

Algemene voorwaarden Witgoed Brigade Versie 2.3 (nov. 2024)

Deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op de relatie tussen jou (de Klant) en de Witgoed Brigade, waarbij Witgoed Brigade bemiddelt tussen jou en onze aangesloten Witgoed Monteurs.

Artikel 1 Algemene bepalingen

Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven hebben met een hoofdletter geschreven woorden in deze voorwaarden de volgende betekenis:

1. Klant(en): de wederpartij - zowel natuurlijke- als rechtspersonen - van Witgoed Brigade die een Reparatieaanvraag heeft ingediend en die wordt bemiddeld (in contact gebracht) via ons platform naar een Monteur.
2. Witgoed Brigade: Witgoed Brigade is een online reparatieplatform, online bereikbaar via onze websites, waar Klanten terecht kunnen voor het maken van een Reparatieafpraak wanneer hun witgoedapparaat defect is geraakt. Witgoed Brigade werkt met aangesloten externe, zelfstandig gevestigde en van de Witgoed Brigade onafhankelijke Monteurs.
3. Monteur(s): een Monteur in externe betrekking van de Witgoed Brigade (externe Monteur/partner). Alle monteurs voldoen aan de door Witgoed Brigade gestelde eisen van vakbekwaamheid en servicegerichtheid. De Monteur sluit op eigen naam een overeenkomst met de Klant. De monteur hanteert de tarieven zoals gepubliceerd op www.witgoedbrigade.nl.
4. Reparatieaanvraag: een verzoek van een Klant tot het doen van een reparatie door een Monteur.
5. Reparatieafpraak: een Reparatieaanvraag die door Witgoed Brigade is ingepland en per e-mail/SMS/WhatsApp is bevestigd aan de Klant.

Artikel 2 Reparatieaanvraag

Witgoed Brigade bemiddelt tussen Klanten en Monteurs. Je vult jouw gegevens online in, of belt of WhatsAppt met onze intake medewerkers, zodat de Monteur je storing kan inplannen en je kan contacteren. Pas na acceptatie van de reparatie door de Monteur, krijgt hij je gegevens te zien.

De reparatie wordt uitgevoerd door de Monteur. Witgoed Brigade is géén partij bij deze reparatie. De Monteur voert de reparatie uit voor eigen rekening en risico. De Monteur is zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de reparatie en eventueel ontstane en aantoonbare (vervolg)schade of aangebracht letsel. Ook voor de garantie van 3 maanden op de reparatie is de monteur verantwoordelijk.

De Klant neemt contact op met de Witgoed Brigade en geeft aan welk soort apparaat een defect heeft. Witgoed Brigade plant – met de gegevens en voorkeuren van de klant – een Reparatieafpraak in bij een Monteur. Een Reparatieafpraak is pas definitief wanneer de Klant de bevestiging van de afspraak op het door Klant opgegeven e-mailadres of mobiele nummer heeft ontvangen. Witgoed Brigade is niet aansprakelijk voor eventuele schade ontstaan door het niet- ontvangen van de bevestiging door Klant.

Artikel 3 Tarieven

De Monteur hanteert de tarieven zoals vermeld op de website van Witgoed Brigade: <https://witgoedbrigade.nl/tarieven/>. Voor de voorrijkosten, diagnose en eerste 15 minuten reparatie, wordt door de Monteur bij Klant standaard € 69,- (inclusief btw) in rekening gebracht, dit tarief kan afwijken indien de klant een spoedaanvraag doet. De eventueel langere reparatietijd wordt gefactureerd bij Klant tegen maximaal € 19,50 per 10 min (inclusief btw). De Monteur factureert per blok van 10 minuten. Extra benodigde onderdelen zijn niet inbegrepen in dit tarief.

Artikel 4 Annulering van een Reparatieafpraak

Kosteloos annuleren is mogelijk tot maximaal 24 uur na het tijdstip van indienen van de aanvraag (gerekend in werkdagen van maandag tot en met vrijdag). Bij annulering later dan 24 uur na het tijdstip van indienen van de aanvraag kunnen annuleringskosten van € 25,- in rekening worden gebracht. Voor het annuleren van een Spoedaanvraag worden altijd annuleringskosten van € 25,- in rekening gebracht. Annulering van de aanvraag moet altijd en uitsluitend bij de Monteur gebeuren. Zie hiervoor de opdrachtbevestiging welke monteur voor jouw reparatie is ingepland. Annuleringskosten zijn mogelijk niet van toepassing in gevallen van overmacht, zoals ziekte of onvoorziene omstandigheden (bijvoorbeeld verkeersproblemen of een familiekwestie), mits dit wordt aangetoond.

Artikel 5 No-show

Als de Klant niet op het afgesproken tijdsblok en adres aanwezig is voor de Reparatieafspraken, wordt € 69,- in rekening gebracht vanwege no-show.

Artikel 6 Aansprakelijkheid

Witgoed Brigade faciliteert en bemiddelt Reparatieafspraken via het online platform. De Klant komt zelf tot een overeenkomst met de betreffende Monteur. De Monteur is zelf aansprakelijk voor eventuele directe schade(s) of vervolgschade(s) of veroorzaakt letsel bij de Klant als gevolg van een uitgevoerde reparatie. Witgoed Brigade is niet aansprakelijk voor enige directe schade of vervolgschade als gevolg van een uitgevoerde reparatie door een monteur aangesloten bij de Witgoed Brigade.

Witgoed Brigade is niet verantwoordelijk voor directe schade of vervolgschade door het uitvoeren van een 'doe het zelf' oplossing met advies van een aangesloten monteur, de chatbot of teksten op onze websites. Deze adviezen worden op eigen risico uitgevoerd. De betreffende fabrikant is verantwoordelijk voor de juiste werking van het aangekochte product. De Klant kan bij eventuele productaansprakelijkheden terecht bij de betreffende fabrikant.

Artikel 7 Garantie

Garantieperiode: Op een door de Monteur uitgevoerde reparatie en de gebruikte onderdelen wordt een garantie van 3 maanden verleend. Deze garantieperiode gaat in op de dag dat de Monteur het apparaat heeft gerepareerd.

Garantievoorwaarden: De garantie dekt defecten die het directe gevolg zijn van de uitgevoerde reparatie of de vervangen onderdelen. Defecten die voortkomen uit onjuist gebruik, gebrek aan onderhoud, of andere oorzaken buiten de verantwoordelijkheid van de Monteur, vallen niet onder de garantie.

Procedure voor aanspraak op garantie:

- 1. Contact opnemen:** Als je een beroep wilt doen op de garantie, neem dan binnen de garantieperiode van 3 maanden contact op met de Monteur die de reparatie heeft uitgevoerd. De contactgegevens van de Monteur vind je op de werkbond die je hebt ontvangen na de reparatie.
- 2. Informatie verstrekken:** Geef een duidelijke beschrijving van het probleem en vermeld het apparaat dat gerepareerd is, de datum van de oorspronkelijke reparatie, en voeg indien mogelijk een kopie van de werkbond bij.
- 3. Herstelafpraak:** De Monteur beoordeelt het probleem en maakt, indien de garantie van toepassing is, een afspraak om het defect kosteloos te herstellen. De Monteur behoudt zich het recht voor om het defect eerst te inspecteren om te bepalen of het onder de garantie valt.

Geen dekking onder garantie: Als na beoordeling blijkt dat het defect niet onder de garantie valt (bijvoorbeeld door verkeerd gebruik of externe schade), kunnen kosten in rekening worden gebracht voor het herstel. De Monteur informeert je hierover voordat er verdere werkzaamheden worden uitgevoerd.

Facilitering door Witgoed Brigade: Witgoed Brigade kan bemiddelen tussen de Klant en de Monteur als er een geschil ontstaat over de garantie, maar is niet verantwoordelijk voor het herstel of de uitkomst van de garantieclaim. De Monteur blijft de eerstverantwoordelijke partij voor de garantie

Artikel 8 Klachten

Klachten over Monteurs kunnen binnen zeven dagen na reparatie uitsluitend per e-mail worden verzonden naar: service@witgoedbrigade.nl. Klachten die buiten deze termijn worden ingediend kunnen helaas niet in behandeling genomen. Klachten over de reparatie zelf kunnen uitsluitend in behandeling worden genomen door de Monteur. Witgoed Brigade kan wel faciliteren bij het oplossen van deze klacht maar is niet verantwoordelijk voor een oplossing. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de monteur.

Artikel 9 Geschillenbeslechting door de rechter

Op deze voorwaarden is uitsluitend Nederlands Recht van toepassing. De Rechtbank in Utrecht is bij uitsluiting bevoegd om kennis te nemen van alle geschillen tussen partijen.