point de collecte eco-organisme, déchetterie communale, association à vocation sociale et solidaire spécifique.

6. MISE EN SERVICE

6.1 Les pièces de rechange, les accessoires et les Produits doivent toujours être utilisés conformément aux instructions et avertissements fournis dans la documentation technique.

6.2 Vous êtes seul responsable de toute mise en service effectuée par vos soins, ainsi que de l'usage conforme des Produits. Dans certaines situations, la mise en service peut nécessiter l'intervention d'un technicien qualifié. Dans les zones de livraison éligibles et pour les Produits concernés, nous proposons un service de mise en service à domicile. Cette option vous est présentée sur la page du Produit et peut être ajoutée au moment de la commande.

6.3 Quelle que soit la zone de livraison, le service de mise en service n'est pas proposé pour les hottes, micro-ondes pose libre, climatisations, cuisinières, plaques aspirantes et Produits nécessitant un raccordement au gaz.

6.4 Lorsque vous avez souscrit à ce service, la mise en service est réalisée par notre prestataire agréé. La livraison du ou des Produit(s) (le cas échéant) et la prestation de mise en service sont effectuées le même jour.

Le service de mise en service inclut :

- Le déballage du produit
- Le débridage pour les lave-linges et les lavantes séchantes
- Le raccordement électrique du produit, ainsi que, le cas échéant, son branchement à l'arrivée d'eau et à l'évacuation des eaux usées sur une installation existante, sous réserve que celle-ci soit conforme aux normes électriques et dispose de la puissance requise pour le Produit
- La pose dans le meuble existant
- Si vous en faites la demande à l'avance, la reprise de l'ancien appareil, dans les conditions prévues à l'article 5 de nos CGV.

Le service de mise en service n'inclut pas :

- La fixation de la porte du meuble sur celle du produit (habillage de façade)
- La découpe, la modification ou le perçage du meuble et du plan de travail
- La mise en service fonctionnelle ou les réglages du produit (paramétrages, essais, etc.)
- La reprise des emballages, qui reste à la charge du consommateur

La fixation d'une façade nécessite l'intervention d'un cuisiniste ou installateur qualifié, prestation non proposée par nos équipes.

Remarque : en cas d'encastrement, nos équipes n'effectuent ni découpe, ni modification, ni perçage du meuble ou du plan de travail.

6.5 Nos techniciens disposent uniquement des éléments standard fournis avec le Produit, tels qu'indiqués sur la fiche produit. Il vous appartient de vous procurer avant le jour de la livraison tous les éléments nécessaires à la bonne exécution de la mise en service.

7. DROIT ET DÉLAI DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation relatif à la vente à distance, vous disposez d'un droit de rétractation que vous devez exercer dans un délai de 14 jours à compter du jour où la livraison du Produit est effectuée.

7.1 Exercice du droit de rétractation

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision via le formulaire électronique de rétractation accessible depuis la rubrique « Droit de rétractation » du Site et joint en annexes aux présentes Conditions. Ce formulaire doit être rempli et envoyé en ligne par vos soins via la rubrique « Droit de rétractation » du Site.

7.2 Conditions d'acceptation du retour

Cette faculté de rétractation ne peut jouer si le Produit a manifestement fait l'objet d'une utilisation.

Le Produit doit impérativement être retourné dans son emballage d'origine, en parfait état (non abîmés, endommagés ou salis, accompagnés de tous accessoires éventuels, documentations...).

7.3 Remboursement

En cas de rétractation, nous vous remboursons l'intégralité de la somme payée pour le(s) Produit(s) retourné(s) conformément aux dispositions ci-dessus, minorée le cas échéant des frais de retour si vous avez fait appel à nous pour organiser le retour, dans les délais prévus par la réglementation. Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour payer votre commande.

7.4 Services

Votre droit de rétractation est également applicable aux Services. Les modalités de celui-ci sont identiques à celles décrites ci-dessus. Le délai de 14 jours court à compter du jour où le Contrat relatif à ce Service a été conclu entre nous.

Nous vous précisons que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les Services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après votre accord exprès impliquant un renoncement à votre droit de rétractation.

7.5 Modalités pratiques

Pour exercer votre droit de rétractation, veuillez compléter le formulaire :

<https://www.whirlpool.fr/services/droit-de-retractation>

Les Produits - à l'exception des accessoires Wpro pour lesquels nous vous invitons à contacter le service consommateur au eshop@europeanappliances.com - devront être renvoyés à l'adresse suivante: European Appliances France SAS chez GXO Logistics, Avenue du Maréchal JUIN, 69720 SAINT LAURENT DE MURE, au plus tard quatorze jours après que vous nous ayez indiqué votre souhait de vous rétracter.

7.6 Frais de retour

Les retours peuvent être effectués à vos propres moyens et à vos frais, ou organisés par nos services selon les modalités ci-dessous :

Produits de gros électroménager (GEM) : nous pouvons organiser la collecte à domicile au tarif forfaitaire de 80 € TTC. Si vous choisissez cette solution, le montant correspondant sera déduit de votre remboursement.

Produits de petit électroménager (PEM) : nous pouvons organiser le retour via une étiquette prépayée TNT, au tarif forfaitaire de 20 € TTC. Vous recevrez alors par e-mail une étiquette de retour à imprimer et à déposer en point relais TNT. Si vous choisissez cette option, le montant sera également déduit de votre remboursement.

Dans tous les cas, les Produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine, complets et en parfait état, à l'adresse indiquée à l'article 7.5.

8. PRIX DES PRODUITS OU SERVICES

8.1 Les prix des Produits et Services applicables au Contrat sont ceux indiqués sur le Site au moment de la validation de votre commande.

8.2 Les prix affichés sur le Site sont des prix TTC, au taux de TVA applicable en France au jour de la validation de votre commande.

8.3 Nous nous réservons le droit de réviser les prix à tout moment étant précisé que les conditions applicables sont celles au jour où vous avez validé votre commande.

8.4 Nous prenons toutes les précautions utiles pour nous assurer que les prix des Produits et Services sur le Site sont corrects.

En cas d'erreur de prix, nous vous contacterons afin de vous permettre d'acquiescer le Produit et le Service au prix correct ou de procéder à l'annulation de votre commande.

Nous ne traiterons pas votre commande tant que nous n'aurons pas reçu vos instructions. Si nous ne parvenons pas à vous contacter en utilisant les coordonnées que vous avez fournies au cours du processus de commande, nous considérerons la commande comme annulée et vous en informerons par écrit.

8.5 Nous nous réservons la possibilité de refuser toute commande anormale (quantités commandées anormalement élevées ou inhabituelles), effectuée de mauvaise foi (suspicion de fraude) ou par une personne avec laquelle existerait un litige au titre d'une commande antérieure, ou pour tout autre motif légitime, conformément à l'article L.121-11 du Code de la consommation.

9. COMMENT PAYER

9.1 Moyens de paiement.

Vous pouvez payer les Produits et Services en utilisant uniquement les options de paiement disponibles sur le site incluant Apple Pay et Google Pay.

9.2 Sécurisation.

Tout paiement effectué par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, MasterCard, American Express) se fera sur notre site sur une plateforme sécurisée disposant de plusieurs couches de technologie pour garantir la confidentialité de vos informations.

9.3 Paiement en plusieurs fois avec Alma.

Vous avez la possibilité de solliciter le paiement en 3, 4, 10 ou 12 fois avec votre carte bancaire via notre partenaire Alma.

En choisissant cette option, nous agissons uniquement en tant qu'intermédiaire technique pour transmettre vos coordonnées à Alma. Le contrat de financement est conclu directement entre vous et Alma.

En payant en plusieurs fois avec Alma, le Client paie les frais indiqués lors de la redirection vers la page de paiement Alma.

Sécurisation des paiements : La sécurisation des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure.

Preuve de la transaction : Alma est gestionnaire de télépaiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1365 et suivants du code civil relatifs à la preuve électronique.

Résiliation : Toute résiliation du Contrat nous liant à vous est susceptible d'affecter le contrat conclu entre Alma et le Client, aussi nous vous invitons à consulter les Conditions Générales d'Utilisation d'Alma, que vous avez accepté séparément.

La rétractation de la solution de paiement en plusieurs fois pourra donner lieu à deux options: soit au paiement comptant du solde permettant le maintien de la transaction relative au Produit, soit la rétractation de la transaction conformément aux termes des présentes CGV.

9.3.1 Paiement en 3 ou 4 fois.

Achats éligibles : entre 50 € et 3 000 €. Les frais éventuels sont clairement indiqués au moment de la sélection du mode de paiement.

9.3.2 Paiement en 10 ou 12 fois.

Achats éligibles : entre 500 € et 5 000 €.

Le montant est en partie payé par un crédit octroyé par Alma SAS, établissement de paiement et société de financement agréé par l'ACPR sous le n° 17408 - code CIB.

Conformément à l'article L.312-50 du Code de la consommation, en cas de paiement en plusieurs fois, incluant le versement d'un acompte, est fourni à l'acheteur un récépissé sur support papier ou tout autre support durable valant reçu et comportant la reproduction intégrale des dispositions ci-dessous (articles L. 312-52, L. 312-53 et L. 341-10 du code de la consommation) :

- *Article L312-52: Le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité :*

- 1° Si le prêteur n'a pas, dans un délai de sept jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur, informé le vendeur de l'attribution du crédit ;
 - 2° Ou si l'emprunteur a exercé son droit de rétractation dans le délai prévu à l'article L. 312-19.
 - Toutefois, lorsque l'emprunteur, par une demande expresse, sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services, l'exercice du droit de rétractation du contrat de crédit n'emporte résolution de plein droit du contrat de vente ou de prestation de services que s'il intervient dans un délai de trois jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur. Le contrat n'est pas résolu si, avant l'expiration des délais mentionnés au présent article, l'acquéreur paie comptant.
- Article L312-53 : Dans les cas de résolution du contrat de vente ou de prestations de services prévus à l'article L. 312-52, le vendeur ou le prestataire de services rembourse, sur simple demande, toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix.
 - Article L341-10 : Dans les cas de résolution du contrat de vente ou de prestations de services prévus à l'article L. 312-53, à compter du huitième jour suivant la demande de remboursement de toute somme versée d'avance par l'acheteur, cette somme est productive d'intérêts, de plein droit, au taux de l'intérêt légal majoré de moitié.

9.4 PayPal.

Tout paiement effectué via PayPal est soumis aux conditions d'utilisation du service PayPal qui sont exclusivement applicables entre vous et PayPal.

9.5 Exigibilité.

Le paiement des Produits et Services et de tous les frais applicables (y compris les frais de livraison) doit être effectué en totalité au moment de la commande des Produits et de la prestation des Services le cas échéant.

10. VOTRE FACTURE

Nous émettons une facture qui vous sera envoyée sous forme électronique à l'adresse que vous nous avez communiquée. Cette facture devra être présentée pour bénéficier des garanties sur vos Produits.

11. VOS GARANTIES

11.1 Vos garanties légales

Les Produits proposés à la vente sont conformes à la réglementation en vigueur en France et ont des performances compatibles avec des usages non professionnels.

Nos Produits, en ce compris leurs éléments numériques, bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire, conformément aux dispositions légales :

- De la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-3 à L.217-20 du Code de la consommation ;
- De la garantie légale contre les vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

dans les conditions et selon les modalités visées ci-dessous.

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis

en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 241-5 du code de la consommation](#)).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

Les garanties légales sont limitées aux défauts et vices existants au jour de la livraison des Produits et à la conformité des produits dans le cadre d'une utilisation normale.

En conséquence, aucune réclamation ne sera acceptée, et vous ne pourrez pas bénéficier des garanties légales, notamment dans les cas suivants :

- en cas d'une utilisation/installation non conforme au mode d'emploi ou, plus généralement, dans des conditions anormales ;
- en cas d'utilisation à des fins professionnelles ;
- en cas de négligence ou défaut d'entretien de votre part ou de tiers utilisateurs ;
- en cas d'usure normale du Produit ;
- en cas de sinistre ou événement extérieur ayant causé la défaillance du Produit ;
- en cas de réparations effectuées par un prestataire non agréé par European Appliances France SAS, ou en cas d'utilisation de pièces autres que des pièces d'origine, toute réparation de fortune ou provisoire restant à la charge de l'acheteur qui supporterait en outre, les conséquences de l'aggravation éventuelle du dommage en résultant.

11.2 Contrat de garantie commerciale

La garantie commerciale s'applique indépendamment de la garantie de conformité et de la garantie contre les vices cachés (cf. article 11.1 ci-dessus).

La garantie commerciale décrite ci-dessous est consentie par European Appliances France SAS.

Nos produits vendus via le Site bénéficient, outre les garanties légales de conformité et des vices cachés, d'une garantie commerciale de 2 ans (incluse dans le prix de nos Produits) qui peut être portée à 5 ans (extension payante de 3 ans) à compter de la confirmation de la commande (date de l'Email de confirmation faisant foi).

Dans ce cadre, vous bénéficiez gratuitement :

- D'une assistance téléphonique, par des téléconseillers experts formés sur nos produits
- D'outils additionnels d'assistance en ligne sur nos sites de marques

- D'interventions gratuites à domicile de technicien agréés par European Appliances France SAS
- De réparations réalisées uniquement avec des pièces d'origine

Cette garantie commerciale ne couvre pas les éventuels accessoires qu'il s'agisse d'un accessoire fourni avec le Produit ou d'un accessoire Wpro livré avec le Produit ni les appareils petit électroménager (hors expresso broyeur).

Cette garantie comprend notamment les pièces, la main d'œuvre et le déplacement*.

*Sauf si le problème peut être résolu lors de l'appel téléphonique à notre service consommateur. Sauf pour les îles non reliées par un pont à la France continentale (sauf Corse).

En cas d'impossibilité de réparation reconnue par nous, nous procéderons au remplacement du Produit ou s'il est indisponible par un produit équivalent de la gamme.

Cette garantie ne s'applique que si la facture d'achat / le certificat de garantie (pour les extensions payantes) est présenté préalablement à la prise de RDV pour l'intervention d'un technicien.

Ne seront pas prises en charge :

- L'usure normale inhérente aux appareils électroménagers, compte tenu de la durée de vie et du comportement communément admis pour des produits semblables.
- Les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive.
- Les dommages résultant du non-respect des consignes d'utilisation et d'entretien, d'une installation non conforme aux instructions du fabricant et/ou aux règles de l'art.
- Les dommages résultant d'une cause étrangère à l'appareil, notamment le vol, la chute ou le choc d'un objet, l'incendie, la décoloration à la lumière, les brûlures, l'humidité ou la chaleur sèche excessive ou toute autre condition environnementale anormale, les coupures, les éraflures, toute imprégnation par un liquide, les réactions chimiques ou électrochimiques, la rouille, la corrosion, ou un dégât des eaux résultant entre autres, d'un taux de calcaire trop élevé de l'eau d'approvisionnement.
- Les pièces d'usure normale dites pièces consommables, comme les ampoules, les filtres, les joints, etc. qui nécessitent un remplacement régulier pour le fonctionnement normal de l'appareil.
- Les dommages aux éléments non fonctionnels et décoratifs qui n'affectent pas l'usage normal de l'appareil, notamment les rayures, coupures, éraflures, décoloration.
- Les dommages accidentels causés par des corps ou substances étrangers et par le nettoyage et le déblocage des filtres, systèmes d'évacuation ou compartiments pour détergent.
- Les frais de transport de l'appareil, de déplacement du réparateur et de main-d'œuvre relatifs à un dommage non garanti ou non constaté par le réparateur.
- Les réparations effectuées par un prestataire non agréé par European Appliances France SAS, ou en cas d'utilisation de pièces autres que des pièces d'origine, toute réparation de

fortune ou provisoire restant à la charge de l'acheteur qui supporterait en outre, les conséquences de l'aggravation éventuelle du dommage en résultant.

- L'utilisation en environnement non domestique, tel que, par exemple un usage professionnel ou collectif, ou dans un lieu public.

Extension de garantie de 3 ans (soit 5 ans avec la garantie légale de 2 ans) :

La souscription à notre offre d'extension de garantie se fait exclusivement simultanément à l'achat du produit. Elle est payée selon les mêmes modalités que celles choisies pour le paiement des Produits et ne sera pas renouvelée automatiquement.

Nos Produits peuvent également être assurés ultérieurement par l'intermédiaire de notre partenaire D&G – retrouvez les conditions de leur offre à réception de nos Produits sur les supports y affixés.

Catégorie	Tarif Extension de garantie
Lave-Linges	149 €
Sèche-Linges	149 €
Lave-Vaisselle	149 €
Plaques de cuisson	119 €
Hottes	119 €
Micro-Ondes	119 €
Fours	119 €
Cuisinières	119 €
Réfrigérateurs	149 €
Congélateurs	149 €

11.3 Conditions de mise en œuvre des garanties

- GROS ELECTROMENAGER MARQUE WHIRLPOOL

Veillez contacter le service consommateur :

Par téléphone : 09 69 39 12 34

(Coût d'un appel local. Ouvert du lundi au vendredi de 09h à 18h.)

Via le formulaire de contact sur le site :

<https://www.whirlpool.fr/services/service-consommateurs>

11.4 Disponibilité des pièces détachées

En application des articles L.111-4 et D 111-4 du Code de la consommation, European Appliances France SAS garantit la disponibilité des pièces détachées fonctionnelles indispensables à l'utilisation de ses produits dans les conditions telles que définies ci-après.

MARQUE WHIRLPOOL

CATÉGORIE	DUREE
GROS ELECTROMENAGER	15 ANS

*Pour les catégories concernées par un règlement Européen ECODESIGN et à partir du 1er Mars 2021, disponibilité garantie après la mise sur le marché de la dernière unité du modèle concerné; Pour les catégories non concernées par un règlement Européen ECODESIGN et les mises sur le marché antérieures, disponibilité garantie à compter de la date d'achat de l'appareil.

Délai de mise à disposition des pièces (hors période de garantie commerciale)

En application des l'articles L.111-4 et D 111-4 du Code de la consommation, European Appliances France SAS s'engage à fournir les pièces détachées fonctionnelles dans les délais suivants:

	Pendant les 2 ans de garantie légale de conformité	Hors garantie légale ou commerciale
Produits mis sur le marché jusqu'au 31 décembre 2021	30 jours	2 mois
Produits mis sur le marché à partir de Janvier 2022	15 jours ouvrables	15 jours ouvrables

En cas de non-disponibilité des pièces détachées fonctionnelles et à l'origine de la panne de l'appareil, hors période de garantie commerciale

European Appliances France SAS s'engage à évaluer la situation du consommateur afin d'apporter une éventuelle solution alternative à la réparation envisagée, rendue impossible par la non-disponibilité de la pièce.

12. FORCE MAJEURE

12.1 Nous ne serons pas responsables de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de l'une de nos obligations causées par un événement de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil.

12.2 Si un événement de force majeure se produit et affecte l'exécution de nos obligations en vertu du Contrat, nous vous contacterons dès que raisonnablement possible pour vous en informer ; et nos obligations au titre d'un Contrat seront suspendues et le délai d'exécution de nos obligations sera prolongé pour la durée du cas de force majeure. Si celui-ci affecte la fourniture des Services, nous conviendrons avec vous d'une nouvelle date de réalisation.

13. CORRESPONDANCES ENTRE NOUS

13.1 Coordonnées de contact :

- Pour les questions liées au droit de rétractation ou à tout Produit défectueux ou endommagé, veuillez-vous référer aux articles correspondant des présentes conditions.
- Si vous souhaitez nous contacter par écrit pour toute autre raison, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par téléphone. Pour plus de détails, veuillez consulter notre page Contactez-nous.

13.2 Si nous devons vous contacter ou vous avertir par écrit, nous le ferons par e-mail ou par courrier prépayé à l'adresse que vous nous avez fournie lors de votre commande.

14. COMMENT NOUS UTILISONS VOS INFORMATIONS PERSONNELLES

Nous n'utilisons vos informations personnelles que conformément à notre Politique de protection des données à caractère personnel

<https://www.whirlpool.fr/pages/politique-de-protection-des-donnees-a-caractere-personnel>

Veuillez prendre le temps de le lire, car il contient des conditions importantes qui s'appliquent à vous.

Nous sommes responsables de la collecte et du traitement des données à caractère personnel que vous nous confiez. Les informations sont enregistrées et sauvegardées dans un fichier informatique et sont nécessaires au traitement de l'achat/commande et à la gestion de nos relations commerciales (obligations contractuelles ultérieures par exemple). Elles pourront être transmises à nos partenaires prestataires en charge de l'exécution des prestations dues au titre du présent contrat (livraison, réparation, etc) et ne donneront pas lieu à l'envoi d'offres commerciales, sauf accord de votre part.

Liste d'opposition au démarchage téléphonique : conformément aux articles L.223-1 et suivants du code de la consommation, si vous ne souhaitez plus être démarché par téléphone sur le numéro que vous nous avez communiqué vous pouvez inscrire à tout moment ce numéro de

téléphone sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site www.bloctel.gouv.fr.

15. ARCHIVAGE DU CONTRAT

Nous archivons tout contrat portant sur une somme égale ou supérieure à 120 €, conformément aux dispositions de l'article L.213-1 du Code de la consommation, pendant une durée de 10 ans à compter de la livraison du Produit.

16. NOS DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Nous sommes le propriétaire ou le licencié de tous les droits de propriété intellectuelle de notre Site et du matériel qui y est publié. Sauf autorisation contraire dans le cadre des présentes conditions, vous ne devez pas copier, modifier, altérer, publier, distribuer, vendre ou transférer tout matériel publié sur notre site. Tous ces droits sont réservés.

Vous ne devez pas modifier les copies papier ou numériques de tout matériel que vous avez imprimé ou téléchargé de quelque manière que ce soit, et vous ne devez pas utiliser d'illustrations, de photographies, de séquences vidéo ou audio ou tout autre graphique ainsi que tout texte d'accompagnement, à l'exception de ce qui est prévu dans la section Réseaux sociaux ci-dessous.

Notre qualité (et celui de tout contributeur identifié) d'auteurs du matériel sur notre Site doit toujours être reconnue.

Vous ne devez pas utiliser une partie quelconque du matériel de notre Site à des fins commerciales sans obtenir une licence à cet effet de notre part ou de celle de nos concédants. Tout matériel utilisé à des fins commerciales en l'absence d'une licence fera l'objet de poursuites et de dommages et intérêts.

Toutes les marques de commerce, marques de service et noms commerciaux sont des marques de commerce ou des marques déposées de sociétés appartenant à European Appliances France SAS ou concédées sous licence à celles-ci.

17. UTILISATION DE NOTRE SITE

17.1 Contenu utilisateurs

Le Site peut vous permettre, ainsi qu'à d'autres personnes, de soumettre des critiques, des évaluations, des commentaires, des photos, des vidéos ou tout autre contenu ("Contenu utilisateur").

Tout Contenu utilisateur doit :

- Être exact (lorsqu'il énonce des faits).
- Être sincère (lorsqu'il énonce des opinions).
- Être conforme à la législation applicable dans tout pays à partir duquel il est publié.

Vous reconnaissez que vous êtes seul responsable de votre Contenu utilisateur, que celui-ci n'est ni confidentiel ni exclusif et que d'autres personnes peuvent accéder à votre Contenu utilisateur ou l'utiliser.

Vous ne pouvez soumettre un Contenu utilisateur que si : vous êtes le seul auteur et propriétaire de tous les droits sur le Contenu utilisateur ou si vous disposez de toutes les autorisations nécessaires ; votre soumission est conforme aux présentes Conditions et à toute autre directive que nous fournissons sur le Site ; et votre soumission est conforme à toutes les lois et réglementations applicables.

Nous nous réservons le droit de supprimer tout Contenu utilisateur de notre Site qui serait en contradiction avec les présentes Conditions.

Vous ne devez pas soumettre de Contenu utilisateur susceptible de causer un préjudice à une personne ou à une entité, qui soit faux ou trompeur, qui enfreigne les droits d'auteur, les brevets, les marques, les secrets commerciaux ou tout autre droit de propriété d'un tiers, qui viole les droits à la vie privée ou à la publicité de quiconque, qui enfreigne une loi ou un règlement ; qui comprend un contenu ou des liens vers un contenu qui pourrait être considéré comme diffamatoire, calomnieux, sciemment faux, frauduleux, indécent, violent, obscène, profane, haineux, raciste ou religieux, menaçant ou harcelant ; qui soit incompatible avec l'utilisation sûre et appropriée de nos produits ou services ; ou qui promeuve des activités commerciales et/ou des ventes sans notre consentement écrit préalable.

Outre vos informations personnelles (par exemple, votre nom, votre adresse et votre adresse électronique), vous nous accordez, ainsi qu'à nos tiers affiliés autorisés, une licence mondiale, irrévocable, libre de droits et transférable sur votre Contenu utilisateur, gratuite, pour la durée de protection du Contenu utilisateur par le droit de propriété intellectuelle, y compris tout nom d'utilisateur ou identifiant de média social utilisé lors de la soumission du Contenu utilisateur. Cela inclut le droit d'utiliser, de copier, de modifier, d'adapter, de publier, de traduire, de transformer, de créer des œuvres dérivées, de vendre et/ou de distribuer votre contenu d'utilisateur. Vous reconnaissez que tout votre Contenu utilisateur peut être utilisé et partagé par nous avec des tiers.

VOUS ÊTES SEUL RESPONSABLE DE VOTRE UTILISATION DU SITE, DE VOTRE CONTENU UTILISATEUR, DU CONTENU UTILISATEUR D'AUTRES PERSONNES QUE VOUS CHOISISSEZ D'UTILISER, ET DE TOUTES LES CONSÉQUENCES QUI EN DÉCOULENT.

17.2 Services interactifs

Nous pouvons de temps à autre fournir des services interactifs sur notre Site, y compris, sans limitation :

- Des forums de discussion.
- Des tableaux d'affichage. ("Services interactifs")

Lorsque nous fournissons un Service interactif, nous vous fournissons des informations claires sur le type de service offert, s'il est modéré et quelle forme de modération est utilisée (y compris si elle est humaine ou technique).

Nous ferons de notre mieux pour évaluer les risques éventuels pour les utilisateurs (et en particulier pour les enfants) provenant de tiers lorsqu'ils utilisent un Service interactif fourni sur notre Site, et nous déciderons dans chaque cas s'il est approprié de recourir à la modération du service concerné (y compris le type de modération à utiliser) à la lumière de ces risques. Nous n'aurons aucune responsabilité pour toute utilisation d'un Service interactif par un utilisateur en violation des conditions encadrant les Contenus d'utilisateur telles que prévues à l'article 17.1, que le Service interactif soit modéré ou non.

L'utilisation de l'un de nos Services interactifs par un mineur est soumise au consentement de son(ses) représentant(s) légal(aux).

Lorsque nous modérons un Service interactif, nous vous fournissons normalement un moyen de contacter le modérateur en cas de problème ou de difficulté.

17.3 Réseaux sociaux

Nous vous invitons à partager le Contenu utilisateur et les informations sur nos Produits et Services par le biais des réseaux sociaux. Lorsque vous utilisez les réseaux sociaux pour partager le contenu du Site, vous nous accordez le droit de reproduire et de publier votre publication sur les réseaux sociaux et d'utiliser le nom d'utilisateur / l'identifiant de réseau social que vous avez utilisé lors du partage du contenu. Il vous incombe de vous conformer aux conditions générales des plateformes de réseaux sociaux. Vous acceptez de ne pas partager le contenu du Site pour publier ou transmettre tout matériel qui viole ou enfreint de quelque manière que ce soit les droits d'autrui ou qui est illégal, abusif, diffamatoire, vulgaire ou autrement répréhensible ou qui contient toute publicité ou sollicitation concernant des produits ou services ou la société.

17.4 Liens vers notre Site

Vous pouvez établir un lien vers la page d'accueil de notre Site, à condition de le faire d'une manière conforme et licite et de ne pas porter atteinte à notre réputation ou d'en tirer profit. Dans tous les cas, vous ne devez pas établir un lien de manière à suggérer une forme d'association, d'approbation ou de soutien de notre part lorsqu'il n'en existe pas.

Vous ne devez pas établir de lien à partir d'un site web qui ne vous appartient pas.

Notre Site ne doit pas être affiché sur un autre site, et vous ne pouvez pas créer de lien vers une partie de notre Site autre que la page d'accueil. Nous nous réservons le droit de retirer sans préavis l'autorisation de créer des liens. Le site web à partir duquel vous créez le lien doit être conforme à tous égards aux règles applicables au Contenu utilisateur (cf. article 17.1).

17.5 Liens depuis notre Site

Lorsque notre Site contient des liens vers d'autres sites et ressources fournis par des tiers, ces liens sont fournis à titre d'information uniquement. Nous n'avons aucun contrôle sur le contenu de ces sites ou ressources, et n'acceptons aucune responsabilité à leur égard ou pour toute perte ou dommage pouvant résulter de votre utilisation de ceux-ci.

17.6 Virus, piratage et autres infractions

Vous ne devez pas utiliser notre Site de manière abusive en introduisant sciemment des virus, des chevaux de Troie, des vers, des bombes logiques ou tout autre matériel malveillant ou technologiquement dangereux. Vous ne devez pas tenter d'obtenir un accès non autorisé à notre Site, au serveur sur lequel notre Site est stocké ou à tout serveur, ordinateur ou base de données connecté à notre Site. Vous ne devez pas attaquer ou interrompre notre Site ou tenter de rendre notre Site ou notre réseau indisponible.

En enfreignant cette disposition, vous pouvez commettre une infraction pénale. Nous signalerons toute violation de ce type aux autorités compétentes chargées de l'application des lois et nous coopérerons avec ces autorités en leur divulguant votre identité. Dans le cas d'une telle violation, votre droit d'utiliser notre Site cessera immédiatement.

Nous ne serons pas responsables des pertes ou des dommages causés par l'activité d'un tiers, des virus ou d'autres éléments technologiquement nuisibles susceptibles d'infecter votre équipement informatique, vos programmes informatiques, vos données ou tout autre matériel propriétaire en raison de votre utilisation de notre Site ou de votre téléchargement de tout matériel affiché sur celui-ci, ou sur tout site web lié à celui-ci.

18. DIVERS

18.1 Nous pouvons transférer nos droits et obligations en vertu du Contrat conclu au titre de votre commande à une autre entité, mais cela n'affectera pas vos droits ou nos obligations en vertu des présentes Conditions.

18.2 Le Contrat conclu au titre de votre commande est conclu entre vous et nous. Aucune autre personne que vous n'a le droit de faire valoir l'un de ses termes. Vous ne pouvez transférer vos droits ou vos obligations en vertu des présentes Conditions à une autre personne que si nous en convenons par écrit. Toutefois, si vous êtes un consommateur et que vous avez acheté un Produit en tant que cadeau, vous pouvez transférer le bénéfice de notre Garantie au destinataire du cadeau sans avoir besoin de demander notre consentement.

18.3 Chacun des paragraphes des présentes Conditions fonctionne séparément. Si un tribunal ou une autorité compétente décide que l'un d'entre eux est illégal ou inapplicable, les autres paragraphes resteront en vigueur et de plein effet.

18.4 Si l'une des parties au Contrat (vous ou nous) renonce à faire exécuter à l'autre partie l'une de ses obligations en vertu des présentes Conditions, cela ne signifie pas que cette partie a

renoncé à ses droits ni que l'autre partie (vous ou nous) n'est pas tenue de respecter ces obligations.

19. LITIGES ET LOI APPLICABLE

Les présentes Conditions et le Contrat sont soumis au droit français.

Tous les litiges auxquels les présentes Conditions et le Contrat pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre vous et nous, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, vous êtes informé que vous pouvez en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle auprès du CMAP qui est notre organisme médiateur. En cas de litige qui n'aurait pas pu être réglé par notre service client, vous pouvez contacter le CMAP sur son site internet :

www.cmap.fr , par courrier électronique : consommation@cmap.fr ou par voie postale :

CMAP – Service Médiation de la consommation – 39 avenue Franklin D. Roosevelt 750008 Paris.

Tout Client qui saisit le CMAP doit pouvoir prouver qu'il a, au préalable, tenté de résoudre son litige directement avec à European Appliances France SAS, par une réclamation écrite.