



Reparatievoorwaarden Huishoudapparatuur

De hieronder staande voorwaarden hebben uitsluitend betrekking op reparaties van huishoudelijke apparaten waarvoor reparatie bij de consument thuis plaatsvindt, door serviceorganisaties 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*)

Artikel 1

Aan de consument zal na een melding van een storing zo mogelijk direct, doch uiterlijk binnen één werkdag worden medegedeeld op welke dag het bezoek van de technicus zal plaatsvinden. De reparatie zal als regel binnen zeven werkdagen na de melding zijn uitgevoerd.

Artikel 2

a. Alvorens de reparatie wordt verricht 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 werkelijke bestede tijd, dan wel van een vooraf vastgesteld tarief.

Artikel 3

Indien tijdens het uitvoeren van de reparatie duidelijk wordt dat: De oorspronkelijke reparatie door redelijkerwijs niet te voorzien omstandigheden niet tegen het begrote bedrag kan worden uitgevoerd, of 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 in artikel 2b bepaalde.

Artikel 4

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

- direct, doch uiterlijk binnen één werkdag door de BSH Customer Service Planning of door de technicus met de consument de datum voor een tweede bezoek worden afgesproken.
- een herhalingsbezoek zal als regel binnen tien werkdagen na de melding plaatsvinden.
- voor een tweede of daaropvolgend bezoek zal geen voorrijdtarief 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 dient tegen afgifte van een reparatienota direct contant of door middel van een gegarandeerd betaalmiddel plaats te vinden.

Artikel 6

Op elke uitgevoerde en betaalde reparatie zal bij normaal huishoudelijk gebruik een volledige garantie van 12 maanden worden gegeven. Deze garantie omvat het kosteloos uitvoeren van een hernieuwde reparatie. Op de nieuwe en betaalde onderdelen geldt een garantietermijn van 12 maanden. Bij een beroep op garantie 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 kan worden verwacht, zal aan de consument een nieuw exemplaar of soortgelijk apparaat van hetzelfde merk worden aangeboden tegen bijbetaling op basis van een per apparaat te bepalen jaarlijks afschrijvingspercentage.

Artikel 8

Vervangen onderdelen stelt de technicus weer ter beschikking van de consument, met uitzondering van de 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 van fabriekswege aangebracht veiligheidskeurmerk gelden, dan wel bij het ontbreken daarvan, aan de wettelijke vereisten ter zake. Dit houdt ondermeer in, dat reparaties moeten worden uitgevoerd met originele en door de fabrikant ook terzake van veiligheidskeurmerken en -voorschriften gegarandeerde onderdelen. *) Deze reparatievoorwaarden zijn opgesteld door de Consumentenbond in samenwerking met de gezamenlijke fabrikanten en importeurs van huishoudelijke apparaten, verenigd in de VLEHAN.