

Algemene Voorwaarden – Witgoed Brigade (Bright Light Company B.V.)

Versie: 3.0

Ingangsdatum: 9 september 2025

Juridische entiteit: Bright Light Company B.V. (hierna: “Witgoed Brigade”) – Witgoed Brigade is een **handelsnaam** van Bright Light Company B.V.

1. Definities

Afspraak: de via het Platform gemaakte afspraak voor een reparatie, onderhoud of gerelateerde dienst aan witgoedapparatuur.

Consument/Klant: de natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Monteur: de zelfstandige derde die de feitelijke Dienst uitvoert.

Dienst: de door de Monteur uit te voeren reparatie-, onderhouds- of aanverwante werkzaamheden.

Onderdelen: de bij de Dienst gebruikte of geleverde onderdelen.

Platform: het (online) reparatie-boekings-, planning- en communicatiesysteem inclusief (AI) klantenservice van Witgoed Brigade, waar Klanten terecht kunnen voor het maken van een Reparatieafspraak wanneer hun witgoedapparaat defect is geraakt. Witgoed Brigade werkt met aangesloten externe, zelfstandig gevestigde en van de Witgoed Brigade onafhankelijke Monteurs.

Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.

2. Identiteit en contact

Naam rechtspersoon: Bright Light Company B.V. (handelend onder de naam Witgoed Brigade)

Vestigings-/bezoekadres: Van Deventerlaan 31, 3528 AG Utrecht, Nederland

KvK-nummer: 63735458

E-mail: service@witgoedbrigade.nl

Telefoon: 085 - 760 54 28

Website: www.witgoedbrigade.nl

3. Toepasselijkheid

3.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle door of via Witgoed Brigade tussen de Klant en de Monteur tot stand gekomen Afspraken, alsmede op de ondersteunende diensten van Witgoed Brigade (Platform, planning, klantenservice en – indien van toepassing – betalingsafhandeling).

3.2 De Klant aanvaardt de Voorwaarden bij het boeken van een Afspraak via het online Platform, of telefonisch, een bevestiging van de boeking wordt altijd via email en Whatsapp naar de klant gestuurd

3.3 Afwijkingen of aanvullingen gelden uitsluitend indien uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen.

3.4 Indien een bepaling (gedeeltelijk) nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht; partijen treden dan in overleg om een vervangende bepaling vast te leggen die zoveel mogelijk het doel en de strekking benadert.

4. Totstandkoming van de Afspraak

4.1 Een Afspraak komt tot stand wanneer de Klant via het Platform (of telefonisch/via chatbot, tekstbot) een tijdsvenster boekt en deze wordt bevestigd door Witgoed Brigade

4.2 De Dienst wordt feitelijk uitgevoerd door een zelfstandige Monteur. De Klant sluit de reparatieovereenkomst met de Monteur; Witgoed Brigade bemiddelt, faciliteert planning/communicatie en verleent klantenservice.

4.3 Betalingsafhandeling kan via de monteur plaatsvinden

5. Diensten en rolverdeling

- 5.1 Witgoed Brigade waarborgt een deugdelijke werking van het Platform, een zorgvuldige planning/communicatie en bereikbare klantenservice.
- 5.2 De Monteur draagt verantwoordelijkheid voor de goede uitvoering van de Dienst, technische beoordeling, veiligheid ter plaatse en deugdelijk gebruik van Onderdelen.
- 5.3 De Klant zorgt voor **toegang** tot het apparaat, aanwezigheid van een meerderjarige, een veilige werkomgeving en – indien relevant – correcte informatie over type/merk/storingscode.

6. Prijzen, tarieven en betaling

- 6.1 Tenzij anders vermeld zijn alle consumentenprijzen **inclusief btw**. Het actuele tariefoverzicht staat op het Platform.
- 6.2 Het **all-in starttarief** dekt: **voorrijkosten + diagnose + de eerste 15 minuten** arbeid. Meerwerk wordt berekend in **schijven van 10 minuten** en uitsluitend na expliciete instemming van de Klant.
- 6.3 Onderdelen worden – indien van toepassing – tegen vooraf gecommuniceerde prijzen geleverd/geplaatst na instemming van de Klant.
- 6.4 Indien het apparaat niet herstelbaar blijkt of herstel economisch onredelijk is, is de Klant het all-in starttarief (en eventuele geaccordeerde extra diagnose-/demontagekosten) verschuldigd; er worden geen aanvullende arbeidskosten berekend zonder voorafgaand akkoord.
- 6.5 Betaling geschiedt via de Monteur aangeboden betaalmethode(n). Bij directe betaling aan de Monteur dient de Klant een deugdelijke betalingsbevestiging te ontvangen.
- 6.6 Eventuele acties/kortingen gelden zoals op het Platform vermeld en kunnen onder voorwaarden staan.

7. Annuleren, wijzigen en no-show

- 7.1 Kosteloos annuleren kan tot 24 uur na het moment van ontvangst van de bevestiging van de boeking. Hierna kunnen er kosten in rekening worden gebracht voor het te laat annuleren van de ingeboekte afspraak.
- 7.2 Kosteloos annuleren van een spoedaanvraag is niet mogelijk.
- 7.3 Indien de Klant niet aanwezig is binnen het afgesproken tijdsvenster of geen toegang kan verschaffen (no-show), kan de Monteur/Witgoed Brigade het all-in starttarief in rekening brengen.
- 7.4 Overmacht aan de zijde van de Klant (bijv. ziekenhuisopname, plotselinge ontruiming) wordt redelijk beoordeeld; neem in dat geval zo spoedig mogelijk contact op met de klantenservice.
- 7.5 Wijzigen van het tijdsvenster is kosteloos tot 24 uur voor aanvang, daarna in overleg en onder eventuele vergoeding.

8. Uitvoering van de Dienst

- 8.1 De Monteur verricht de Dienst met inachtneming van professionele standaarden en veiligheidsnormen.
- 8.2 Indien tijdens diagnose blijkt dat extra werkzaamheden of Onderdelen nodig zijn, informeert de Monteur de Klant vooraf en worden meerwerk en onderdelen slechts uitgevoerd/geplaatst na uitdrukkelijke instemming van de Klant.
- 8.3 Indien toegang tot leidingen, kasten of inbouw noodzakelijk is, kan (beperkte) demontage nodig zijn. Herplaatsing gebeurt in redelijkheid; gevolgschade aan niet-deugdelijk gemonteerde of zwakke derden-materialen kan niet altijd worden voorkomen. De Monteur zal vooraf waarschuwen waar dit risico aanwezig is.
- 8.4 De Klant is verantwoordelijk voor back-up/verwijdering van persoonlijke gegevens en water-/stroomafsluiting indien daartoe verzocht.

9. Onderdelen, offertes en vervanging

- 9.1 Onderdelen worden geleverd met vermelding van herkomst/type (origineel/compatibel/gereviseerd) voor zover relevant.
- 9.2 Indien een onderdeel niet (meer) leverbaar is, kan een gelijkwaardig alternatief worden aangeboden.

9.3 Eventuele oude onderdelen worden afgevoerd tenzij de Klant vooraf aangeeft deze te willen behouden.

9.4 Onderdelen worden verkocht en geleverd door de monteur tegen de consumentenadviesprijs.

10. Garantie (dienst) en wettelijke rechten (goederen)

10.1 Op de Dienst (werkzaamheden) geldt een garantie van 3 maanden na uitvoering, beperkt tot kosteloos herstel van exact hetzelfde gebrek uitgevoerd door dezelfde monteur.

10.2 Indien bij de Dienst Onderdelen zijn geleverd, blijven daarop de wettelijke consumentenrechten (o.a. conformiteit) van toepassing.

10.3 De in 10.1 genoemde garantie laat de wettelijke rechten van de Klant onverlet.

10.4 Garantie geldt niet bij onjuist gebruik, externe oorzaken (waterschade, bliksem e.d.) of wanneer zonder overleg met de Monteur derden aan het apparaat hebben gewerkt.

10.5 Garantieclaims verlopen schriftelijk via de klantenservice van Witgoed Brigade of rechtstreeks via de Monteur; de ontvangst en behandeling verlopen conform artikel 12 (Klachten).

12. Klachten en servicelevels

12.1 Klachten of verzoeken meldt de Klant binnen een redelijke termijn na ontdekking per e-mail of telefonisch.

12.2 De Klant ontvangt binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging en binnen 14 dagen een inhoudelijke reactie.

12.3 Indien onderzoek meer tijd vergt, ontvangt de Klant binnen 14 dagen een tussentijdse toelichting met een indicatie van de verdere termijn.

12.4 Bij gegronde klachten over niet goed uitgevoerde herstellingen wordt in overleg met de monteur het herstel kosteloos uitgevoerd; indien herstel niet mogelijk of niet redelijk is, kan worden overgegaan tot (gedeeltelijke) terugbetaling door de monteur of een andere passende oplossing.

12.5 Bij gegronde klachten over de (werk) houding van aangesloten monteur, geven wij deze klacht door en bespreken we dit met de monteur.

12.6 Bij gegronde klachten over het platform bieden wij een passende oplossing om de klacht op te lossen.

13. Aansprakelijkheid

13.1 Witgoed Brigade (Platform) is – voor zover rechtens toegestaan – uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in het Platform, de planning/communicatie of de klantenservice.

13.2 De aansprakelijkheid van Witgoed Brigade is beperkt tot het totaalbedrag dat de Klant voor de betreffende Afspraak verschuldigd is.

13.3 Indirecte schade (waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsschade) is uitgesloten.

13.4 Witgoed Brigade faciliteert en bemiddelt Reparatieafspraken via het online platform. De Klant komt zelf tot een overeenkomst met de betreffende Monteur. De Monteur is zelf aansprakelijk voor eventuele directe schade(s) of vervolgschade(s) of veroorzaakt letsel bij de Klant als gevolg van een uitgevoerde reparatie. Witgoed Brigade is niet aansprakelijk voor enige directe schade of vervolgschade als gevolg van een uitgevoerde reparatie door een monteur aangesloten bij de Witgoed Brigade. Witgoed Brigade is niet verantwoordelijk voor directe schade of vervolgschade door het uitvoeren van een 'doe het zelf' oplossing met advies van een aangesloten monteur, de chatbot of teksten op onze websites. Deze adviezen worden op eigen risico uitgevoerd. De betreffende fabrikant is verantwoordelijk voor de juiste werking van het aangekochte product. De Klant kan bij eventuele productaansprakelijkheden terecht bij de betreffende fabrikant.

13.5 Niets in deze Voorwaarden beperkt de dwingendrechtelijke rechten van de Consument.

14. Privacy en datadeling

14.1 Witgoed Brigade verwerkt persoonsgegevens conform haar privacyverklaring.

14.2 De Klantgegevens die redelijkerwijs nodig zijn voor planning en uitvoering worden gedeeld met de toegewezen Monteur.

14.3 Indien Witgoed Brigade derden inschakelt voor betalingsafhandeling, klantenservice of logistiek,

worden uitsluitend noodzakelijke gegevens gedeeld, met passende waarborgen.

14.4 Beveiligings- of datalekken worden volgens de wettelijke verplichtingen behandeld en – indien vereist – gemeld; de Klant wordt in relevante gevallen geïnformeerd.

15. Overmacht

15.1 Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van partijen onafhankelijke omstandigheid waardoor nakoming redelijkerwijs niet kan worden verlangd (zoals extreme weersomstandigheden, grootschalige storingen, uitval nutsvoorzieningen, ziekte/ongeval).

15.2 Bij overmacht zal de Afspraak kosteloos worden verplaatst; reeds betaalde bedragen worden zo nodig gerestitueerd voor het niet-uitgevoerde deel.

16. Wijziging van Voorwaarden en tarieven

16.1 Witgoed Brigade kan deze Voorwaarden wijzigen. De gewijzigde versie wordt op het Platform gepubliceerd met vermelding van de ingangsdatum.

16.2 Voor reeds gemaakte Afspraken blijft de versie gelden die gold ten tijde van de boeking, tenzij de Klant uitdrukkelijk instemt met toepassing van de nieuwe versie.

16.3 Tarieven kunnen worden aangepast en gelden zoals op het Platform op de boekingsdatum is vermeld.

17. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

17.1 Op deze Voorwaarden en de daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen is Nederlands recht van toepassing.

17.2 Geschillen worden – voor zover de wet dat toelaat – voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

17.3 Dit artikel laat eventuele dwingendrechtelijke forumkeuzeregels voor Consumenten onverlet.

18. Slotbepalingen

18.1 Correspondentie en kennisgevingen kunnen digitaal plaatsvinden via de bij artikel 2 vermelde contactgegevens.

18.2 Overdraagbaarheid: rechten en verplichtingen uit de Afspraak kunnen niet zonder toestemming van de andere partij worden overgedragen, behoudens overdracht aan rechtsopvolgers onder algemene of bijzondere titel.

18.3 De Nederlandstalige versie van deze Voorwaarden is leidend.