

CONDITIONS GÉNÉRALES

Conditions générales relatives à la commande des produits Whirlpool sur notre site web.

1. Dispositions générales

- 1.1 Ce site est la propriété de et est administré par Whirlpool Belux SA (ci-après dénommé « Whirlpool », « nous »)

Adresse professionnelle :
Nijverheidslaan 3/1
1853 Strombeek-Bever
Belgique

Si vous avez des questions, des plaintes ou des commentaires à formuler concernant ces conditions, vous pouvez envoyer un e-mail à consumercare_benelux@whirlpool.com ou contacter notre Service Pièces détachées et Accessoires (0032) 02 263 34 60. Pour toute information sur une réparation à domicile, vous pouvez contacter notre Service Consommateurs (0032) 02 263 33 33.

Accessibilité :
De lundi à vendredi : 08:30 h – 17:00 h
Numéro d'entreprise : BE0423029569
Numéro d'identification TVA : BE0423.029.569
RPM Bruxelles

2. Définitions

- 2.1 Les définitions indiquées avec une majuscule ci-dessous, ont les suivantes significations dans ces Conditions Générales :
- a. Conditions Générales : ces conditions générales de Whirlpool ;
 - b. Consommateur : la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle ;
 - c. Accord : l'accord entre Whirlpool et le Consommateur pour obtenir un Produit ;
 - d. Produit : le produit offert par Whirlpool sur son site Web

3. Applicabilité des Conditions Générales

- 3.1 Ces Conditions Générales s'appliquent à toutes les offres de, commandes chez,

relations juridiques et accords de Whirlpool, pour lesquels Whirlpool fournit des produits ou des services de toute nature au Consommateur, même si ces biens ou services ne sont pas (encore) spécifiés dans ces Conditions Générales.

- 3.2 Nos conditions sont conformes à la législation belge et luxembourgeoise et sont établies afin que nos Consommateurs puissent faire des achats en toute confiance sur notre site web. Nous vous conseillons d'imprimer ces Conditions Générales lorsque vous passez une commande.

- 3.3 Whirlpool rejette explicitement l'applicabilité d'autres termes et conditions du Consommateur.

- 3.4 Whirlpool se réserve le droit de modifier ces Conditions Générales à tout moment et dans la mesure permise par la loi. En visitant ce site web, vous acceptez d'être lié aux Conditions Générales actuelles, et de les vérifier pour des modifications ou changements. D'autres Conditions Générales peuvent s'appliquer dans le futur.

4. Les commandes via le site web

- 4.1 Whirlpool a mis tout en œuvre pour apporter à ce site web la plus grande précision, tant au niveau de l'exactitude des prix que de la description correcte des produits. Toutefois, Whirlpool ne peut garantir l'exactitude de l'ensemble des données et n'est pas responsable des éventuelles erreurs présentes sur ce site.
- 4.2 Sauf convention contraire par écrit, toutes les offres, y compris les publicités et les listes de prix comme indiqué sur le site web de Whirlpool, sont sans engagement.
- 4.3 Avant de confirmer sa commande, le Consommateur doit toujours bien

contrôler s'il a sélectionné le bon Produit. Le Consommateur doit toujours utiliser une adresse correcte lors de la commande.

4.4 En cas de doute quant à l'exactitude des données introduit par le Consommateur lors de la commande, Whirlpool peut contacter le Consommateur en utilisant les données introduit par le Consommateur. Si Whirlpool ne peut pas atteindre le Consommateur et ne peut donc pas vérifier les données, Whirlpool peut annuler la commande.

4.5 Chaque Accord est conclu sous la condition suspensive de la disponibilité suffisante des produits ou des services concernés.

4.6 La réception de votre commande vous sera confirmée aussi rapidement que possible par e-mail. Cet accusé de réception ne signifie pas l'acceptation de la commande par Whirlpool. Whirlpool n'acceptera votre commande que lorsque celle-ci aura été examinée et jugée complète, que le mode de paiement proposé sera approuvé, que les biens commandés seront disponibles et que Whirlpool n'aura pas d'autre raison de ne pas vouloir accepter votre commande – ce dont elle se réserve le droit. Tant que ces éléments ne sont pas réunis, la commande que vous passez n'engendre pas de droits justiciables vis-à-vis de Whirlpool. En cas de refus de la commande, vous serez immédiatement averti. Whirlpool rejette toute responsabilité pour les éventuels retards ou entraves lors du contrôle visant à accepter ou refuser votre commande.

Création d'un Accord pour les commandes placées par téléphone

4.7 Lorsque vous passez une commande par téléphone, nous vous informerons immédiatement quand votre produit n'est pas disponible. Vous pouvez alors choisir de continuer avec la commande. Lorsque vous passez une commande par téléphone, nous traiterons votre paiement et nous vous transmettons votre numéro de commande. Vous recevez une confirmation de votre commande par e-mail.

4.8 Nous vous informerons immédiatement si vos informations de paiement ne sont pas approuvées et nous vous demanderons de payer par toute autre méthode acceptée.

5. Prix et paiement

5.1 Pour les produits ou services commandés par le site web, le Consommateur paie le prix indiqué dans l'Accord. Le paiement sera effectué de la manière indiquée sur le site web de Whirlpool.

5.2 Tous les prix de Whirlpool qui sont affichés sur le site web sont en euros, incluent la TVA de 21 % d'application en Belgique et ne comprennent pas les frais d'expédition et d'emballage.

5.3 Les frais d'expédition et d'emballage s'élèvent à € 3,00 (TVA inclus), si votre achat chez Whirlpool vaut moins que € 20,00. À partir de € 20,00 (TVA inclus) d'achat, ces frais ne vous seront pas facturés.

5.4 Whirlpool se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment.

5.5 En cas de défaut de paiement à temps par le Consommateur, le Consommateur est redevable, directement et sans mise en demeure préalable, des intérêts légaux sur le

montant impayé. Si, après sommation ou mise en demeure, le Consommateur reste en défaut de payer les sommes réclamées, Whirlpool peut se dessaisir de la créance, auquel cas le Consommateur, en plus du montant total restant dû, est tenu d'indemniser tous les frais judiciaires et extrajudiciaires, y compris tous les frais facturés par des experts externes.

6. Paiement par carte de crédit

- 6.1 Nous contrôlons votre carte de crédit lorsque nous recevons votre commande. Si nous découvrons une erreur lors de la vérification de votre carte de crédit, nous vous le communiquerons et vous demanderons si vous voulez quand même procéder à la commande ou l'annuler.
- 6.2 Whirlpool accepte les paiements par carte de crédit MasterCard et Visa. Pour des raisons de sécurité, vos détails de paiement sont automatiquement encodés et envoyés de manière sécurisée lorsque vous les introduisez. Lors de chaque nouvelle commande, vous devrez introduire à nouveau les données de votre carte. Vous n'êtes pas tenu d'utiliser toujours la même carte.
- 6.3 Whirlpool applique les normes de sécurité nécessaires au niveau de son magasin en ligne, en utilisant des pages https (pages sécurisées et codées).
- 6.4 Nous comprenons l'importance de la sécurité des données de carte de crédit que vous nous envoyez par Internet. Nous prenons de ce fait toutes les mesures de sécurité nécessaires afin de protéger les données personnelles du Consommateur et de les conserver de manière sécurisée. Les informations qui nous sont envoyées par Internet (comme les données de carte de crédit)

sont codées et envoyées de manière sécurisée.

- 6.5 De plus, tout accès aux informations relatives à nos clients est interdit et nos serveurs qui hébergent les informations personnelles se trouvent dans un environnement sécurisé.
- 6.6 Afin de fournir une garantie encore plus importante contre l'utilisation non autorisée de votre carte de crédit, nous réalisons une vérification supplémentaire du code de sécurité situé au-dessus de la bande magnétique à l'arrière de votre carte de crédit.

7. Livraison

- 7.1 Le Produit sera livré à l'adresse indiquée par le Consommateur lors de la commande. Whirlpool continuera à considérer l'adresse donnée par le consommateur comme juste, jusqu'à ce que le Consommateur fournisse une nouvelle adresse à Whirlpool.
- 7.2 Les Produits vous seront généralement livrés dans les 2 à 5 jours ouvrables, en fonction de la disponibilité des Produits. Il s'agit ici d'estimations des délais de livraison qui ne peuvent jamais être considérés comme date limite. Whirlpool ne peut pas garantir une livraison dans ces délais. En cas de retard de livraison, Whirlpool doit être mise en demeure par écrit.
- 7.3 Un retard de livraison ne donne aucun droit au Consommateur de demander des dommages-intérêts, d'annuler la commande ou de résilier le contrat, sauf si le retard de livraison est tel que le Consommateur ne peut pas attendre raisonnablement à maintenir l'Accord.
- 7.4 Whirlpool livre sur tout le territoire belge et luxembourgeois et utilise le

moyen de transport le plus approprié pour faire parvenir les Produits à votre domicile. En cas d'endommagement ou de perte des Produits commandés durant le transport, vous devez introduire une plainte écrite auprès de Whirlpool immédiatement après la réception en envoyant un courrier à l'adresse en vertu de l'article 1.1 de ces Conditions Générales. Les biens endommagés doivent être renvoyés pour le cas où Whirlpool doit les inspecter. Pour les livraisons non reçues, veuillez attendre 10 jours pour parer à d'éventuels retards.

8. Réserve de propriété

8.1 Les Produits fournis ou installés restent la propriété de Whirlpool jusqu'au paiement intégral de la facture. Le risque de perte ou d'endommagement du Produit est transféré au Consommateur quand il prend possession des Produits.

9. Politique de remboursement et de renvoi

9.1 Vous voulez renvoyer un accessoire et/ou un produit d'entretien ? C'est possible dans les 14 jours ouvrables à dater du lendemain du jour de la livraison du produit. L'article doit être inutilisé et intacte en emballage d'origine.

9.2 Lors de l'exercice de votre droit de résiliation conformément à l'article 9.1, vous devez informer Whirlpool par e-mail (consumercare_benelux@whirlpool.com), fax (02 263 33 25), lettre (sa WHIRLPOOL BELUX, Nijverheidslaan 3/1, B-1853 Strombeek-Bever) ou en utilisant le [formulaire de rétraction](#). Un numéro d'autorisation de renvoi vous sera alors attribué, que vous devez

mentionner quand vous retournez le Produit.

9.3 Nous rembourserons le montant de votre achat aussitôt que possible, mais en tout cas dans les 14 jours suivant l'exercice de votre droit de résiliation.

9.4 Les frais engendrés par le renvoi sont à la charge du Consommateur, sauf en cas d'une erreur de la part de Whirlpool.

9.5 Ces conditions n'ont pas d'influence sur nos droits statutaires.

10. Déclaration de confidentialité

10.1 Vous pouvez utiliser notre site Web en toute confiance pour vos achats, car Whirlpool s'est engagé à protéger la confidentialité des données personnelles relatives à ses Consommateurs (par exemple, nom, adresse). Vous transmettez ces données à Whirlpool pour pouvoir commander et demander la livraison de la marchandise à la bonne adresse. Pour connaître le traitement réservé à vos données à caractère personnel conformément à la loi sur la protection des données personnelles, nous vous invitons à lire notre [Déclaration de confidentialité](#) que vous pouvez aussi trouver sur ce site Web.

11. Responsabilité

11.1 À moins que le dommage est causé par l'intention ou la faute de Whirlpool ou ses subordonnés et à l'exception des autres dispositions sur la responsabilité dans ces Conditions Générales, la responsabilité totale de Whirlpool, en raison de défaut imputable dans l'exécution ou de tort, est limitée à l'indemnisation du dommage direct jusqu'à un montant maximum égal au prix qui peut être mis à charge du

- Consommateur sur la base de l'Accord concerné.
- 11.2 La responsabilité de Whirlpool en raison de défaut imputable dans l'exécution d'un Accord ne surgit que si le Consommateur met en demeure par écrit Whirlpool directement et dûment, fixant en plus un délai acceptable afin d'épurer le défaut, et si, après ce terme, Whirlpool persiste à manquer à l'exécution des engagements d'une manière imputable. Il faut que la mise en demeure comporte une description la plus détaillée possible, afin que Whirlpool soit à même de réagir adéquatement.
- 11.3 Le Consommateur sauvegarde Whirlpool contre toutes les revendications de tiers liées à l'échec ou le respect insuffisant par le Consommateur des obligations vis-à-vis de Whirlpool qui découlent ou ne découlent pas des Conditions Générales.
- 11.4 Le Consommateur doit communiquer les dommages à Whirlpool par écrit et le plus tôt possible afin d'obtenir un droit à l'indemnisation.
- 12. Différends, droit applicable et juridiction**
- 12.1 La loi belge est applicable et les tribunaux de Bruxelles sont compétents pour tous les Accords avec Whirlpool, sauf pour les accords avec des Consommateurs qui au moment de la conclusion de l'Accord ont leur domicile au Grand Duché de Luxembourg. A ces Accords le droit luxembourgeois s'applique et les tribunaux de Luxembourg sont compétents.
- 12.2 Sauf indication contraire, les Produits présents sur ce site web sont uniquement proposés aux personnes utilisant le site à partir de la Belgique ou du Grand-Duché de Luxembourg. Whirlpool ne garantit pas la possibilité d'utiliser les Produits proposés sur ce site web dans d'autres pays. Les personnes qui choisissent d'utiliser ce site web à partir d'autres pays sont responsables du respect de la législation locale. La législation locale sera également d'application dans ces cas de figure.
- 12.3 Les modes alternatifs de résolution des litiges désignent une procédure par laquelle une entité indépendante examine les faits ayant donné lieu à un litige et tente de le résoudre, sans que le Consommateur n'ait à se rendre devant les tribunaux. Si le Consommateur n'est pas satisfait de la manière dont Whirlpool a traité une réclamation, le Consommateur peut soumettre le litige à un règlement en ligne par le biais de la plateforme de la Commission Européenne pour le Règlement en Ligne des Litiges accessible sur : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.
- 13. Autres**
- 13.1 Dans les cas où Whirlpool s'oblige, dans ces Conditions Générales, de faire une communication écrite, Whirlpool a le droit de faire cette communication par des moyens électroniques, tels que, mais sans s'y limiter, par e-mail ou fax.
- 13.2 Les erreurs évidentes et des fautes d'orthographe sur le site web de Whirlpool ou dans des devis, confirmations de commande et / ou d'autres documents, ne sont pas contraignantes pour Whirlpool.

13.3 Si une ou plusieurs conditions présents dans ces Conditions Générales ou dans tout autre accord avec Whirlpool sont contradictoires à une disposition légale applicable, la condition concernée sera cessée et remplacée par une nouvelle disposition légale à déterminer par Whirlpool.