

## REPARATIEVOORWAARDEN WHIRLPOOL NEDERLAND B.V.

De navolgende voorwaarden hebben uitsluitend betrekking op de reparatie van grote huishoudelijke apparaten waarvoor reparatie bij de consument thuis plaatsvindt, door service-organisaties van bij de VLEHAN (Vereniging Leveranciers van Huishoud Apparaten Nederland) aangesloten fabrikanten en importeurs. VLEHAN-leden hebben zich verbonden tenminste deze reparatievoorwaarden toe te passen. Leden van de VLEHAN zullen een verwijzing naar deze voorwaarden in hun reparatievoorwaarden opnemen ( zie \* ).

Volgende artikelen zijn overgenomen uit de voorwaarden van de Vlehan:

### Artikel 1

Aan de consument zal na een melding van een storing zo mogelijk direct, doch uiterlijk binnen één werkdag worden meegedeeld, op welke dag het bezoek van de technicus zal plaatsvinden. De reparatie zal als regel binnen 7 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 totale reparatiekosten inclusief voorrijkosten 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 worden teruggebracht in de staat waarin het aan de technicus werd aangeboden. Nadat dit is geschied zullen alleen de kosten van voorrijden en arbeidsloon in rekening worden gebracht op basis van de werkelijk bestede tijd, dan wel op basis van een vooraf vastgesteld tarief.

### Artikel 3

Indien tijdens het uitvoeren van de reparatie duidelijk wordt dat:

- a. de oorspronkelijke reparatie door redelijkerwijs niet te voorzien omstandigheden niet tegen het begrote bedrag kan worden uitgevoerd, of
- b. ook andere dan in de begroting voorziene reparaties noodzakelijk zijn, zal overleg met de consument plaatsvinden en een herziene kostenbegroting worden gemaakt. In geval de consument daarmee alsnog niet akkoord gaat, geldt eveneens het artikel 2b bepaalde.

### Artikel 4

De reparatie zal zoveel mogelijk tijdens het eerste bezoek worden uitgevoerd.

Indien om het toestel in werkende staat te brengen een tweede bezoek noodzakelijk is zal:

- a. direct, doch uiterlijk binnen één werkdag door de betreffende service-organisatie of door de technicus met de consument de datum voor een tweede bezoek worden afgesproken;
- b. een herhalingsbezoek als regel binnen 10 werkdagen na de melding plaatsvinden;
- c. voor een tweede of daaropvolgend bezoek geen voorrijtarief in rekening worden gebracht, tenzij de noodzaak voor een herhalingsbezoek aan de consument is toe te schrijven.

### Artikel 5

De consument ontvangt een gespecificeerde rekening met vermelding van type en serienummer van het apparaat, omschrijving van de diagnose, toegepaste tarieven, gebruikte onderdelen en materialen en een korte omschrijving van de verrichte werkzaamheden. De betaling van de rekening is alleen via pin of credit card mogelijk.

### Artikel 6

Op elke uitgevoerde reparatie zal bij normaal huishoudelijk gebruik een garantie van **6 maanden** worden gegeven. Deze garantie omvat het volledig kosteloos uitvoeren van een hernieuwde reparatie. Bij een

beroep 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 eenzelfde reparatie hetzelfde defect bij normaal huishoudelijk gebruik opnieuw optreedt binnen de onder art. 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 weer ter beschikking van de consument, met uitzondering van onder garantie of tegen een gereduceerde prijs vervangen onderdelen.

#### 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 fabriekswege aangebrachte veiligheidskeurmerk gelden danwel, bij ontbreken daarvan, aan de wettelijke vereisten terzake.

Dit houdt ondermeer in dat reparaties moeten worden uitgevoerd met originele en door de fabrikant ook terzake van veiligheidskeurmerken en -voorschriften gegarandeerde onderdelen.

#### Artikel 10

Betalingen reparaties uitsluitend via pin of credit card. Indien niet mogelijk via pin of credit card, wordt een factuur uitgereikt en is Whirlpool gerechtigd administratiekosten in rekening te brengen. De factuur dient binnen 5 dagen te worden betaald. Bij verzuim worden de buitengerechtigde incassokosten ad € 40,00 alsmede de werkelijke kosten van incasso gevorderd.

\* Deze reparatievoorwaarden zijn opgesteld door de Consumentenbond in samenwerking met de gezamenlijke fabrikanten en importeurs van huishoudelijke apparaten, verenigd in de VLEHAN.