

# 1. Algemene Reparatie- Leveringsvoorwaarden

(<http://www.reparatiemachinevaatwasser.nl/willemswitgoed> gebaseerd op Uneto-Vni met aanvullingen)

Geldend voor aanmeldingen voor reparaties of leveringen via onze website voor storingen.

Toepasselijk in gevallen waarin, “WillemsWitgoed” ook handelend onder de naam “Willem van Bemmelen” & “Willems witgoed en Service” (hierna ook te noemen “de ondernemer”) als reparateur of verkoper van consumentenproducten (hierna te noemen “het product”) optreedt.

## Algemene bepalingen

### Aanmelden storing/klacht:

1. Bij het akkoord gaan met de “voorwaarden” bij het versturen van het storingsformulier evenals bij het maken van een telefonische of een tot stand gekomen afspraak per mail gaat u met de onderstaande punten en kosten akkoord.
  - a. Het formulier op de website dient voor het maken van een bezoek-afspraak en wordt dusdanig behandeld.
  - b. Bij de reparatie wordt alleen uitgegaan van de klacht die door de klant/consument is opgegeven.
  - c. Uw gegevens mogen worden gebruikt voor direct mailing door de ondernemer, uw gegevens zullen niet aan derde worden verkocht.

### Kosten / prijs:

2. De reparatie prijs wordt van te voren met de klant besproken. Als de reparatie onmogelijk is, of te duur, dan worden er alleen de gemaakte kosten berekend, afhankelijk van de soort melding en extra gekozen opties door de klant, zitten hier de kosten aan:
  - a. Diagnose/voorrijkosten, bij digitale aanmelding of telefonische aanmelding worden kosten in rekening gebracht (is inclusief eerste 15min), deze staan standaard vermeld op de website
  - b. Voor Extra opties komen er kosten bovenop de te berekenen prijs, deze staan standaard vermeld op de website
  - c. Als bij het verdere onderzoek blijkt dat de reparatiekosten hoger zijn, wordt dit met de klant overlegd. De klant betaalt dan, wanneer er geen akkoord is bereikt, alleen arbeidsloon cq. starttarief / diagnosekosten.
  - d. Onder de diagnose/voorrijdkosten verstaan we een maximaal onderzoek van 15min, indien binnen deze tijd nog geen goed beeld is verkregen over de aard van de storing zal er in overleg met de klant/consument een vervolg traject worden gestart:
    - i. De klant kan afzien van verdere reparatie en betaald alleen de diagnose/voorrijdkosten.
    - ii. De klant kan besluiten de reparatie voort te zetten tot de ondernemer een prijsopgave/oorzaak/conclusie heeft:
      1. De klant gaat akkoord met de prijsopgave voor reparatie
      2. De klant betaald de diagnose/voorrijdkosten inclusief de extra arbeid indien de machine niet meer te repareren is of wanneer de klant afziet van verdere reparatie na de prijsopgave
  - e. Als blijkt dat er onderdelen besteld moeten worden krijgt de klant voorafgaand een tijdsindicatie over de vermoedelijke leveringsduur van het onderdeel. (Hierbij zijn wij afhankelijk van de leveranciers).

### Garantie:

3. Na het voltooien van de reparatie heeft de consument een garantie van drie maanden op het gerepareerde onderdeel (tenzij anders afgesproken, zie 4c). Defecten welke een andere oorzaak hebben vallen niet onder de garantie.

- a. Deze garantietermijn gaat in op het moment van afgifte van het product aan de klant.
  - b. Op schoonmaak- c.q. onderhoudsbeurten, alsmede op reparaties verricht aan producten met bliksem-, water- of vochtschade, wordt geen garantie gegeven, tenzij op de kwitantie uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld.
  - c. In sommige gevallen kan er geen garantie gegeven worden, dit wordt met de klant besproken en op de kwitantie genoteerd (gevallen waarbij de monteur de machine afkeurt en de klant toch een reparatie wil hebben).
4. Wanneer binnen drie maanden na afgifte van het gerepareerde product de klachten genoemd in artikel 1 terugkeren, doet de ondernemer een opgave van de prijs voor een nieuwe reparatie.
- a. Bij dezelfde oorzaak van de klacht worden alleen die onderdelen die bij de vorige reparatie niet zijn vervangen in rekening gebracht.
  - b. Indien blijkt dat de oorzaak van de klacht een andere is dan die bij de vorige reparatie, dan worden de kosten van de nieuwe reparatie zoals bedoeld in artikel 2 aan de klant doorberekend.
  - c. Garantie is alleen mogelijk wanneer de eerste reparatie kosten, volgens de kwitantie, zijn voldaan.
  - d. Het hiervoor bepaalde in dit artikel is niet van toepassing voor zover de klant aanspraak kan maken op ontbinding van de overeenkomst ingeval van een ernstige tekortkoming bij een eerdere reparatie.
- ❖ Voorbeeld van géén garantie:
- *Na het vervangen van bijvoorbeeld een afvoerpomp kan het later voorkomen dat uw wasautomaat/vaatwasser/machine niet afpompt; u dient dan wel te controleren of er misschien een voorwerp in het filter/de pomp zit waardoor deze niet kan werken. Wanneer wij opnieuw langskomen en dit toch het geval blijkt te zijn, kunt u geen aanspraak maken op garantie. Dan brengen wij reparatie kosten in rekening.*
  - *Een deurrubber kan na vervangen stukgaan door een scherp voorwerp (bv. een rits die bij het uitladen uit de trommel getrokken wordt en een 'hap' uit het deurrubber neemt) dit valt niet onder garantie.*

#### **Vervangend (leen-) product:**

5. Partijen regelen onderling of en onder welke voorwaarden de klant de beschikking krijgt over een vervangend product tijdens de duur van de reparatie en, of, en welke vergoeding hier tegenover staat.

#### **Geleverde werk:**

6. Indien niets anders is afgesproken, wordt bij de reparatie gebruik gemaakt van nieuwe onderdelen, of, wanneer dit met betrekking tot een dergelijk apparaat gebruikelijk is, ruilonderdelen. Wanneer de klant dat vooraf verzoekt, stelt de ondernemer de vervangen onderdelen, met uitzondering van de geruilde onderdelen, ter beschikking aan de klant.
7. Een reparatie zal op zodanige wijze worden uitgevoerd, dat het apparaat daarna weer voldoet aan de wettelijke veiligheidsvoorschriften.
8. Na de reparatie ontvangt de klant een kwitantie, per mail, met een korte omschrijving van de verrichte werkzaamheden en vervangen onderdelen.

#### **Aansprakelijkheid reparatie/levering:**

9. Voor veroorzaakte schade t.g.v. aangebrachte obstakels ofwel schade veroorzaakt door bouwkundige beperkingen is de ondernemer tijdens de levering niet aansprakelijk te stellen.
10. Schade veroorzaakt door lekkage tijdens of na de levering/reparatie is de ondernemer niet aansprakelijk wanneer er door de klant/consument geen maatregelen zijn getroffen om dit te voorkomen (aqua- beveiliging / wateropvangbak etc.)

#### **Aanschaf nieuwe machine tijdens een bezoek:**

11. De ondernemer heeft direct contact met de consument en geeft uitgebreid informatie over de mogelijkheden en alternatieven, wij adviseren begeleiden u in uw aankoop.

- a. U kunt met de ondernemer een mondelinge overeenkomst sluiten, deze is dan rechtsgeldig.
  - b. Wanneer u na de uitleg nog even wilt nadenken zullen wij de besproken opties u samen met de kwitantie per mail toesturen.
    - i. U kunt deze per mail indien gewenst dan alsnog bevestigen
    - ii. U kunt deze telefonisch indien gewenst dan alsnog bevestigen
    - iii. U kunt deze middels onze webshop indien gewenst dan alsnog bevestigen
12. Het recht van 'Koop op afstand' is in deze gevallen niet van toepassing daar u door de ondernemer persoonlijk bent geadviseerd en ingelicht.
13. Bij het inbouwen/plaatsen is in de prijs bedoeld een 1 op 1 vervanging, met de in rekening gebrachte kosten voor het inbouwen/plaatsen worden de kosten gedekt bij een normale vervanging van de bestaande machine. Hieronder valt de standaard één op één vervanging, eventuele extra dingen als defecte kranen, defecte trekschakelaar, trekschakelaar, extra zaagwerk, het verwijderen van vastgeplakte/klem gebouwde (opgehoogde vloeren) of onjuist ingebouwde machines zal resulteren in extra kosten.

#### **Betaling:**

14. Elk bezoek dient direct te worden voldaan tenzij in overleg anders is overeengekomen. Betaling kan geschieden middels:
- a. Contante betaling
  - b. Pin betaling Nederlandse bank
  - c. Pin betaling buitenlandse bank, 2,8% toeslag op factuurbedrag
  - d. CreditCard, 2,8% toeslag op factuurbedrag
15. Indien de reparatie per factuur wordt voldaan (dit alleen in overleg en met hoge uitzondering) zullen er extra administratie kosten in rekening worden gebracht met:
- a. Een maximum van 10% van het totale bedrag met een minimum van 10 euro.

#### **Geschillen:**

16. Op alle geschillen met betrekking tot reparaties is Nederlands recht van toepassing. Uitsluitend een Nederlandse rechter dan wel de hierna te noemen geschillencommissie is bevoegd over deze geschillen te oordelen.
17. Geschillen tussen de ondernemer en een consument (= klant, natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf) over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, kunnen door partijen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Elektro, die uitspraak doet bij wege van bindend advies, overeenkomstig het reglement Geschillencommissie Elektro. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
18. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen twee weken na het ontstaan van de klacht aan de ondernemer heeft voorgelegd. De consument kan het geschil vervolgens binnen een termijn van drie maanden daarna schriftelijk bij de geschillencommissie aanhangig maken, onder vermelding van naam en adres van consument en ondernemer en een duidelijke omschrijving van het geschil en de eis. Wanneer de consument het geschil door de geschillencommissie behandeld wil zien, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.

#### **Bij reparatie in de werkplaats:**

19. Indien na drie achtereenvolgende schriftelijke mededelingen – waarvan de laatste bij aangetekend schrijven – van de ondernemer aan de klant dat het product gereed is, de klant gedurende een periode van drie maanden heeft nagelaten het product op te halen of te reageren middels het maken van een aflevermoment op een redelijke tijd/locatie, is de ondernemer bevoegd het product te verkopen en het hem verschuldigde op de opbrengst te verhalen.