

**Klachten**

Bij reparaties wordt uitgegaan van de klachten die op het reparatieformulier zijn omschreven.

**Prijsopgave**

Buiten de garantieperiode en wanneer een reparatie buiten de garantiebepalingen valt (gebruikersfout e.d.) wordt een prijsopgave gedaan wanneer het reparatiebedrag boven de € 100,- ex komt. Onder dit bedrag wordt de reparatie zonder opgaaf uitgevoerd.

**Prijs**

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

**Stoppen of doorgaan**

Als bij onderzoek blijkt dat de prijs van de reparatie hoger zal zijn dan de prijsopgavengrens zoals vermeld op het reparatieformulier, dan wordt aan de klant schriftelijk gevraagd of hij het product voor die hogere prijs wil laten repareren. In dat geval vindt de reparatie pas plaats na schriftelijke toestemming van de klant.

**Importmerken:**

De klant kan evenwel afzien van verdere dienstverlening door Heuff BV en betaalt dan de onderzoekskosten van minimaal € 25,- ex btw tot max €45,- ex btw, afhankelijk van het soort apparaat.

**Distributie:**

De klant kan evenwel afzien van verdere dienstverlening door Heuff BV en betaalt dan de onderzoekskosten van minimaal € 25,- ex btw tot max €45,- ex btw, afhankelijk van het soort apparaat en indien van toepassing transport- en / of onderzoekskosten van de importeur.

Heuff BV stelt vervolgens het product weer ter beschikking aan de klant in de staat waarin hij het heeft ontvangen, voor zover dat mogelijk is.

**Langere reparatietijd**

Indien de reparatie door derden moet worden uitgevoerd, de reparatie wordt uitbesteed aan de importeur van het betreffende merk, danwel levering van onderdelen door derden vertraagd is, zal Heuff BV dit melden aan de klant en kan zich niet houden aan de normale reparatietijd.

**Kwaliteit**

Indien daarover niets anders is afgesproken, wordt bij de reparatie gebruik gemaakt van nieuwe onderdelen, of, wanneer dit met betrekking tot een dergelijk apparaat gebruikelijk is, ruilonderdelen.

Wanneer de klant dat vooraf verzoekt, stelt Heuff BV de vervangen onderdelen, met uitzondering van de geruilde onderdelen, ter beschikking aan de klant.

Een reparatie zal op zodanige wijze worden uitgevoerd, dat het apparaat daarna weer volledig voldoet aan de wettelijke veiligheidsvoorschriften.

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

**Garantie op reparaties**

Heuff BV geeft na het voltooien van de reparatie een garantie van drie maanden op de gedane specifieke reparatie. Deze garantietermijn gaat in op het moment van afgifte van het product aan de klant. Op schoonmaak- c.q. 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.

Wanneer binnen drie maanden na afgifte van het gerepareerde product de klachten zoals in de klachtomschrijving vermeld terugkeren, doet Heuff BV 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 opnieuw bekeken.

Na hernieuwde reparatie gaat de garantie van drie maanden opnieuw in.

**Niet afgehaalde producten**

Indien na twee achtereenvolgende schriftelijke mededelingen van Heuff BV aan de klant dat het product gereed is, de klant gedurende een periode van drie maanden heeft nagelaten het product op te halen, is Heuff BV bevoegd het product te verkopen en het hem verschuldigde op de opbrengst te verhalen.