

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 Huishoudelijke Apparaten in 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

Prijs van de reparatie

a. Vast reparatie tarief 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 reparatie, is uw toestel gedekt voor elk defect van technische aard op het desbetreffend 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 reparatie onder volgende voorwaarden;

1. Mits de afspraak minimaal 24 uur op voorhand af te zeggen. 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. Wenst de klant tijdens het bezoek van de technicus niet over te gaan tot de daadwerkelijke herstelling van het toestel dan worden er bij minder dan 10 min analyse van de technicus, diagnose kosten ter waarde van 120€ aangerekend. Bij meer dan 10 minuten analyse van het toestel wordt het volledige bedrag van het reparatie tarief aangerekend ter waarde van 199,00€

c. Kan het toestel niet hersteld worden, of wenst de klant het toestel toch niet de laten herstellen na de vaststelling van de diagnose, dan kan de klant opteren voor een nieuw toestel. Een voorstel zal door de technicus opgemaakt worden, na aanvaarding wordt er een commerciële korting toegepast op het reparatietarief van 199,00€. De commerciële korting bedraagt 79,00€, de klant betaalt 120,00€ aan de technicus. Dit betaalde bedrag zal in mindering gebracht worden op de totaalprijs van het voorstel voor het nieuwe toestel.

Bij de verkoop van een toestel gelden de volgende verkoopvoorwaarden zie Artikel 10.

d. Een reparatie 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 reparatie tarief van 199,00€ gelden.

1. Wenst de klant 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 reparatie tarief van 199,00€ gefactureerd.
2. De afspraak kan steeds verplaatst worden naar een latere datum op vraag van de klant. In deze gevallen zal steeds een datum geboekt worden, bij het niet boeken van een afspraak datum zal het dossier afgesloten worden en de volledige prijs van het reparatie tarief van 199,00 € wordt gefactureerd.

Artikel 3

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. Onmiddellijk 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 pinterminal of creditcard mogelijk.

Artikel 5

Op elke uitgevoerde reparatie zal bij normaal huishoudelijk gebruik een **garantie van 3 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 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 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 9

Betalingen reparaties uitsluitend via pin of credit card. Indien niet mogelijk via pin of creditcard, 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 buitengerechtelijke incassokosten ad € 40,00 alsmede de werkelijke kosten van incasso gevorderd.

Artikel 10

Lees hier onze [Algemene Voorwaarden](#)

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

Updated: 25/01/2022