

## 1. Reparatieformulier

De klant ontvangt een exemplaar van het reparatieformulier waarop in ieder geval de onderzoekskosten en de vermoedelijke duur van de reparatie staan vermeld en, als dit mogelijk is, tevens een raming van de reparatiekosten.

## 2. Reparatiewerkzaamheden

Bij reparaties wordt uitgegaan van de klachtomschrijving op het reparatieformulier.

## 3. Prijs

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

## 4. Wel of niet repareren

- a. Als uit onderzoek blijkt dat de prijs van de reparatie hoger zal zijn dan de kostenraming zoals vermeld op het reparatieformulier, dan wordt aan de klant gevraagd of hij het product voor die hogere prijs wil laten repareren. Alleen na toestemming van de klant wordt de reparatie uitgevoerd. Wanneer het reparatieformulier 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.
- b. Als de reparatie door derden moet worden uitgevoerd, of het door levering van onderdelen door derden niet mogelijk is de reparatie binnen de opgegeven tijd uit te voeren, dan wordt de klant op de hoogte gebracht van de nieuwe reparatietijd.
- c. In de sub a en sub b omschreven situatie kan de klant afzien van verdere dienstverlening door de ondernemer. In dat geval betaalt hij de onderzoekskosten zoals vermeld op het reparatieformulier en ontvangt het product weer in de staat waarin hij het heeft afgegeven.

## 5. 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.

## 6. Kwaliteit

- a. Een reparatie zal op zodanige wijze worden uitgevoerd, dat het apparaat daarna weer voldoet aan de wettelijke veiligheidsvoorschriften.
- b. Indien daarover niets anders is afgesproken, wordt bij de reparatie gebruik gemaakt van nieuwe onderdelen, of, wanneer dit met betrekking tot een dergelijk product gebruikelijk is, ruilonderdelen. Wanneer de klant dat vooraf laat weten, geeft de ondernemer de vervangen onderdelen, met uitzondering van de geruilde onderdelen, aan de klant.
- c. Na de reparatie wordt op het reparatieformulier een korte omschrijving opgenomen van de verrichte werkzaamheden en vervangen onderdelen.

## 7. Aansprakelijkheid

De ondernemer 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.

## 8. Garantie

Op de uitgevoerde reparatie wordt een garantie van drie maanden gegeven. Deze garantietermijn gaat in op het moment van afgifte van het product aan de klant. Op schoonmaak- of onderhoudsbeurten, alsmede op reparaties verricht aan producten met bliksem-, water- of vochtschade, wordt geen garantie gegeven, tenzij op het reparatieformulier uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld.

## 9. Niet afgehaalde producten

Als het gerepareerde product klaar is en het niet door de klant wordt opgehaald zal de ondernemer gedurende een periode van drie maanden de klant minimaal driemaal per e-mail/telefoon laten weten dat het product gereed is. Is dit na die drie maanden nog niet opgehaald door de klant, dan mag de ondernemer het product verkopen en de opbrengst verrekenen met de openstaande rekening.

## 10. Geschillen

Op alle geschillen met betrekking tot reparaties is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Indien het bedrijf als deelnemer van ICT Waarborg is gecertificeerd, dan biedt ICT Waarborg een bemiddelingsmogelijkheid waarvan consumenten gebruik kunnen maken door het bemiddelingsformulier op [www.ictwaarborg.nl](http://www.ictwaarborg.nl) in te vullen. Als voorwaarden geldt onder meer dat:

- het probleem is besproken met de betrokken ICT Waarborg-deelnemer en de klachtenprocedure van het bedrijf is doorlopen;
- het moet gaan om een ICT-product of -dienst die valt onder de kenmerkende ICT-activiteiten van de ICT Waarborg-vakgroep( en) waarvoor de deelnemer was aangesloten op het moment dat het probleem ontstond;
- er is geen andere partij is ingeschakeld om tot een oplossing te komen.

De volledige voorwaarden m.b.t. de bemiddelingsregeling staan op

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