

HERSTELLINGSVOORWAARDEN WHIRLPOOL NEDERLAND BV

De navolgende voorwaarden hebben uitsluitend betrekking op de herstelling van grote huishoudapparaten waarvoor herstelling bij de consument thuis plaatsvindt.

Artikel 1 : Contact en afspraak

Ontstaat er een storing of defect aan één van onze producten, dan staat Whirlpool klaar om u te helpen. Meld een storing of defect altijd bij ons contactcenter (Tel: 076 530 64 00 / contactcenter_nl@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 u 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 herstellingsstarief van 209,00 € . Voor deze eenmalige herstellingsprijs van 209,00 € 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 (glasschade kookplaat, elektriciteit overbelasting, schade door val /brand of water, glas in filter of pomp,...). Voor de onder b geldende herstelling geldt een starttarief van 120,00 € voor de eerste 15 minuten. Per extra aangevatte 15 minuten betaalt u 30,00 € extra . Eventuele benodigde onderdelen worden ook berekend.

c. Meer informatie over onze betalingsmodaliteiten kan u nalezen in [artikel 11](#).

Artikel 3 Fabrieksgarantie?

a. U heeft twee jaar fabrieksgarantie op alle 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 externe oorzaak , dan betaalt u het geldende tarief aan de servicemonteur, zoals vermeld in [artikel 2](#). Consulteer daarom de gebruikershandleiding en installatievoorschriften opdat u kosten vermijdt. Meer informatie over onze garantievoorwaarden vindt u [hier](#).

https://www.whirlpool.nl/static_assets/pdf/NL/GARANTIEVOORWAARDEN+WHIRLPOOL.pdf

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

c. Een herstelling onder garantie of tegen extra garantie-voorwaarden 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 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. Meer informatie over onze betalingsmodaliteiten kan u nalezen in [artikel 11](#).

Artikel 4 Annuleren van een afspraak of eventueel vervolgbezoek

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

1. Mits de afspraak minimaal 24 uur op voorhand te annuleren. Dit kan per mail of telefonisch. In geval dat er minder dan 24 uur op voorhand verwittigd wordt, kunnen kosten in rekening gebracht worden. Bij niet aanwezigheid kunnen verplaatsingskosten van 79 € in rekening gebracht worden.

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 15 minuten analyse van de servicemonteur, diagnose kosten ten bedrage van 120,00 € aangerekend. Bij meer dan 15 min. analyse van het apparaat wordt het volledige bedrag van het herstellings tarief aangerekend ten bedrage van 209,00 €.

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 wordt er een commerciële korting van 89,00 € gegeven op het herstellings tarief van 209,00 €, waardoor de consument 120,00 € betaalt aan de servicemonteur. Beslist u in te gaan op een omruiling dan wordt 120,00 € in mindering gebracht van het voorstel voor het nieuwe apparaat. Bij de verkoop van een apparaat gelden de Algemene Voorwaarden ([Artikel 12](#))

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 herstellings tarief van 209,00 € gelden.

1. Wenst de consument bij nader inzien niet over te gaan tot herstelling, dan kan dit tweede bezoek afgezegd worden. In dit geval wordt de volledige prijs van het herstellings tarief ten bedrage van 209,00 € gefactureerd.

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 herstellings tarief ten bedrage van 209,00 € worden gefactureerd.

Artikel 5 Afspraak voor een eventueel vervolfbezoek

De herstelling 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 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 plaatsvinden.

Artikel 6 Rapport van herstelling en betaling

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 is alleen via Pin mogelijk. ([Artikel 11](#))

Artikel 7 Garantie op herstelling

Op elke uitgevoerde herstelling zal bij normaal huishoudelijk gebruik de wettelijke garantieregeling van toepassing zijn. Deze garantie omvat het volledig kosteloos uitvoeren van een hernieuwde herstelling. Bij een beroep op de herstellingsgarantie dient de consument op verzoek de gespecificeerde rekening van de voorgaande herstelling aan de servicemonteur voor te leggen.

Artikel 8 Herhaald 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 Betalingsvoorwaarden van een herstelling

a. Betalingen van de herstellingen worden uitsluitend via pin betaalkaart verricht. Indien dit niet mogelijk is wordt een factuur uitgereikt en is Whirlpool gerechtigd administratiekosten in rekening te brengen, zijnde 15,00 €. De factuur dient binnen 5 dagen te worden betaald.

b. Indien de betaling door een andere rechtspersoon of entiteit dan het hersteladres dient te gebeuren, dan dit uitdrukkelijk vermeld te worden bij de herstel aanvraag. Zoniet kunnen bij herfacturatie administratiekosten van 15,00 € in rekening gebracht worden. De herstel aanvraag dient schriftelijk te gebeuren naar contactcenter_nl@whirlpool.com door de persoon of entiteit die de factuur zal betalen met volledige vermelding van het facturatieadres, inclusief KvK-nummer.

c. Elke betwisting betreffende een verrekening is slechts aanvaardbaar binnen de 30 dagen na factuurdatum.

d. Indien de consument de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is de consument, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien de consument na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Whirlpool de vordering uit handen geven, in welk geval de consument naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten.

Artikel 12 Lees hier onze [Algemene Voorwaarden](#)

<https://www.whirlpool.nl/service/algemene-voorwaarden>

Artikel 13 [Privacyverklaring](#)

<https://www.whirlpool.nl/pages/privacybeleid>

De meest courante herstel en garantievoorzaken zijn consulteerbaar op onze website