

Vereniging Leveranciers Huishoudelijke Apparaten Nederland

VLEHAN

MINIMALE  
REPARATIE  
VOORWAARDEN  
VLEHAN

## Inhoud

Minimale reparatievoorwaarden .....	3
Artikel 1 Bezoek termijn.....	3
Artikel 2 Prijsopgave reparatie kosten.....	3
Artikel 3 Afwijking prijsopgave .....	3
Artikel 4 Defect niet in één keer te herstellen.....	3
Artikel 5 Specificatie op reparatie bon .....	4
Artikel 6 Garantie op reparatie .....	4
Artikel 7 Afhandeling bij meerdere keren hetzelfde defect .....	4
Artikel 8 Onderdelen.....	4
Artikel 9 Veiligheidstest en veiligheidsvoorschriften.....	4
Artikel 10 Geautoriseerde technicus en originele onderdelen .....	4
Uitgave.....	5

## Minimale reparatievoorwaarden

De navolgende voorwaarden hebben uitsluitend betrekking op de reparatie van grote huishoudelijke apparaten waarvoor reparatie bij de consument thuis plaatsvindt door serviceorganisaties van bij de Vlehan aangesloten fabrikanten en importeurs. Deze voorwaarden betreffen zowel apparaten onder als buiten fabrieksgarantie. Vlehan-leden hebben zich verbonden ten minste deze reparatievoorwaarden toe te passen, zodat niet ten nadele van de consument van deze voorwaarden zal worden afgeweken. Leden van de Vlehan zullen deze voorwaarden toepassen of in hun eigen reparatievoorwaarden opnemen.

## Artikel 1 Bezoek termijn

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 melding zijn uitgevoerd.

## Artikel 2 Prijsopgave reparatie kosten

- A. Alvorens de reparatie wordt uitgevoerd, 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 eventuele totale reparatiekosten inclusief eventuele voorrij- en diagnosekosten. Desgevraagd zal deze begroting door de technicus schriftelijk worden vastgelegd.
- B. Indien de consument met het begrote bedrag niet akkoord gaat, zal het te repareren apparaat, indien redelijkerwijs mogelijk, worden teruggebracht in de staat waarin het aan de technicus werd aangeboden. Nadat dit is geschied, zullen ten hoogste de kosten van voorrijden en arbeidsloon in rekening worden gebracht op basis van de werkelijk bestede tijd dan wel op basis van een vooraf vastgesteld tarief.

## Artikel 3 Afwijking prijsopgave

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 Defect niet in één keer te herstellen

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:

- A. direct, doch uiterlijk binnen één werkdag door de desbetreffende serviceorganisatie of door de technicus met de consument de datum voor een tweede bezoek worden afgesproken;
- B. een herhalingsbezoek als regel binnen tien werkdagen na de melding plaatsvinden;
- C. voor een tweede of daaropvolgend bezoek slechts een eventueel voorrijtarief in rekening kunnen worden gebracht indien de noodzaak voor herhalingsbezoek aan de consument is toe te schrijven.

## **Artikel 5 Specificatie op reparatie bon**

De consument ontvangt bij doorberekening van kosten 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 kan onder meer direct contant plaatsvinden tegen afgifte van een kwitantie, door middel van een éénmalige machtiging of door middel van gegarandeerd betaalmiddel plaats te vinden.

## **Artikel 6 Garantie op reparatie**

Op elke uitgevoerde en betaalde reparatie zal bij normaal huishoudelijk gebruik een garantie van minimaal drie maanden worden gegeven. De consument kan zich op deze garantie beroepen indien het eerdere gebrek, waarvoor reparatie heeft plaatsgevonden, zich binnen de aldus verlengde garantietermijn opnieuw voordoet. Deze garantie omvat het volledig kosteloos uitvoeren van een hernieuwde reparatie. Bij een beroep op de garantie op de reparatie dient de consument op verzoek de gespecificeerde rekening van de voorgaande reparatie aan de technicus te overleggen.

## **Artikel 7 Afhandeling bij meerdere keren hetzelfde defect**

Indien na driemaal uitvoeren van eenzelfde reparatie hetzelfde defect bij normaal huishoudelijk gebruik opnieuw optreedt binnen de in artikel 6 bedoelde garantietermijn en een afdoend resultaat bij het opnieuw uitvoeren van de reparatie redelijkerwijs niet verwacht kan worden, zal aan de consument een exemplaar of soortgelijk apparaat van hetzelfde merk worden aangeboden, al dan niet onder beding van bijbetaling op basis van een per apparaat door de fabrikant/importeur te bepalen jaarlijks afschrijvingspercentage.

## **Artikel 8 Onderdelen**

Vervangen onderdelen stelt de technicus op verzoek van de consument weer ter beschikking van de consument of worden door de technicus op verantwoorde manier afgevoerd, met uitzondering van onder fabrieksgarantie of tegen een gereduceerde prijs vervangen onderdelen. Laatstgenoemde onderdelen worden eigendom van de fabrikant/importeur.

## **Artikel 9 Veiligheidstest en veiligheidsvoorschriften**

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 fabrieksweg aangebracht veiligheidskeurmerk gelden dan wel, bij ontbreken daarvan, aan de wettelijke vereisten terzake.

## **Artikel 10 Geautoriseerde technicus en originele onderdelen**

Artikel 9 houdt onder meer in dat reparaties moeten worden uitgevoerd door terzake door de fabrikant/importeur geautoriseerde technici en met door deze geautoriseerde onderdelen. De bedoelde onderdelen worden door de fabrikant/importeur voorts terzake van veiligheidskeurmerken en -voorschriften gegarandeerd.

## **Uitgave**

VLEHAN, Vereniging Leveranciers van Huishoudelijke Apparaten in Nederland

*Versie: mei 2010*

### **Bezoekadres**

Zilverstraat 69, 2718 RP Zoetermeer

### **Correspondentieadres**

Postbus 190, 2700 AD Zoetermeer

### **Telefoon**

079 353 13 72

### **E-mail**

[vlehan@vlehan.nl](mailto: vlehan@vlehan.nl)

### **Website**

[www.vlehan.nl](http://www.vlehan.nl)

### **DISCLAIMER**

*Hoewel grote zorg is besteed aan de waarborging van een correcte en, waar nodig, volledige beschrijving van de relevante aandachtspunten wijst VLEHAN elke aansprakelijkheid voor schade als gevolg van onjuistheden en/of onvolkomenheden in deze brochure van de hand.*