

## HERSTELLINGSVOORWAARDEN WHIRLPOOL BELUX nv

De navolgende voorwaarden hebben uitsluitend betrekking op de herstelling van grote huishoudapparaten waarvoor herstelling bij de consument thuis plaatsvindt.

### 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.

### Artikel 2

Prijs van de herstelling

a. Vast herstellingstarief van 199,00 €

Voor deze eenmalige herstellingsprijs van 199,00 € zijn alle herstellingskosten afgedekt; de kosten voor de voorbereiding en de planning, de verplaatsing, de diagnose, de benodigde arbeidstijd en bezoeken voor het nazicht en de herstelling, de controle op de goede en veilige werking bij aflevering en de eventueel benodigde wisselstukken.

Gemoedsrust tot en met 3 maanden na de herstelling

Gedurende deze 3 maanden vanaf de datum van herstelling, is uw apparaat gedekt voor elk defect van technische aard aan het desbetreffende apparaat. (Zie artikel 5)

Een herstelling onder garantie of tegen extra garantie-voorwaarden zal worden uitgevoerd volgens de geldende garantievoorwaarden, of zoals bepaald in het extra garantie-contract, en na voorlegging van het garantiebewijs en of extra garantie-contract of -certificaat.

Lees hier onze [garantievoorwaarden](#)

b. De consument kan te allen tijde afzien van de herstelling onder volgende voorwaarden:

1. Mits de afspraak minimaal 24 uur op voorhand te annuleren. Dit kan per mail of telefonisch. In geval dat er minder dan 24 uur op voorhand verwittigd wordt, kunnen kosten in rekening gebracht worden. Bij niet aanwezigheid kunnen verplaatsingskosten van 75 € in rekening gebracht worden.
2. Indien de consument tijdens het bezoek van de technicus niet wenst over te gaan tot de daadwerkelijke herstelling van het apparaat, worden er bij minder dan 10 min. analyse van de technicus, diagnose kosten ten bedrage van 120,00 € aangerekend. Bij meer dan 10 min. analyse van het apparaat wordt het volledige bedrag van het herstellings tarief aangerekend ten bedrage van 199,00 €.

c. Kan het apparaat niet hersteld worden of wenst de consument het apparaat toch niet te laten herstellen na de vaststelling van de diagnose, dan kan de consument opteren voor een nieuw apparaat. Een voorstel zal door de technicus opgemaakt worden; na aanvaarding wordt er een commerciële korting toegepast op het herstellings tarief van 199,00 €. De commerciële korting bedraagt 79,00 €, de consument betaalt 120,00 € aan de technicus. Dit betaalde bedrag zal in

minderung gebracht worden op de totaalprijs van het voorstel voor het nieuwe apparaat. Bij de verkoop van een apparaat gelden de Algemene Voorwaarden (zie Artikel 10).

d. Een herstelling kan in 80% van de gevallen bij het eerste bezoek van de technicus opgelost worden. In sommige gevallen is een tweede bezoek noodzakelijk, indien de technicus het noodzakelijke onderdeel dient te bestellen. In deze gevallen blijft het herstellings tarief van 199,00 € gelden.

1. Wenst de consument bij nader inzien niet over te gaan tot herstelling, dan kan dit tweede bezoek afgezegd worden. In dit geval wordt de volledige prijs van het herstellings tarief ten bedrage van 199,00 € gefactureerd.
2. De afspraak kan steeds verplaatst worden naar een latere datum op vraag van de consument. In deze gevallen zal steeds een datum geboekt worden; bij het niet boeken van een datum zal het dossier afgesloten worden en de volledige prijs van het herstellings tarief ten bedrage van 199,00 € worden gefactureerd.

### **Artikel 3**

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

- a. Direct door de betrokken technicus, doch uiterlijk binnen één werkdag door de betreffende service-organisatie, met de consument de datum voor het tweede bezoek worden vastgelegd,
- b. een herhalingsbezoek als regel binnen 15 werkdagen na de melding plaatsvinden.

### **Artikel 4**

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 Bancontact of credit card mogelijk.

### **Artikel 5**

Op elke uitgevoerde herstelling zal bij normaal huishoudelijk gebruik een garantie van 3 maanden worden gegeven. Deze garantie omvat het volledig kosteloos uitvoeren van een hernieuwde herstelling. Bij een beroep op de herstellingsgarantie dient de consument op verzoek de gespecificeerde rekening van de voorgaande herstelling aan de technicus voor te leggen.

### **Artikel 6**

Indien na driemaal uitvoeren van eenzelfde herstelling hetzelfde defect bij normaal huishoudelijk gebruik opnieuw optreedt binnen de onder Artikel 5 bedoelde garantietermijn en redelijkerwijs een afdoend resultaat bij het opnieuw uitvoeren van de herstelling niet verwacht kan worden, zal aan de consument een nieuw soortgelijk apparaat van hetzelfde merk worden aangeboden tegen bijbetaling op basis van een per product te bepalen jaarlijks afschrijvingspercentage.

**Artikel 7**

Vervangen onderdelen stelt de technicus weer ter beschikking van de consument, met uitzondering van onder garantie of tegen een gereduceerde prijs vervangen onderdelen.

**Artikel 8**

Een herstelling 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 onder meer in dat herstellingen moeten worden uitgevoerd met originele en door de fabrikant ook terzake van veiligheidskeurmerken en -voorschriften gegarandeerde onderdelen.

**Artikel 9**

Betalingen van de herstellingen worden uitsluitend via pin of credit card verricht. Indien niet mogelijk via Bancontact of credit card, wordt een factuur uitgereikt en is Whirlpool gerechtigd administratiekosten in rekening te brengen, zijnde 15,00 €. 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.

**Artikel 10**

Lees hier onze [Algemene Voorwaarden](#)