

REPARATIEVOORWAARDEN (augustus 2018)

De onderstaande voorwaarden hebben uitsluitend betrekking op de reparatie van groot huishoudelijke apparaten waarvoor reparatie bij de consument thuis plaatsvindt. Deze reparatievoorwaarden betreffen zowel apparaten onder als buiten de fabrieksgarantie.

Artikel 1

Aan de consument zal na een melding van een storing zo mogelijk direct, doch uiterlijk binnen één werkdag worden medegedeeld op welke dag het bezoek van de technicus zal plaatsvinden. De reparatie zal als regel binnen zeven werkdagen na de melding zijn uitgevoerd.

Artikel 2

A. Alvorens de reparatie wordt uitgevoerd, zal de technicus een onderzoek uitvoeren naar de vermoedelijke oorzaak van de gemelde storing. Aan de hand hiervan zal hij een zo nauwkeurig mogelijke, gespecificeerde begroting maken van de eventuele totale reparatiekosten inclusief eventuele voorrij- en diagnosekosten. Desgevraagd zal deze begroting door de technicus schriftelijk worden vastgelegd.

B. Indien de consument met het begrote bedrag niet akkoord gaat, zal op verzoek het te repareren apparaat, indien redelijkerwijs mogelijk, worden teruggebracht in de staat waarin het aan de technicus werd aangeboden. Nadat dit is geschied, zullen ten hoogste de kosten van voorrijden en arbeidsloon in rekening worden gebracht op basis van de werkelijke bestede tijd, dan wel van een vooraf vastgesteld tarief.

Artikel 3

Indien tijdens het uitvoeren van de reparatie duidelijk wordt dat de oorspronkelijke reparatie door redelijkerwijs onvoorziene omstandigheden niet tegen het begrote bedrag kan worden uitgevoerd of andere dan in de begroting voorziene reparaties noodzakelijk zijn, zal overleg met de consument plaatsvinden en de kostenbegroting worden herzien. In geval de consument daarmee alsnog niet akkoord gaat, geldt eveneens het in artikel 2B bepaalde.

Artikel 4

De reparatie zal zoveel mogelijk tijdens het eerste bezoek worden uitgevoerd. Indien een tweede bezoek noodzakelijk is om het apparaat in werkende staat te brengen, zal:

- A. direct, doch uiterlijk binnen één werkdag door de betreffende serviceorganisatie of door de technicus met de consument de datum voor een tweede bezoek worden afgesproken;
- B. een herhalingsbezoek zal als regel binnen tien werkdagen na de melding plaatsvinden;
- C. voor een tweede of daaropvolgend bezoek zullen geen voorrijkosten in rekening worden gebracht, tenzij de noodzaak voor een herhalingsbezoek aan de consument is toe te schrijven.

Artikel 5

De consument ontvangt van de technicus een gespecificeerde rekening met een korte omschrijving van de verrichte werkzaamheden, vermelding van type- en serienummer van het apparaat, omschrijving van de diagnose, toegepaste tarieven, gebruikte onderdelen en materialen. Het verschuldigde bedrag dient direct aan de technicus te worden voldaan door middel van een mobiele pinbetaling. Indien de consument later door middel van een overboeking wil betalen, is € 15,00 aan administratiekosten verschuldigd.

Artikel 6

Op elke uitgevoerde reparatie zal bij normaal huishoudelijk gebruik een volledige garantie van 12 maanden worden gegeven. De consument kan zich op deze garantie beroepen indien het eerdere gebrek, waarvoor reparatie heeft plaatsgevonden, zich binnen de aldus verlengde garantietermijn opnieuw voordoet. Deze garantie omvat het kosteloos uitvoeren van een hernieuwde reparatie. Bij een beroep op garantie op de reparatie dient de consument op verzoek de gespecificeerde rekening van de voorgaande reparatie aan de technicus te overleggen.

Artikel 7

Indien na driemaal uitvoeren van een zelfde reparatie hetzelfde defect bij normaal huishoudelijk gebruik opnieuw optreedt binnen de in artikel 6 bedoelde garantietermijn en redelijkerwijs een afdoend resultaat bij het opnieuw uitvoeren van de reparatie niet verwacht kan worden, zal aan de consument een nieuw exemplaar of soortgelijk apparaat van hetzelfde merk worden aangeboden tegen bijbetaling op basis van een per product te bepalen jaarlijks afschrijvingspercentage.

Artikel 8

Vervangen onderdelen stelt de technicus op verzoek van de consument weer ter beschikking van de consument of worden door de technicus op verantwoorde manier afgevoerd, met uitzondering van de onder fabrieksgarantie of tegen een gereduceerde prijs vervangen onderdelen. Laatst genoemde onderdelen worden eigendom van de fabrikant.

Artikel 9

Een reparatie dient op zodanige wijze te worden uitgevoerd dat een apparaat daarna weer volledig voldoet aan de veiligheidsvoorschriften, die op grond van een van fabriekswege aangebracht veiligheidskeurmerk gelden dan wel, bij het ontbreken daarvan, aan de wettelijke vereisten voldoen.

Artikel 10

Artikel 9 houdt ondermeer in dat reparaties moeten worden uitgevoerd door terzake door de fabrikant geautoriseerde technici en met door deze geautoriseerde onderdelen. De bedoelde onderdelen worden door de fabrikant voorts terzake van veiligheidskeurmerken en -voorschriften gegarandeerd.