

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

(réparation d'appareils électroménager)

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à toute demande d'intervention et de réparation à domicile (ci-après le(s) « Service(s) ») initiée par un particulier âgé d'au moins 18 ans (ci-après le « Client ») auprès du service après-vente de European Appliances France SAS relativement à:

- un appareil électroménager à usage domestique (ci-après l'«Appareil») - aux

marques du Groupe European Appliances (Whirlpool, Hotpoint, Indesit)

- applicable dans une zone géographique limitée à la France continentale et à la Corse, à l'exclusion des autres îles.

- ne relevant pas de la garantie légale de conformité (ou d'une garantie commerciale le cas échéant)*.

*préalablement à la prise de contact avec notre SAV, nous invitons tout Client à se référer aux conditions de garantie de son revendeur professionnel pour vérifier si son appareil est couvert par un dispositif de garantie, et si c'est le cas, vérifier à quel service il doit faire appel, celui du revendeur ou celui de European Appliances France.

Ces interventions dites « Hors Garantie » sont payantes et régies par les présentes Conditions Générales de Service (ci-après les «CGS»).

Les conditions applicables au service sont les CGS en vigueur au moment de votre commande. Elles s'appliquent sous réserve des dispositions impératives du Code de la Consommation.

Les CGS peuvent être modifiées ou adaptées par European Appliances à tout moment. En cas de modification des CGS, seules les interventions postérieures à l'entrée en vigueur (mise en ligne) des CGS modifiées seront régies par la nouvelle version.

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, N° TVA : FR42325041481 et avons notre siège social à Puteaux (92800), 11-13 Cours Valmy (ci-après «Whirlpool»).

1.2. Pour nous contacter

- Par téléphone avec un téléconseiller au 09.69.39.1234* (accessible du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi de 9h à 13h), *prix d'un appel local, non surtaxé ● Sur la page «Contactez-nous» des sites internet des marques Whirlpool, Hotpoint, et Indesit.

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 Whirlpool 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)

2. CHAMP D'APPLICATION

Les CGS régissent les relations entre European Appliances et tout Client souhaitant bénéficier des Services.

En validant une demande de Services, le Client accepte sans réserve les

CGS. 3. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION DES SERVICES

La souscription aux services proposés par European Appliances se fait directement en ligne sur les sites internet des marques Whirlpool, Hotpoint, Indesit, ou par téléphone avec un téléconseiller au 09.69.39.1234* (accessible du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi de 9h à 13h - horaires susceptibles d'être modifiés à tout moment), *prix d'un appel local, non surtaxé..

La souscription aux Services nécessite l'identification préalable de l'Appareil (type, marque, référence de l'appareil, numéro de série) et la fourniture d'informations personnelles indispensables telles que le nom, prénom, adresse postale et électronique, et numéro de téléphone du Particulier.

Whirlpool réalise les Services soit par l'intermédiaire de ses propres techniciens soit par l'intermédiaire de partenaires réparateurs formés et agréés (ci-après le "Technicien").

Whirlpool propose au Client deux créneaux horaires d'intervention possibles. Dans certains cas, en fonction du lieu d'intervention, c'est le partenaire agréé qui contacte le Client sous 48h pour proposer un créneau horaire d'intervention et vérifier les coordonnées et les informations de l'Appareil.

La demande d'intervention (et donc la souscription du Service) est considérée comme définitive lorsque son paiement aura été validé (cf. article 5), le Client recevra alors un e-mail récapitulant la souscription et le paiement, les présentes CGS seront attachées à cet e-mail.

4. PRIX DES SERVICES / FORFAITS D'INTERVENTIONS

Les présentes CGS et les montants des forfaits pour les Services proposés par European Appliances France sont précisés sur les sites des marques Whirlpool (www.whirlpool.fr), Hotpoint (www.hotpoint.fr) et Indesit (www.indesit.fr) et ci-après.

Whirlpool propose 3 forfaits d'intervention à domicile

4.1 Une formule « Solo » qui comprend :

- Le déplacement d'un Technicien au domicile du Client.
- Le diagnostic

Dernière Mise à jour : 08/10/2024

- La main d'œuvre pour la réparation
- Les pièces détachées nécessaires à la réparation
- La garantie 3 mois de la réparation

Prix* du forfait Solo :

Prix forfait Solo* Prix TTC*
Appareils entre 2 et 5 ans d'ancienneté 179€
Appareils entre 5 et 8 ans d'ancienneté 189€
Appareils + de 8 ans d'ancienneté 199€

* Montant maximum qui peut être facturé au client selon le produit à réparer.

Appareil non réparable : Dans le cas où le technicien constate que l'Appareil est techniquement non réparable (exemple : mur de froid fissuré), un montant forfaitaire de 119€ sera conservé par European Appliances correspondant au coût du déplacement et du diagnostic du technicien. Le delta entre ce montant et le prix réel facturé au client lui sera remboursé.

L'appréciation du caractère réparable ou non-réparable de l'Appareil est laissée à l'entière discrétion du Technicien, ce que le Client reconnaît et accepte.

4.2 Une formule « Intervention plus » valable 1 an qui comprend :

- Le déplacement du Technicien au domicile du Client.
- Le diagnostic
- La main d'œuvre pour la réparation
- Les pièces détachées nécessaires à la réparation
- La prise en charge complète de toute nouvelle panne ou dommage pendant 1 an*.

Prix forfait Intervention Plus Prix annuel TTC* Prix mensuel TTC*
Appareils entre 2 et 10 ans d'ancienneté 215.88€ 17.99€
Appareils + de 10 ans d'ancienneté 239.88€ 19.99€

* Montant maximum qui peut être facturé au client selon le produit à réparer.

Cette formule correspond à un contrat d'assurance souscrit auprès de notre partenaire la société Domestic & General, régi par les conditions jointes en Annexe 2, étant précisé que les prestations de réparation sont régies par les présentes CGS.

Le montant est facturé et payable selon 12 échéances mensuelles. La première échéance pouvant intervenir avant la réparation.

Les prix sont mentionnés en euros et toutes taxes comprises.

Appareil non réparable : Dans le cas où le Technicien constate que l'Appareil est techniquement non réparable (exemple : mur de froid fissuré), la formule "Intervention plus" est annulée et le client n'aura aucun frais à payer.

Dernière Mise à jour : 08/10/2024

L'appréciation du caractère réparable ou non-réparable de l'Appareil est laissée à l'entière discrétion du Technicien, ce que le Client reconnaît et accepte.

4.3 Une formule GaranPLus à 119€ TTC qui comprend

- Le déplacement d'un Technicien au domicile du Client.
- Le diagnostic
- La main d'oeuvre pour la réparation
- La garantie 3 mois de la réparation

Cette formule est réservée aux clients enregistrés bénéficiant d'une garantie étendue sur les pièces détachées.

Les conditions d'obtention et modalités sont disponibles sur le site internet whplus.eu

Appareil non réparable : Dans le cas où le technicien constate que l'Appareil est techniquement non réparable (exemple : mur de froid fissuré), aucun remboursement n'est possible.

L'appréciation du caractère réparable ou non-réparable de l'Appareil est laissée à l'entière discrétion du Technicien, ce que le Client reconnaît et accepte.

5. PAIEMENT DU SERVICE

Le règlement s'effectue préalablement à la prestation du Service soit par carte bancaire (Cartes Visa, Mastercard), soit par prélèvement bancaire SEPA.

Il s'effectue:

- Par téléphone par carte bancaire sécurisée par le logiciel PCI-PAL -
Sur le site internet par carte bancaire sécurisée
- Par téléphone pour l'autorisation de prélèvement bancaire SEPA.

6. LIMITATIONS GENERALES

European Appliances propose les Services uniquement dans une zone géographique limitée à la France continentale et à la Corse, à l'exclusion des autres îles.

Les Services sont réalisés pendant les jours ouvrés aux heures ouvrables uniquement.

Il appartient au Client de s'assurer que l'Appareil est préparé pour le jour de l'intervention (ex: congélateur dégivré, réfrigérateur vidé, etc.) et facilement accessible. Le Technicien a la possibilité d'annuler l'intervention dans le cas contraire.

Whirlpool et le Technicien se réservent également le droit de refuser d'intervenir sur tout Appareil ne respectant pas les critères suivants:

- l'Appareil est déjà démonté
- l'Appareil est en mauvais état, détérioré ou présence de nuisibles
- l'Appareil ne correspond pas aux informations données fournies

- l'Appareil est difficilement accessible (encastré, bloqué ou dans une pièce exigüe)
 - la réparation nécessite la présence de plusieurs techniciens
 - la panne a pour origine une intervention extérieure (plombier, électricien ou autre)
- Dernière Mise à jour : 08/10/2024

Pour les forfaits Solo et GaranPlus

En cas d'annulation par European Appliances ou son Technicien ou en cas d'impossibilité de réaliser le Service, justifiée par une raison mentionnée ci-dessus ou plus généralement dans le cas où le Client n'aurait pas respecté les conditions des CGS de sorte que le Service ne puisse être effectué, European Appliances sera bien fondé à conserver un montant identique à celui correspondant à un produit non réparable.

7. GARANTIE

7.1 Garantie des pièces :

Le Client ne bénéficie pas de la garantie légale de conformité pour les pièces ou fournitures fournies dans le cadre de l'Intervention conformément à l'article L. 217-26 du Code de la consommation.

7.2 Garantie de la réparation :

La réparation est garantie 3 mois (sauf pour le Forfait Intervention Plus). Cette garantie s'applique à toute réparation réalisée par un Technicien et ne s'applique qu'aux sinistres présentant les mêmes caractéristiques que celui ayant occasionné la première intervention. Cette garantie couvre les frais de main d'œuvre, de déplacement et les pièces détachées.

Le bénéfice de la présente garantie est exclu en cas d'utilisation professionnelle, anormale, non conforme au manuel d'utilisation ou aux instructions fournies postérieurement à la première intervention de l'Appareil.

8. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat, donc à compter de la validation de sa souscription du Service .

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit le notifier au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, le cas échéant en utilisant le modèle de formulaire de rétractation en Annexe 1. Les modalités d'exercice de ce droit sont spécifiées ci-après.

Tout exercice du droit de rétractation devra être exercé auprès du Service :

- Par téléphone avec un téléconseiller au 09.69.39.1234* (accessible du lundi au vendredi de 09h à 18h et le samedi de 9h à 13h), *prix d'un appel local, non surtaxé.

OU

- Sur le site de la marque de l'Appareil sur la page "Services"

Ou

- Sur le site de la marque via l'onglet « Contactez-nous »

Le Client est averti du fait que l'exercice de son droit de rétractation selon d'autres modalités, notamment par courrier électronique, peut entraîner le non-traitement de la

demande en cas d'erreur dans l'adressage du message ou d'un délai trop court entre l'envoi du message et la date d'intervention prévue.

Dernière Mise à jour : 08/10/2024

8.1 Renonciation au droit de rétractation

Le Client peut expressément renoncer à son droit de rétractation s'il choisit une date d'intervention fixée avant l'expiration du délai de 14 jours. La renonciation à ce droit s'effectue au moment du choix de la date d'intervention lors de la souscription du Service. Le Client conserve la possibilité d'exercer son droit de rétractation selon les modalités visées ci-dessus tant que l'intervention n'a pas eu lieu mais renonce expressément à exercer son droit de rétractation un fois que l'intervention a eu lieu.

8.2 Modalités de remboursement

En cas d'exercice valide du droit de rétractation, European Appliances France procédera au remboursement de la totalité des sommes versées par le Client dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle le Client a notifié son intention de se rétracter.

9. DONNÉES 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.bloctelgouv.fr.

10. LITIGES ET LOI APPLICABLE

Les présentes CGS sont soumises au droit français.

Tous les litiges auxquels les présentes CGS 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 :

Dernière Mise à jour : 08/10/2024

CMAP – Service Médiation de la consommation – 39 avenue Franklin D. Roosevelt 75008 Paris.

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

Le Client peut également solliciter le règlement extrajudiciaire du litige sur la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible en suivant le lien suivant :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR> .

Dernière Mise à jour : 08/10/2024

Annexe 1: Formulaire de rétractation

Formulaire en ligne pour exercer votre droit de rétractation

PRÉNOM * NOM *

EMAIL * TÉLÉPHONE

VILLE * RUE *

NUMÉRO DE COMMANDE * CODE PRODUIT *

MOTIF DU RETOUR

COMMENTAIRE

Je comprends le contenu de la Politique de protection des données personnelles.

Annexe 2: Documents Précontractuels Domestic & General