

## DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI E LORO PERIODO DI VALIDITÀ

In via preliminare, si richiama l'attenzione di codesta Spett.le Autorità sul fatto che, come descritto meglio in sede di risposta alla richiesta di informazioni contenuta in calce all'Atto di Avvio (la "Risposta"), Whirlpool Italia vende di norma i propri prodotti (inclusi gli elettrodomestici bianchi) solo a rivenditori terzi (attivi con punti vendita fisici oppure *on line*), rifornendoli direttamente o tramite grossisti. Whirlpool Italia non si qualifica, dunque, di norma come "*venditore*" ai sensi e per gli effetti degli artt. 44 e ss., nonché 128 e ss. del codice del consumo.

Parimenti, anche nel caso dei piani di estensione di assistenza relativi ai prodotti a marchio Whirlpool, Whirlpool Italia non è parte dei relativi contratti con i consumatori che, come chiaramente indicato nei contratti in questione e dalla stessa Whirlpool Italia sui propri siti *web*, sono offerti e conclusi da società esterne (segnatamente, Servizi Domestic & General Italia S.r.l. o Assurance Services Italia S.r.l.).

Pur non qualificandosi di norma come venditore, Whirlpool Italia si è ugualmente fatta parte attiva per garantire un'adeguata assistenza post-vendita agli acquirenti finali dei propri elettrodomestici, ivi incluso nel periodo coperto dalla garanzia legale di conformità ai sensi di quanto previsto dagli artt. 128 e ss. del codice del consumo. In particolare, come illustrato in sede di Risposta, Whirlpool Italia ha istituito un *network* di centri di assistenza esterni dislocati sull'intero territorio nazionale, ai quali gli acquirenti di elettrodomestici a marchio Whirlpool possono rivolgersi in caso di malfunzionamento del loro prodotto, contattandoli tramite il rivenditore presso il quale hanno effettuato l'acquisto, oppure tramite i *call center* di Whirlpool Italia.

Tanto premesso, pur convinta della legittimità della propria condotta, in un'ottica di fattiva cooperazione con codesta Spett.le Autorità e al fine di introdurre ulteriori e più rigorosi presidi a tutela dei consumatori, Whirlpool Italia presenta la seguente proposta di impegni (gli "Impegni"), ai sensi degli artt. 27, comma 7, e 66, comma 3, del codice del consumo e degli artt. 9 e 21 del *Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*.

Gli Impegni non possono per alcuna ragione essere interpretati quale riconoscimento di qualsivoglia violazione del codice del consumo o di altra disposizione normativa da parte di Whirlpool Italia, rappresentando, piuttosto, il frutto tangibile della collaborazione della società con codesta Spett.le Autorità, nonché una dimostrazione tangibile dell'impegno costantemente profuso da Whirlpool Italia per garantire la massima tutela dei consumatori.

- I. **Eliminazione del contributo forfettario per interventi in garanzia nel periodo tra il 7 e il 24 mese dalla consegna del prodotto**
  1. Whirlpool Italia si impegna a eliminare la previsione di un contributo forfettario (o qualsiasi altra spesa) a carico dei consumatori in occasione delle richieste di intervento in garanzia legale rispetto a elettrodomestici bianchi a marchio Whirlpool per difetti di conformità manifestatisi tra il 7° e il 24° mese dalla data di consegna del prodotto. Nei casi in cui, in esito alle verifiche effettuate da Whirlpool Italia (senza oneri a carico del consumatore) si accerti che il malfunzionamento del prodotto non dipende da un difetto di conformità, resta impregiudicata la possibilità per Whirlpool Italia di chiedere al consumatore il rimborso del costo che essa ha sostenuto per la verifica effettuata (nonché il costo dell'eventuale riparazione laddove sia richiesta dal consumatore).

2. Ai fini dell'attuazione dell'impegno I.1 Whirlpool Italia porrà in essere le misure di cui agli impegni V.ii, VII.1.i. e iii., VII.2 e VIII (nella parte in cui rinviano all'impegno VII.1.i. e iii.).

## **II. Riconoscimento a carattere straordinario di un *voucher* del valore di € 30**

Whirlpool Italia si impegna a inviare – come misura di carattere eccezionale e *una tantum* – a tutti i consumatori-acquirenti di un elettrodomestico bianco a marchio Whirlpool che, nel periodo dal 1 gennaio 2015 al 17 aprile 2017, hanno ricevuto un intervento di assistenza post-vendita per difetti di conformità manifestatisi nel periodo tra il 7° e il 24° mese dalla consegna dell'elettrodomestico bianco a marchio Whirlpool, un *voucher* del valore di € 30 che consentirà loro di acquistare a condizioni agevolate – *on line* o attraverso un *call center* raggiungibile tramite una numerazione *gratuita* – una vasta gamma di prodotti a marchio Whirlpool (che include non solo elettrodomestici bianchi, ma anche elettrodomestici piccoli e prodotti per la cura e manutenzione degli elettrodomestici bianchi).

Il *voucher* conterrà credenziali (ad esempio, *username* e *password*) che permetteranno al consumatore di accedere al sito *on line* o di essere identificato dall'operatore del *call center*.

Ciascun *voucher* potrà essere utilizzato entro sei mesi dalla data del suo invio e per un solo ordine, anche cumulativo, di prodotti. Qualora il consumatore acquistasse uno o più prodotti, il cui valore totale è inferiore a quello del *voucher* l'importo residuo del *voucher* non sarà riconosciuto al consumatore.

I *voucher* verranno inviati da Whirlpool Italia tramite posta ordinaria ai predetti consumatori all'indirizzo presso il quale gli stessi risultano, in base all'archivio di Whirlpool Italia, avere richiesto l'intervento in garanzia dell'elettrodomestico bianco.

## **III. *Call center* per assistenza post-vendita**

1. Whirlpool Italia si impegna ad attivare una numerazione *geografica* che i consumatori potranno contattare per richiedere assistenza post-vendita in relazione a prodotti a marchio Whirlpool. Resta impregiudicata la facoltà di Whirlpool Italia di utilizzare canali di comunicazione diversi, in aggiunta o sostituzione di quello telefonico.
2. La nuova numerazione geografica di cui al punto III.1 sarà riportata sugli *sticker* che saranno applicati sugli elettrodomestici bianchi che verranno in futuro immessi sul mercato da Whirlpool Italia, nonché sui documenti riportanti le informazioni sulla garanzia legale (denominati "*certificati di garanzia*" o "*condizioni di garanzia*") che verranno in futuro inseriti in tali nuovi elettrodomestici bianchi. La nuova numerazione geografica di cui al punto III.1 verrà, altresì, resa nota ai consumatori tramite i siti [www.whirlpool.it](http://www.whirlpool.it), [www.indesit.it](http://www.indesit.it), [www.ignis.it](http://www.ignis.it) e [www.hotpoint.it](http://www.hotpoint.it).
3. Whirlpool Italia si impegna a prevedere che in caso di chiamate al *call center* presso le attuali numerazioni 199.580.480 e 199.199.199 sarà diffuso al chiamante un messaggio automatico che lo informerà che la numerazione in questione non è più attiva e indicherà la nuova numerazione geografica presso cui è possibile contattare il *call center*. Al termine del messaggio la chiamata sarà interrotta automaticamente. Per l'ascolto del predetto messaggio automatico il consumatore non sosterrà alcun costo.

## **IV. Diritto di recesso per gli acquisti *on line***

1. In relazione agli acquisti effettuati dai consumatori tramite il sito [www.eshopindesit.it](http://www.eshopindesit.it), Whirlpool Italia si impegna a prevedere che il consumatore possa esercitare il diritto

di recesso *ex art. 52* del codice del consumo: (i) utilizzando un apposito modulo tipo predisposto secondo il modello previsto dal legislatore e agevolmente accessibile tramite i predetti siti *web*; (ii) presentando una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto; (iii) compilando e inviando elettronicamente il modulo *sub* (i) tramite i predetti siti.

2. I consumatori potranno inviare le dichiarazioni *sub* 1.(i) e 1.(ii) a Whirlpool Italia per posta ordinaria o per email o, infine, a mezzo fax.

**V. Revisione delle pagine dei siti [www.whirlpool.it](http://www.whirlpool.it), [www.indesit.it](http://www.indesit.it), [www.ignis.it](http://www.ignis.it) e [www.hotpoint.it](http://www.hotpoint.it) contenenti le informazioni sulla garanzia legale di conformità e dei moduli informativi sulla stessa ivi presenti**

Whirlpool Italia si impegna a modificare le pagine dei siti [www.whirlpool.it](http://www.whirlpool.it), [www.indesit.it](http://www.indesit.it), [www.ignis.it](http://www.ignis.it) e [www.hotpoint.it](http://www.hotpoint.it) contenenti le informazioni sulla garanzia legale di conformità, nonché i moduli informativi sulla garanzia legale di conformità ivi resi disponibili ai consumatori, al fine di:

- i. descrivere in termini ancora più chiari il contenuto della garanzia legale di conformità, evidenziando che si tratta di diritti riconosciuti ai consumatori dal codice del consumo;
- ii. eliminare qualsiasi riferimento al contributo forfettario per gli interventi in garanzia tra il 7° e il 24° mese dalla consegna del prodotto, nei termini di quanto previsto dall'Impegno I;
- iii. eliminare il riferimento al fatto che per malfunzionamenti manifestatisi tra il 7° e il 24° mese dalla data della consegna del prodotto grava sul consumatore l'onere di dimostrare che gli stessi dipendono da vizi di conformità del prodotto;
- iv. rendere ancora più chiaro che non è *a priori* esclusa dalla garanzia legale di conformità alcuna componente degli elettrodomestici bianchi, eliminando per l'effetto l'elenco delle parti accessorie attualmente riportato nelle informative diffuse da Whirlpool Italia, al fine di fugare eventuali residui dubbi sul fatto che tali parti accessorie non siano coperte dalla garanzia legale. Resta, comunque, fermo che Whirlpool Italia continuerà a ricordare che non sono coperti da garanzia legale tutti i malfunzionamenti del prodotto e/o di sue componenti non dipendenti da difetti di conformità dello stesso;
- v. informare i consumatori che le richieste di assistenza post-vendita possono essere inoltrate alla nuova numerazione oggetto dell'Impegno III.1.

**VI. Revisione delle pagine dei siti [www.whirlpool.it](http://www.whirlpool.it), [www.indesit.it](http://www.indesit.it), [www.ignis.it](http://www.ignis.it) e [www.hotpoint.it](http://www.hotpoint.it) contenenti le informazioni sui piani di estensione dell'assistenza che i consumatori possono attivare nei 24 mesi dall'acquisto del prodotto**

Whirlpool Italia si impegna a modificare le pagine dei siti [www.whirlpool.it](http://www.whirlpool.it), [www.indesit.it](http://www.indesit.it), [www.ignis.it](http://www.ignis.it) e [www.hotpoint.it](http://www.hotpoint.it) contenenti le informazioni sui piani di estensione dell'assistenza che i consumatori possono attivare entro 24 mesi dall'acquisto del prodotto, al fine di:

- i. esplicitare ancor più chiaramente che i predetti piani di estensione di assistenza non sostituiscono, ma si aggiungono alla garanzia legale di conformità, descrivendone i contenuti, la durata e il relativo prezzo e rinviando espressamente alle condizioni contrattuali per prendere nota delle limitazioni;

- ii. eliminare eventuali riferimenti al fatto che tra i vantaggi dell'estensione di assistenza vi è quello, in caso di interventi per difetti di conformità manifestatisi nel periodo tra il 7° e il 24° mese dalla consegna del prodotto, di non dover provare la preesistenza del difetto di conformità e/o di non essere tenuti a corrispondere il contributo forfettario.

#### **VII. Invio di una comunicazione ai centri di assistenza tecnica autorizzati**

1. Whirlpool Italia si impegna a inviare ai centri di assistenza tecnica autorizzati una comunicazione *ad hoc* al fine di sensibilizzarli sull'esigenza di informare adeguatamente i consumatori in merito all'esistenza, al contenuto, alla durata e alle modalità di fruizione della garanzia legale di conformità, chiarendo in particolare che:
  - i. nessun contributo può essere addebitato ai consumatori per gli interventi in relazione a difetti di conformità manifestatisi entro 24 mesi dalla consegna dei prodotti;
  - ii. nessuna componente degli elettrodomestici bianchi è *a priori* esclusa dalla garanzia legale di conformità, ferme restando le esclusioni per tutti i malfunzionamenti del prodotto non dipendenti da difetti di conformità dello stesso;
  - iii. nessuna prova circa la preesistenza del difetto di conformità deve essere fornita dal consumatore per l'intero periodo di 24 mesi dalla consegna del prodotto coperto dalla garanzia legale;
  - iv. i piani di estensione di assistenza che possono essere attivati dai consumatori non sostituiscono, ma si aggiungono alla garanzia legale di conformità.
2. Whirlpool Italia si impegna inoltre ad aggiornare le istruzioni inviate ai centri di assistenza autorizzati (*Linee guida per i service partner*) alla luce di quanto previsto dall'Impegno VII.1.

#### **VIII. Invio di una comunicazione agli operatori dei *call center* di Whirlpool**

Whirlpool Italia si impegna a inviare agli operatori del proprio *call center* una comunicazione avente contenuto e finalità analoghe a quella prevista dal precedente Impegno VII.1

#### **IX. Informativa straordinaria temporanea**

1. Whirlpool Italia si impegna a diffondere *on line*, in via eccezionale e solo per un periodo continuativo di due mesi, un'avvertenza *ad hoc* al fine di richiamare l'attenzione dei consumatori sui contenuti essenziali della garanzia legale di conformità.
2. La predetta informativa, di cui si produce *sub Allegato 1* a titolo esemplificativo il possibile contenuto, sarà pubblicata all'interno dei siti [www.whirlpool.it](http://www.whirlpool.it), [www.indesit.it](http://www.indesit.it), [www.ignis.it](http://www.ignis.it) e [www.hotpoint.it](http://www.hotpoint.it), nella parte dedicata alla garanzia legale, con modalità idonee a garantirne in modo adeguato l'evidenza (ad esempio, tramite utilizzo di *pop-up* o *link* ipertestuale di dimensioni proporzionate al contesto grafico in cui sarebbe inserito).

#### **Entrata in vigore e durata**

Gli Impegni entreranno in vigore a partire dalla data di notifica del provvedimento di accettazione ai sensi dell'artt. 27, comma 7, del codice del consumo ("Data di validità").

Gli Impegni saranno attuati nei seguenti termini:

- l'impegno I.1 è stato attuato a far data dal 18 aprile 2017, tramite previo invio della comunicazione di cui all'impegno VII.1.i, anch'essa effettiva al 18 aprile 2017;
- gli impegni III.1 e III.3 saranno attuati entro il mese di luglio p.v.
- gli impegni II., III.2, nonché gli impegni da IV. a VIII. saranno attuati entro 3 mesi dalla Data di Validità;
- l'impegno IX sarà attuato entro 7 giorni lavorativi dalla Data di Validità.

#### **Clausola di Revisione**

Whirlpool Italia si riserva il diritto di chiedere in qualsiasi momento la revisione degli Impegni nel caso in cui cambiamenti nel quadro normativo o regolamentare, sviluppi relativi ai propri processi di commercializzazione o altri eventi dovessero rendere necessaria o anche solo opportuna una modifica al loro contenuto e/o alla loro durata, ovvero la cessazione di uno o più degli Impegni.

### **Nota importante sulla Garanzia Legale**

Ricordiamo che in caso di malfunzionamenti di prodotti Whirlpool che si manifestino entro 2 anni dalla data della consegna del prodotto (debitamente documentata, ad esempio dalla ricevuta o dallo scontrino fiscale), ai sensi del codice del consumo i consumatori hanno diritto di:

- ottenere un **intervento gratuito** affinché il tecnico verifichi se il malfunzionamento dipende da un difetto di conformità esistente al momento della consegna del prodotto (il consumatore non dovrà, dunque, dimostrare che il difetto esisteva al momento della consegna, ma spetta al tecnico accertarlo);
- in caso affermativo, ottenere la **riparazione o sostituzione del prodotto entro un congruo tempo e senza alcun addebito**. La garanzia legale copre anche i difetti di conformità di tutti gli eventuali componenti del prodotto, esclusi i malfunzionamenti causati da un uso improprio o negligente o dalla normale usura conseguente all'utilizzo del prodotto;
- qualora il tecnico accerti che il malfunzionamento non dipende da un difetto di conformità, saranno addebitate al consumatore le spese sostenute per la verifica, nonché il costo della riparazione laddove sia richiesta dal consumatore stesso.

Per richiedere un intervento di assistenza post-vendita di prodotti Whirlpool o per ulteriori informazioni, contattaci al numero 02.20.30\*, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 19,00 e il sabato e la domenica dalle 9,00 alle 13,00.

\* Al costo di una chiamata da rete fissa secondo il piano tariffario previsto dal proprio operatore.