

CONDITIONS DE RÉPARATION WHIRLPOOL BELUX SA

Les conditions suivantes ont exclusivement trait à la réparation de grands appareils électroménagers dont la réparation se fait au domicile du consommateur.

Article 1

Après le signalement d'une panne, le consommateur sera informé directement, ou au plus tard dans le jour ouvrable, de la date de passage du technicien.

Article 2

Prix de la réparation

a. Tarif de réparation fixe de 199,00 €

Ce prix de réparation unique de 199,00 € couvre tous les frais de réparation, les frais de préparation et de planification, le déplacement, le diagnostic, le temps nécessaire à la réparation, au contrôle et à la réparation, le contrôle du bon fonctionnement une fois la réparation terminée et les éventuelles pièces de rechange.

Tranquillité d'esprit jusqu'à 3 mois après la réparation;

Pendant les 3 mois qui suivent la date de la réparation, votre appareil est couvert pour toute panne de nature technique. (Voir article 5)

Une réparation sous garantie ou avec des conditions de garantie supplémentaires sera effectuée conformément aux conditions de garantie applicables, ou comme stipulé dans le contrat de garantie supplémentaire, et sur présentation de la preuve de garantie et/ou du contrat ou du certificat de garantie supplémentaire.

Voici nos [conditions de garantie](#)

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

1. Il doit annuler le rendez-vous au plus tard 24 heures à l'avance. Cette annulation peut se faire par courriel ou par téléphone. Si cette annulation se fait moins de 24 heures avant le passage du technicien, des frais peuvent être portés en compte. En cas d'absence, des frais de déplacement de 75 € pourront être facturés.
2. Si, lors de la visite du technicien, le consommateur ne souhaite pas procéder à la réparation de son appareil, 120,00 € de frais de diagnostic seront portés en compte 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 199,00 €, sera portée en compte.

c. 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 une proposition. Une fois acceptée par le consommateur, un geste commercial sera appliqué au montant de la réparation. Ce geste commercial s'élève à 79,00 €, le consommateur devra donc payer 120,00 € au technicien. Ce montant payé sera déduit du prix total du nouvel appareil proposé.

La vente d'un nouvel appareil est régie par les Conditions Générales (voir article 10).

d. 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 199,00 € reste applicable.

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 (199,00 €) sera facturée.
2. Le consommateur peut toujours déplacer le rendez-vous à une date ultérieure. Dans pareil cas, un rendez-vous sera toujours fixé. À défaut, le dossier sera clôturé et le prix total du tarif de réparation de 199,00 € sera facturé.

Article 3

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, mais 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 4

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. Le paiement de ce décompte peut uniquement se faire par Bancontact ou carte de crédit.

Article 5

Toute réparation effectuée sera couverte par **une garantie de 3 mois**, dans le cadre d'une utilisation normale de l'appareil. Cette garantie comporte la réalisation d'une nouvelle réparation gratuite. S'il invoque cette garantie, le consommateur doit présenter au technicien le décompte spécifié de la réparation précédente.

Article 6

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 dont question à l'article 5, 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, moyen paiement d'un appoint calculé sur la base d'un pourcentage d'amortissement annuel à déterminer pour le produit.

Article 7

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 8

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 garantie par le fabricant (label et prescriptions de sécurité).

Article 9

Le paiement des réparations peut exclusivement se faire par carte bancaire ou de crédit. À défaut, une facture sera établie, et Whirlpool a le droit de prendre en compte des frais administratifs à concurrence de 15,00 €. Cette facture doit être payée dans les 5 jours ouvrables. À défaut, les frais de recouvrement extrajudiciaires, qui s'élèvent à 40,00 €, et les frais d'encaissement réels, seront portés en compte.

Article 10

[Lire les Conditions Générales](#)