

## **Algemene voorwaarden Fixeroo witgoed Versie 2.3 (nov. 2024)**

*Deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op de relatie tussen u (de Klant) en de fixeroo witgoed, waarbij fixeroo witgoed bemiddelt tussen u en onze aangesloten Witgoed Techniekers.*

### **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 fixeroo witgoed die een Herstellingsaanvraag heeft ingediend en die wordt bemiddeld (in contact gebracht) via ons platform naar een Technieker.
2. Fixeroo witgoed: fixeroo witgoed is een online herstellingsplatform, online bereikbaar via onze websites, waar Klanten terecht kunnen voor het maken van een Herstellingsafpraak wanneer hun witgoedapparaat defect is geraakt. Fixeroo witgoed werkt met aangesloten externe, zelfstandig gevestigde en van de fixeroo witgoed onafhankelijke Techniekers.
3. Technieker(s): een Technieker in externe betrekking van de fixeroo witgoed (externe Technieker/partner). Alle techniekers voldoen aan de door Fixeroo witgoed gestelde eisen van vakbekwaamheid en servicegerichtheid. De Technieker sluit op eigen naam een overeenkomst met de Klant. De technieker hanteert de tarieven zoals gepubliceerd op [www.fixeroo-witgoed.be](http://www.fixeroo-witgoed.be)
4. Herstellingsaanvraag: een verzoek van een Klant tot het doen van een herstelling door een Technieker.
5. Herstellingsafpraak: een Herstellingsaanvraag die door fixeroo witgoed is ingepland en per e-mail/SMS/WhatsApp is bevestigd aan de Klant.

### **Artikel 2 Herstellingsaanvraag**

Fixeroo witgoed bemiddelt tussen Klanten en Techniekers. U vult uw gegevens online in, of belt of WhatsAppt met onze intake medewerkers, zodat de Technieker u storing kan inplannen en u kan contacteren. Pas na acceptatie van de herstelling door de Technieker, krijgt hij u gegevens te zien.

De herstelling wordt uitgevoerd door de Technieker. Fixeroo witgoed is géén partij bij deze herstelling. De Technieker voert de herstelling uit voor eigen rekening en risico. De Technieker is zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de herstelling en eventueel ontstane en aantoonbare (vervolg)schade of aangebracht letsel. Ook voor de garantie van 3 maanden op de herstelling is de technieker verantwoordelijk.

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

### **Artikel 3 Tarieven**

De Technieker hanteert de tarieven zoals vermeld op de website van fixeroo witgoed. Voorde voorrijkosten, diagnose en eerste 15 minuten herstelling, wordt door de Technieker bij Klant standaard € 69,- (inclusief btw) in rekening gebracht, dit tarief kan afwijken indien de klant een spoedaanvraag doet. De eventueel langere herstellingstijd wordt gefactureerd bij Klant tegen maximaal € 19,50 per 10 min (inclusief btw). De Technieker factureert per blok van 10 minuten. Extra benodigde onderdelen zijn niet inbegrepen in dit tarief.

### **Artikel 4 Annulering van een Herstellingafpraak**

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 Technieker gebeuren. Zie hiervoor de opdrachtbevestiging welke technieker voor jouw herstelling 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 Herstellingafspraak, wordt € 69,- in rekening gebracht vanwege no-show.

### Artikel 6 Aansprakelijkheid

Fixeroo witgoed faciliteert en bemiddelt Herstellingsafspraken via het online platform. De Klant komt zelf tot een overeenkomst met de betreffende Technieker. De Technieker is zelf aansprakelijk voor eventuele directe schade(s) of vervolgschade(s) of veroorzaakt letsel bij de Klant als gevolg van een uitgevoerde herstelling. Fixeroo witgoed is niet aansprakelijk voor enige directe schade of vervolgschade als gevolg van een uitgevoerde herstelling door een technieker aangesloten bij fixeroo witgoed.

Fixeroo witgoed is niet verantwoordelijk voor directe schade of vervolgschade door het uitvoeren van een 'doe het zelf' oplossing met advies van een aangesloten technieker, 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 Technieker uitgevoerde herstelling en de gebruikte onderdelen wordt een garantie van 3 maanden verleend. Deze garantieperiode gaat in op de dag dat de Technieker het apparaat heeft hersteld.

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

#### Procedure voor aanspraak op garantie:

- 1. Contact opnemen:** Als u een beroep wilt doen op de garantie, neem dan binnen de garantieperiode van 3 maanden contact op met de Technieker die de herstelling heeft uitgevoerd. De contactgegevens van de Technieker vind u op de werkbbon die u hebt ontvangen na de herstelling.
- 2. Informatie verstrekken:** Geef een duidelijke beschrijving van het probleem en vermeld het apparaat dat gerepareerd is, de datum van de oorspronkelijke herstelling, en voeg indien mogelijk een kopie van de werkbbon bij.
- 3. Herstelafpraak:** De Technieker beoordeelt het probleem en maakt, indien de garantie van toepassing is, een afspraak om het defect kosteloos te herstellen. De Technieker 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 Technieker informeert u hierover voordat er verdere werkzaamheden worden uitgevoerd.

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

### Artikel 8 Klachten

Klachten over Techniekers kunnen binnen zeven dagen na herstelling uitsluitend per e-mail worden verzonden naar: [service@fixeroo-witgoed.be](mailto:service@fixeroo-witgoed.be). Klachten die buiten deze termijn worden ingediend kunnen helaas niet in behandeling genomen.

Klachten over de herstelling zelf kunnen uitsluitend in behandeling worden genomen door de Technieker. Fixeroo witgoed kan wel faciliteren bij het oplossen van deze klacht maar is niet verantwoordelijk voor een oplossing. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de technieker.