

Algemene Voorwaarden 2017

Reparatie Consumentenelektronica



Algemene Reparatievoorwaarden Consumentenelektronica 2017 (ARC 2017)

Deze algemene voorwaarden van UNETO-VNI zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER en zijn in werking getreden per 1 september 2017.

INHOUDSOPGAVE

ARTIKEL 1 - algemene bepalingen	3
ARTIKEL 2 - Klachtschrijving.....	3
ARTIKEL 3 - Prijs.....	3
ARTIKEL 4 - Afgiftebon.....	3
ARTIKEL 5 - Stoppen of doorgaan	3
ARTIKEL 6 - Stoppen	3
ARTIKEL 7 - Voortgang reparatie	4
ARTIKEL 8 - Vervangend product.....	4
ARTIKEL 9 - Uitvoering.....	4
ARTIKEL 10 - Reparatiebon.....	4
ARTIKEL 11 - Aansprakelijkheid.....	4
ARTIKEL 12 - Garantie	4
ARTIKEL 13 - Volgende reparatie	4
ARTIKEL 14 - Niet afgehaalde producten.....	5
ARTIKEL 15 - Geschillencommissie Elektro	5
ARTIKEL 16 - Geschillencommissie Elektro	5
ARTIKEL 17 - Nakomingsgarantie	5

ARTIKEL 1 - ALGEMENE BEPALINGEN

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Bedrijf: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die als verkoper handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit en
 * lid is van UNETO-VNI, of
 * aangesloten is bij een commerciële samenwerkingsorganisatie van bedrijven die lid is van UNETO-VNI.

Klant: de wederpartij van het bedrijf

Consument: de natuurlijke persoon die als koper handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit.

Geschillencommissie Elektro: Geschillencommissie Elektro, Postbus 90.600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).

1. Op de overeenkomst tussen het bedrijf en een koper, waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. De AVED 2017 zijn volledig van toepassing, behalve voor zover schriftelijk anders is overeengekomen.

ARTIKEL 2 - KLACHTOMSCHRIJVING

Bij reparaties wordt uitgegaan van de klachten die op de afgifte bon zijn omschreven.

ARTIKEL 3 - PRIJS

De prijs van de reparatie wordt uitsluitend vastgesteld op basis van het aantal uren, de voorrijkosten, de ophaal- en terugbezorgkosten, de onderzoekskosten, de kosten van de gebruikte materialen, de verzend- en administratiekosten en de kosten gemaakt door derden, alles inclusief BTW.

ARTIKEL 4 - AFGIFTEBON

De afgiftebon vermeldt in ieder geval de onderzoekskosten en de vermoedelijke duur van de reparatie. Indien en voor zover mogelijk vermeldt de afgiftebon tevens een raming van de reparatiekosten. Indien geen raming van de reparatiekosten valt te geven, vermeldt de afgiftebon in ieder geval het uurtarief en voor zover van toepassing de ophaal- en terugbezorgkosten plus de verzend- en administratiekosten.

ARTIKEL 5 - STOPPEN OF DOORGAAN

Als bij onderzoek blijkt dat de prijs van de reparatie hoger zal zijn dan de kostenraming zoals vermeld op de afgiftebon, dan wordt aan de klant gevraagd of hij het product voor die hogere prijs wil laten repareren. In dat geval vindt de reparatie pas plaats na toestemming van de klant. Wanneer de afgiftebon geen kostenraming vermeldt en de prijs pas na onderzoek kan worden vastgesteld, dan wordt aan de klant gevraagd of hij het product voor die prijs wil laten repareren. Ook in dat geval vindt de reparatie pas plaats na toestemming van de klant.

ARTIKEL 6 - STOPPEN

De klant kan evenwel afzien van verdere dienstverlening door het bedrijf en betaalt dan de onderzoekskosten zoals vermeld op de afgiftebon. Het bedrijf stelt vervolgens het product weer ter beschikking van de klant in de staat waarin hij het heeft ontvangen.

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 deze het bedrijf niet houden aan de opgegeven reparatietijd. Het voorgaande artikel is van overeenkomstige toepassing.

ARTIKEL 8 - VERVANGEND PRODUCT

Partijen regelen onderling of en onder welke voorwaarden de klant de beschikking krijgt over een vervangend product tijdens de duur van de reparatie.

ARTIKEL 9 - UITVOERING

1. Het bedrijf zal 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 het bedrijf de vervangen onderdelen ter beschikking aan de klant.

ARTIKEL 10 - REPARATIEBON

Na de reparatie ontvangt de klant een reparatiebon met een korte omschrijving van de verrichte werkzaamheden en vervangen onderdelen.

ARTIKEL 11 - AANSPRAKELIJKHEID

Het bedrijf is aansprakelijk voor verlies en diefstal van het product, de toebehoren en accessoires, alsmede voor schade daaraan, ontstaan vanaf het tijdstip van afgifte tot aan het moment dat de klant het product weer ophaalt.

ARTIKEL 12 - GARANTIE

Het bedrijf geeft na het voltooien van de reparatie een garantie van 3 maanden op de reparatie. Deze garantietermijn gaat in op het moment van afgifte van het product aan de klant. Op schoonmaak- cq onderhoudsbeurten, alsmede op reparaties verricht aan producten met bliksem-, water- of vochtschade, wordt geen garantie gegeven, tenzij op de afgiftebon uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld.

ARTIKEL 13 - VOLGENDE REPARATIE

Wanneer binnen 3 maanden na afgifte van het gerepareerde product de klachten genoemd in artikel 2 terugkeren, doet het bedrijf een opgave van de prijs voor een nieuwe reparatie. 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 zoals bedoeld in artikel 3 aan de klant doorberekend.

Het hiervoor bepaalde in dit artikel is niet van toepassing voor zover de klant aanspraak kan maken op ontbinding van de overeenkomst in geval van een ernstige tekortkoming bij een eerdere reparatie.

Na hernieuwde reparatie gaat de garantie opnieuw in.

ARTIKEL 14 - NIET AFGEHAALDE PRODUCTEN

Indien na drie achtereenvolgende schriftelijke of elektronische mededelingen door het bedrijf aan de klant dat het product gereed is, de klant gedurende een periode van drie maanden heeft nagelaten het product op te halen, heeft het bedrijf het recht dit product te verkopen en te leveren aan een derde.

Als het product een waarde heeft van € 100 of meer, dan gebeurt de derde mededeling per aangetekende brief in plaats van per gewone post of langs elektronische weg.

Het bedrijf mag het door de klant aan hem verschuldigde bedrag verhalen op de opbrengst van de verkoop.

Als de verkoopopbrengst het door de klant aan het bedrijf verschuldigde bedrag overtreft, dan rust op het bedrijf de verplichting het saldo, indien mogelijk, aan de klant te voldoen.

ARTIKEL 15 - GESCHILLENCOMMISSIE ELEKTRO

1. Geschillen tussen de consument en het bedrijf over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot de door het bedrijf te leveren of geleverde diensten of zaken, kunnen zowel door de consument als door het bedrijf aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Elektro.
2. De Geschillencommissie Elektro neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd bij het bedrijf heeft ingediend.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing, dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij het bedrijf indiende, schriftelijk of in een andere door de Geschillencommissie Elektro te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Elektro aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de consument het geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie Elektro, dan is het bedrijf aan deze keuze gebonden. Indien het bedrijf het geschil bij de Geschillencommissie Elektro aanhangig wil maken, moet hij de consument schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Het bedrijf dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie Elektro doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie Elektro gebeurt in de vorm van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de gewone rechter dan wel de Geschillencommissie Elektro is bevoegd van een geschil tussen de consument en het bedrijf kennis te nemen.

ARTIKEL 16 - GESCHILLENCOMMISSIE ELEKTRO

Voor geschillen die worden voorgelegd aan de rechter, is de rechtbank in het arrondissement van het bedrijf bevoegd.

ARTIKEL 17 - NAKOMINGSGARANTIE

1. Stichting Geschillenregelingen UNETO staat ten opzichte van de consument garant voor de nakoming door het bedrijf van het bindend advies van de Geschillencommissie Elektro.
2. De nakomingsgarantie wordt opgeschort als het bedrijf of de consument het bindend advies binnen twee maanden na de verzending daarvan door de Geschillencommissie Elektro ter vernietiging aan de rechter voorlegt.
3. De nakomingsgarantie herleeft indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis, waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.
4. Voor de nakomingsgarantie van Stichting Geschillenregelingen UNETO geldt een limiet van hoogstens € 2.750 per bindend advies.

5. Stichting Geschillenregelingen UNETO geeft uitvoering aan de nakomingsgarantie onder voorwaarde dat de consument zijn vordering op het bedrijf tot hoogstens het uit te keren bedrag overdraagt aan Stichting Geschillenregelingen UNETO.
6. In geval van surseance van betaling, schuldsanering, faillissement of bedrijfsbeëindiging van het bedrijf geldt de nakomingsgarantie van Stichting Geschillenregelingen UNETO niet, tenzij de Geschillencommissie Elektro het geschil ter zitting heeft behandeld en een einduitspraak heeft gedaan voor de datum van verlening van surseance van betaling, van kracht worden van de schuldsanering, verklaring in staat van faillissement dan wel beëindiging van de bedrijfsactiviteiten.
7. In geval van surseance van betaling, schuldsanering, faillissement of bedrijfsbeëindiging van het bedrijf bedraagt het totaal door Stichting Geschillenregelingen UNETO op basis van de nakomingsgarantie aan consumenten uit te keren bedrag hoogstens € 10.000 per bedrijf. De afhandeling door Stichting Geschillenregelingen UNETO van de beroepen van consumenten op de nakomingsgarantie gebeurt op volgorde van binnenkomst van het schriftelijke beroep op de nakomingsgarantie.



SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

T 070 3499 499

E communicatie@ser.nl

www.ser.nl