

Algemene reparatievoorwaarden Witgoed Brigade

Versie 1.2

Deze algemene reparatievoorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op de relatie tussen de Witgoed Brigade en de Klant, waarbij Witgoed Brigade eigen Monteurs inzet. Deze voorwaarden zijn niet van toepassing op Reparatiepartner(s) die reparaties uitvoeren bij de Klant die zijn uitbesteed door Witgoed Brigade aan Reparatiepartner(s). Zij hanteren eigen reparatievoorwaarden. Check uw opdrachtbevestiging wie bij u de reparatie uitvoert.

Artikel 1 Algemene bepalingen

Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven hebben met een hoofdletter geschreven begrippen in deze voorwaarden de navolgende betekenis:

1. Klant: de wederpartij - zowel natuurlijke- als rechtspersonen - van Witgoed Brigade die een Reparatieverzoek heeft ingediend en zij samen een Reparatieafspraak hebben gemaakt.
2. Witgoed Brigade: Witgoed Brigade is een platform waar consumenten en bedrijven terecht kunnen voor het maken van een Reparatieafspraak wanneer hun witgoedapparaat defect is geraakt. Witgoed Brigade werkt met eigen Monteur(s) en externe Reparatiepartner(s).
3. Monteur(s): een van de Monteurs van de Witgoed Brigade (eigen Monteurs).
4. Reparatiepartner(s): een Monteur in externe betrekking van de Witgoed Brigade (externe Monteur/partner).
5. Reparatieverzoek: een verzoek van een Klant tot het doen van een reparatie door een Monteur van de Witgoed Brigade.
6. Reparatieafspraak: een Reparatieverzoek dat door Witgoed Brigade is ingepland en per e-mail is bevestigd aan de Klant.

Artikel 2 Reparatieafspraak

De Klant neemt contact op met de Witgoed Brigade en geeft aan welke soort apparaat een defect bevat. Witgoed Brigade plant - in overleg met de Klant - een Reparatieafspraak in. Een Reparatieafspraak is pas definitief wanneer de Klant de bevestiging van de afspraak op het door Klant opgegeven e-mailadres heeft ontvangen. Deze bevestigingsmail bevat altijd de dag en het tijdsblok waarop de Monteur bij Klant zal verschijnen. Witgoed Brigade is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door het eventueel niet-ontvangen van de bevestiging per e-mail door Klant of het belanden van de e-mail in de spam-folder van Klant.

Artikel 3 Tarieven

Witgoed Brigade hanteert de tarieven zoals vermeld op de website van Witgoed Brigade: <https://witgoedbrigade.nl/tarieven/>. Voor de voorrijkosten, diagnose en eerste 15 minuten reparatie, wordt door Partner bij Klant nooit meer dan € 69,- (inclusief btw) in rekening gebracht. De eventueel langere reparatietijd wordt gefactureerd bij Klant tegen maximaal € 17,25 per 15 min (inclusief btw). Indien afwijkende afspraken zijn gemaakt tussen Klant en Witgoed Brigade, wordt dit uitsluitend schriftelijk bepaald en vastgelegd.

Bij een reparatie binnen 24 uur na bevestiging van de Reparatieafspraak, wordt € 7,50 extra in rekening gebracht (spoedtarief). De kosten dienen contant of via pin bij de Monteur te worden voldaan.

Artikel 4 Reparatie *zonder* vervanging van onderdelen

4.1 Reparatie zonder vervanging van onderdelen, binnen 15 minuten: De Monteur beoordeelt het probleem en zal dit indien mogelijk repareren. Indien de Monteur het probleem binnen 15 minuten kan verhelpen of het niet raadzaam is het apparaat te herstellen, betaalt de Klant slechts het all-in tarief van € 69,-.

4.2 Reparatie zonder vervanging van onderdelen, langer dan 15 minuten: De Monteur beoordeelt het probleem en zal dit indien mogelijk repareren. Voor reparaties langer dan 15 minuten geldt een toeslag van € 17,25 per 15 minuten. Daarnaast betaalt de Klant het all-in tarief van € 69,-.

4.3 Reparatie *met* vervanging onderdelen: Moeten onderdelen van het apparaat worden vervangen? Wij zullen de kosten voor het vervangende onderdeel apart in rekening brengen. Voor de reparatie worden altijd nieuwe en zoveel mogelijk originele onderdelen gebruikt. Indien deze onderdelen moeten worden besteld, zal de prijs

worden vastgesteld aan de hand van de productsoort en het merk van het vervangende onderdeel. Witgoed Brigade is niet aansprakelijk voor de tijdsduur waarbinnen het onderdeel wordt geleverd. Witgoed Brigade neemt contact met u op om de vervolgafspraak in te plannen. Bestelde onderdelen zijn apparaat- en merkspecifiek en kunnen niet worden geannuleerd.

Artikel 5 Annulering van een Reparatieafspraak

Kosteloos annuleren is mogelijk tot 24 uur voor aanvang van de dag waarin de reparatie plaatsvindt. Bij annulering minder dan 24 uur van tevoren worden de kosten van € 69,- volledig in rekening gebracht. Spoedklussen kunnen niet kosteloos worden geannuleerd.

Artikel 6 No-show

Indien de Klant niet op het bevestigde tijdsblok aanwezig is voor de Reparatieafspraak, wordt € 69,- in rekening gebracht vanwege no-show.

Artikel 7 Voortgang reparatie

Indien de reparatie door derden moet worden uitgevoerd, dan wel, levering van onderdelen door derden, reparatie onmogelijk maakt binnen de opgegeven tijd, dan wordt de Klant hiervan vooraf op de hoogte gebracht en kan de Klant Witgoed Brigade niet houden aan de opgegeven reparatietijd. Het voorgaande artikel is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 8 Uitvoering

1. De Monteurs van de Witgoed Brigade zullen de werkzaamheden als een goed vakman uitvoeren.
2. Een reparatie zal op zodanige wijze worden uitgevoerd dat het product daarna weer volledig voldoet aan de wettelijke veiligheidsvoorschriften.
3. Wanneer de Klant dat vooraf verzoekt, stelt Witgoed Brigade de door de Monteur vervangen onderdelen ter beschikking aan de Klant.

Artikel 9 Werkbon

Na de reparatie ontvangt de Klant een werkbon met een korte omschrijving van de verrichte werkzaamheden en vervangen onderdelen. De werkbon bevat tevens de te bestellen onderdelen.

Artikel 10 Aansprakelijkheid

Witgoed Brigade is aansprakelijk voor schade aan het product, indien deze is veroorzaakt door de Monteur tijdens de Reparatieafspraak.

Witgoed Brigade is niet aansprakelijk voor enige schade als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. Witgoed Brigade is in geen geval aansprakelijk voor gevolgschade.

In alle gevallen is de aansprakelijkheid van Witgoed Brigade beperkt tot een bedrag van € 1500,-

Artikel 11 Garantie

Art. 11.1 Garantie op de reparatie

Bij een reparatie zonder gebruik van onderdelen geeft Witgoed Brigade 3 maanden garantie op de reparatie. Deze garantietermijn gaat in op het moment dat de Monteur het apparaat heeft gerepareerd. Op schoonmaak- cq onderhoudsbeurten, alsmede op reparaties verricht aan apparaten met bliksem-, water- of vochtschade, wordt geen garantie gegeven, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld.

11.1.1 Hetzelfde probleem binnen 3 maanden na reparatie: Binnen 3 maanden na de reparatie doet zich hetzelfde probleem voor. Dit valt binnen de garantieperiode van 3 maanden. De Klant maakt een nieuwe afspraak met de Monteur, die het probleem kosteloos zal repareren.

11.1.2 Nieuw probleem binnen 3 maanden na reparatie: Binnen 3 maanden na de reparatie doet zich wederom een probleem voor. De Klant maakt een afspraak met de Monteur, die constateert dat het om een nieuw probleem gaat. Dit valt niet onder de garantie en daarom zal opnieuw € 69,- plus eventuele arbeidskosten in rekening worden gebracht.

11.1.3 Hetzelfde probleem buiten de garantieperiode van 3 maanden: Indien hetzelfde probleem zich buiten de garantieperiode van 3 maanden voor doet dient de Klant opnieuw € 69 plus eventuele arbeidskosten te betalen.

Art. 11.2 Garantie op onderdelen

Witgoed Brigade geeft 1 jaar garantie op nieuwe onderdelen. Onderdelen die binnen dat jaar defect gaan, zullen kosteloos worden vervangen. Onderdelen die na dit jaar defect gaan, vallen buiten de garantietermijn. Bij reparatie hiervan worden alle kosten (startkosten, eventuele extra arbeidskosten en nieuwe onderdelen) in rekening gebracht.

Artikel 12 Volgende reparatie

Overeenkomstig artikel 11 komt de Monteur opnieuw langs wanneer binnen 3 maanden na afgifte van het gerepareerde apparaat dezelfde klachten terugkeren. Bij dezelfde oorzaak van de klacht worden alleen die onderdelen die bij de vorige reparatie niet zijn vervangen in rekening gebracht. 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 aan de Klant doorberekend.

Binnen de garantietermijn komt de Monteur maximaal twee keer terug om het probleem te verhelpen. Indien het probleem de tweede keer nog niet kan worden verholpen, dan zal het betaalde bedrag volledig worden gerestitueerd aan de Klant.

Artikel 12 Klachten

Klachten kunnen binnen zeven dagen na reparatie uitsluitend per e-mail worden verzonden naar: klantenservice@witgoedbrigade.nl. Klachten die buiten deze termijn worden ingediend worden niet in behandeling genomen.

Artikel 13.1 Klachten met betrekking tot de reparatie

Als de Klant niet tevreden is over de reparatie, dan dient hij dit binnen zeven dagen per e-mail kenbaar te maken. Indien Witgoed Brigade meent dat de reparatie op de juiste wijze is uitgevoerd, dan staat het de Klant vrij om - in overleg met Witgoed Brigade - maar wel op eigen kosten, een externe deskundige in te schakelen. Indien deze externe partij tot de conclusie komt dat de reparatie niet op de juiste wijze is geschied, dan zijn de herstelkosten voor rekening van Witgoed Brigade. Indien de reparatie wel op de juiste wijze is geschied, komen deze kosten voor rekening van de Klant.

Artikel 13.2 Klachten met betrekking tot de levertijd

Overeenkomstig artikel 4 kan de levertijd van een onderdeel nooit worden gegarandeerd. Klachten over de levertijd worden derhalve niet in behandeling genomen, tenzij Witgoed Brigade hierin aantoonbaar tekortgeschoten is.

Artikel 13.3 Klachten met betrekking tot de kosten

Overeenkomstig artikel 4 werkt Witgoed Brigade uitsluitend met nieuwe onderdelen. Onderdelen worden pas besteld nadat de Klant akkoord is gegaan met de door Monteur aangegeven kosten. Als de Klant later meent het onderdeel elders goedkoper te zien, dan kan het Witgoed Brigade het verschil in kosten niet vergoeden. Witgoed Brigade kan de verkoop van niet-originele of tweedehandse onderdelen niet worden tegengeworpen.

Artikel 14 Geschillenbeslechting door de rechter

Op deze voorwaarden is uitsluitend Nederlands Recht van toepassing. De Rechtbank in Amsterdam is bij uitsluiting bevoegd om kennis te nemen van alle geschillen tussen partijen.