

HERSTELLINGSVOORWAARDEN WHIRLPOOL BELUX NV

Wij zijn Whirlpool Belux NV, een Belgische vennootschap met maatschappelijke zetel te Nijverheidslaan 3 Bus 1, 1853 Strombeek-Bever, België, en wij zijn een dochteronderneming van Whirlpool Corporation (hierna genoemd "Whirlpool" of "wij"). Ons BTW-identificatienummer is BE0423.029.569 RPR Brussel.

De navolgende voorwaarden hebben uitsluitend betrekking op de herstelling van grote huishoudapparaten waarvoor een herstelling bij de consument thuis plaatsvindt, uitgevoerd op Belgisch en Luxemburgs grondgebied.

Artikel 1 : Contact en afspraak

Meld een storing of defect altijd bij ons contactcenter (Tel: 02 263 33 33 / contactcenter_belux@whirlpool.com) of via onze website of ga terug naar de winkel waar u het product gekocht heeft. Wij sturen zo snel mogelijk een servicemonteur bij je langs om het probleem op te lossen.

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 servicemonteur zal plaatsvinden.

Artikel 2 : Prijs van de herstelling

a. Whirlpool hanteert een vast reparatietarief van 219,00 € inclusief BTW, met uitzondering van koffieapparaten waar een vast reparatietarief van 399,00 € inclusief BTW geldig is. Voor deze eenmalige herstellingsprijs zijn alle herstellingskosten afgedekt: de kosten voor de voorbereiding en de planning, de verplaatsing, de diagnose, de benodigde arbeidstijd, de controle op de goede en veilige werking bij aflevering, en de eventueel benodigde wisselstukken.

b. Dit vast tarief is niet van toepassing bij een schade met een externe oorzaak (o.a. glasschade, overbelasting elektriciteit, schade door val, brand, water of de inwerking van chemische producten, verstoppingen door een externe oorzaak,...) en voor herstellingen uitgevoerd in het Groothertogdom Luxemburg.

Voor de onder b geldende herstelling geldt een starttarief van 120,00 € inclusief BTW voor de eerste 15 minuten. Per extra aangevatte 15 minuten betaalt u 30,00 € inclusief BTW extra. Eventuele benodigde onderdelen worden ook berekend.

Artikel 3 Fabrieksgarantie?

a. U heeft twee jaar fabrieksgarantie op technische defecten te wijten aan het functioneren van het apparaat bij normaal huishoudelijk gebruik. Werkt het apparaat conform specificaties, wordt er geen defect geconstateerd of is het defect te wijten aan verkeerd gebruik, verkeerde installatie, gebrekkig onderhoud of een externe oorzaak, dan betaalt u het reparatietarief aan de servicemonteur. Consulteer daarom de gebruikershandleiding en installatievoorschriften opdat u kosten vermijdt.

Meer informatie over onze garantievoorwaarden vindt u hier (https://www.whirlpool.be/static_assets/pdf/BE/new_Garantie_Whirlpool_Belux.pdf).

b. Buiten de garantie vallen transportschades, voor zover deze niet door Whirlpool zijn veroorzaakt. Controleer daarom je gekochte producten gelijk na ontvangst en voordat je deze in gebruik neemt op transportschades. Als je beschadigingen aantreft, dien je deze binnen 2 werkdagen na ontvangst te melden bij de verkoper waar je het product hebt gekocht.

c. Een herstelling onder garantie of tegen extra garantievoorwaarden verleend door Whirlpool, zal worden uitgevoerd volgens de geldende garantievoorwaarden, of tegen de voorwaarden en tarieven zoals bepaald in het extra garantiecontract. Indien u over een extra garantiecontract beschikt afgesloten met de handelaar waar u het toestel aangekocht heeft, lees dan eerst de specifieke voorwaarden van uw contract na. Bij vragen of dispuuten kan u zich richten tot uw handelaar of de instelling waar u de extra garantie heeft afgesloten.

d. Voor het recht op garantie dient u het originele aankoopbewijs voor te leggen aan de servicemonteur. In het geval van extra garantie is dit uw extra garantie certificaat of contract. Indien dit niet mogelijk is zal het servicebezoek aangerekend worden tegen de geldende tarieven.

Artikel 4 Annuleren van een afspraak of eventueel vervolfbezoek

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

a.1. Mits de afspraak minimaal 24 uur op voorhand geannuleerd werd. Dit kan per mail of telefonisch. In geval dat er minder dan 24 uur op voorhand verwittigd wordt of in geval van niet aanwezigheid, kunnen kosten (79,00 € inclusief BTW) in rekening gebracht worden.

a.2. Indien de consument tijdens het bezoek van de servicemonteur niet wenst over te gaan tot de daadwerkelijke herstelling van het apparaat, worden er bij minder dan 10 minuten analyse van de servicemonteur, diagnosekosten ten bedrage van 120,00 € inclusief BTW aangerekend. Bij meer dan 10 minuten analyse van het apparaat wordt het volledige bedrag van het reparatietarief aangerekend ten bedrage van 219,00 € inclusief BTW

b. 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 servicemonteur opgemaakt worden; na aanvaarding van het voorstel wordt er een commerciële korting van 99,00 € inclusief BTW gegeven op het reparatietarief van 219,00 € inclusief BTW, waardoor de consument 120,00 € inclusief BTW betaalt aan de servicemonteur. Beslist u in te gaan op een omruiling dan wordt 120,00 € inclusief BTW in mindering gebracht van het voorstel voor het nieuwe apparaat.

c. Een herstelling kan in 80% van de gevallen bij het eerste bezoek van de servicemonteur opgelost worden. In sommige gevallen is een tweede bezoek noodzakelijk, indien de servicemonteur het noodzakelijke onderdeel dient te bestellen. In deze gevallen blijft het reparatietarief van 219,00 € inclusief BTW gelden.

c.1. Wenst de consument bij nader inzien niet over tot herstelling, dan kan dit tweede bezoek afgezegd worden. In dit geval wordt de volledige prijs van het reparatietarief ten bedrage van 219,00 € inclusief BTW gefactureerd.

c.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 reparatietarief ten bedrage van 219,00 € inclusief BTW worden gefactureerd.

Artikel 5 Afspraak voor een eventueel vervolgbezoek

De herstelling zal zo veel 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 servicemonteur, 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 plaatsvindt.

Artikel 6 Rapport van herstelling

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.

Artikel 7 Garantie op herstelling

- a. Op elke uitgevoerde herstelling wordt 3 maand volledige garantie verleend op het toestel, tevens wordt 1 jaar garantie verleend op de uitgevoerde herstelling. Deze garantie omvat het volledig kosteloos uitvoeren van een hernieuwde herstelling. Bij een beroep op de garantie dient de consument de gespecificeerde rekening en/of werkrapport van de voorgaande herstelling aan de servicemonteur voor te leggen.
- b. Deze garantie is enkel van toepassing bij normaal huishoudelijk gebruik. Zijn uitgesloten: schade met een externe oorzaak (zie artikel 2.b), bij professioneel gebruik van een gewoon huishoudtoestel, bij herhaaldelijk foutief gebruik of indien het toestel conform specificaties werkt (zie artikel 3).

Artikel 8 3 maal hetzelfde defect tijdens de fabrieksgarantie

Indien na driemaal uitvoeren van eenzelfde herstelling, hetzelfde defect, bij normaal huishoudelijk gebruik opnieuw optreedt, binnen de onder [Artikel 3](#) 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 9 Onderdelen

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

Artikel 10 Veiligheidscontrole

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 11 Betalingsvoorwaarde van een herstelling

a. Betalingen van de herstellingen worden uitsluitend via bancontact verricht. Indien dit uitzonderlijk niet mogelijk is, wordt een factuur uitgereikt en is Whirlpool gerechtigd administratiekosten (15,00 € inclusief BTW) in rekening te brengen.

b. Indien de betaling door een andere rechtspersoon of entiteit dan het hersteladres dient te gebeuren, dan dient dit uitdrukkelijk vermeld te worden bij de herstel aanvraag en dient de aanvraag schriftelijk te gebeuren door de rechtspersoon of entiteit die de reparatie zal betalen.

c. De factuur dient binnen 5 dagen te worden betaald. Na het verstrijken van de vervaldatum wordt een eerste gratis herinnering verstuurd via een duurzame drager. In geval van niet betaling binnen de gevraagde termijn zal bij de tweede herinnering, een verwijlntrest en een forfaitaire vergoeding toegevoegd worden conform Boek XIX Wetboek van Economisch Recht als volgt:

1. Verwijlntresten conform de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties.

2. Een forfaitaire vergoeding van:

- 20,00 € is het verschuldigde saldo lager dan of gelijk is aan 150,00 €;
- 30,00 € vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150.01 € en 500,00 € als het verschuldigde saldo tussen 150.01 € en 500,00 € is;
- 65 € vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 € met een maximum van 2000,00 € als het verschuldigde saldo hoger dan 500,00 € is.

Indien Whirlpool zijn betaalverplichtingen jegens u niet tijdig nakomt, heeft u recht op eenzelfde vergoeding zoals hierboven omschreven.

Artikel 12: Privacy verklaring:

Wij verwijzen u voor de privacy verklaring naar onze website: https://www.whirlpool.be/nl_BE/pages/privacy