

Algemene voorwaarden

Max Repair Service B.V.

Laatst bijgewerkt: 12 september 2026.

1. Wie wij zijn en voor wie deze voorwaarden gelden

Max Repair Service B.V. is gevestigd aan Rosestraat 931, 3071 AL Rotterdam, Nederland. Ons KVK-nummer is 42053773 en ons btw-identificatienummer is NL869495355B01. U bereikt ons via info@maxrepairservice.nl en 010 322 0837. Voor uw reparatie, een klacht of een herroeping kunt u mailen naar service@maxrepairservice.nl.

Deze voorwaarden gelden voor reparatie, onderzoek, onderhoud en installatie die u bij ons afneemt en waarvoor wij deze voorwaarden vóór het sluiten van de overeenkomst beschikbaar hebben gesteld. Met 'u' bedoelen wij de opdrachtgever. Een consument is een natuurlijk persoon die niet handelt voor een beroep of bedrijf. De bepalingen over wettelijke bedenktijd gelden alleen voor consumenten.

Individuele afspraken in uw offerte of opdrachtbevestiging gaan voor op deze voorwaarden. Dwingende wettelijke consumentenrechten blijven altijd gelden. Bij een opdracht via een fabrikant, verkoper, verzekeraar of servicepartner bepalen de afspraken met die partij wie uw contractspartij is en wie betaalt. Deze voorwaarden maken u niet automatisch betalingsplichtig voor een opdracht van een ander.

2. Aanvraag, offerte en overeenkomst

Het versturen van een reparatieaanvraag is nog geen opdracht tot een betaalde reparatie. Bij een aanvraag via onze website ontvangt u eerst een offerte. De overeenkomst ontstaat wanneer u die offerte accepteert. Bij een opdracht via een andere weg spreken wij vooraf met u af welke werkzaamheden wij uitvoeren en tegen welke prijs of berekeningswijze.

Een offerte is geldig tot het daarin genoemde tijdstip. Onze online offertes zijn normaal gesproken zeven dagen geldig. Een vervallen of vervangen offerte kan niet meer worden geaccepteerd. Bewaar de offerte en de bijbehorende voorwaarden voor uw administratie.

3. Prijzen, onderdelen en extra werkzaamheden

Prijzen voor consumenten zijn inclusief btw. In de offerte staat welke werkzaamheden en kosten zijn inbegrepen. Onze all-in reparatietarieven zijn exclusief eventueel benodigde onderdelen, tenzij uw offerte uitdrukkelijk anders vermeldt. Kosten voor onderdelen, onderzoek, voorrijden of een vervolgbezoek moeten vóór uw opdracht duidelijk zijn afgesproken; een all-in tarief geeft geen ruimte om inbegrepen kosten nogmaals te berekenen.

Blijkt extra werk of een extra onderdeel nodig, dan bespreken wij eerst de reden en de prijs met u. Wij voeren betaald meerwerk pas uit na uw akkoord. Bij een vaste prijs wijzigen wij de overeengekomen prijs niet eenzijdig. Bij een richtprijs waarschuwen wij tijdig als de prijs meer dan 10% hoger dreigt te worden, zodat u het werk kunt beperken of vereenvoudigen.

Als herstel niet mogelijk of niet verantwoord is, of u besluit na onderzoek niet verder te gaan, bespreken wij dit met u. Alleen vooraf duidelijk overeengekomen en wettelijk verschuldigde kosten kunnen dan worden berekend. Een onderzoek garandeert niet dat ieder defect herstelbaar is.

4. Uitvoering en planning

Wij voeren het afgesproken werk zorgvuldig en vakkundig uit. Wij informeren u als onderdelen ontbreken, een ander defect aan het licht komt of de uitvoering anders verloopt dan afgesproken. Een afgesproken tijdvak is een aankomstvenster en geen exact aankomsttijdstip. Bij vertraging nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op.

Als uitvoering binnen de afgesproken termijn niet lukt, zoeken wij met u een oplossing. Uw wettelijke rechten bij vertraging, tekortkoming of blijvende onmogelijkheid blijven gelden. Onderdelenvertraging of overmacht betekent niet dat u onbeperkt op de uitvoering moet blijven wachten.

5. Wat wij van u nodig hebben

Geef ons zo volledig en juist mogelijk de gegevens van het apparaat, het defect, eerdere reparaties en eventuele garantie of verzekering. Zorg dat een bevoegde persoon aanwezig is, dat het apparaat bereikbaar is en dat de monteur veilig kan werken. Meld bijzondere omstandigheden, zoals een ingebouwd apparaat dat moeilijk bereikbaar is, vooraf.

Verwijder voor zover nodig persoonlijke spullen en zorg bij een koel- of vriesapparaat voor een passende plek voor de inhoud. Geef geen wachtwoorden of andere gevoelige gegevens door als die niet nodig zijn voor het werk. Als de situatie onveilig is, mogen wij het werk onderbreken. Wij bespreken dan eerst hoe het veilig kan worden hervat en of er afgesproken kosten van toepassing zijn.

6. Wettelijke bedenktijd voor consumenten

Sluit u als consument de overeenkomst op afstand, bijvoorbeeld door onze offerte online te accepteren, dan kunt u deze zonder reden herroepen. De bedenktijd bedraagt 14 dagen en begint op de dag na het sluiten van de dienstenovereenkomst. Bij een overeenkomst die bij u thuis wordt gesloten geldt dit recht wanneer de wettelijke regels voor overeenkomsten buiten de verkoopruimte van toepassing zijn.

Laat binnen de bedenktijd ondubbelzinnig weten dat u de overeenkomst herroept. Dit kan per e-mail aan service@maxrepairservice.nl, per brief aan ons adres in artikel 1 of telefonisch via 010 322 0837. Vermeld bij voorkeur uw naam, adres, order- of offertenummer en de datum waarop u akkoord ging. U kunt het modelformulier onderaan deze voorwaarden gebruiken, maar dat is niet verplicht. Tijdige verzending van uw verklaring is voldoende; bewaar waar mogelijk een verzendbewijs.

Na een geldige herroeping betalen wij de bedragen die wij moeten terugbetalen uiterlijk binnen 14 dagen na uw melding terug, via hetzelfde betaalmiddel, tenzij u kosteloos met een andere wijze instemt. Voor werk dat op uw uitdrukkelijke verzoek al tijdens de bedenktijd is verricht, gelden de regels in artikel 7. Ontbreekt de wettelijk verplichte informatie over de bedenktijd, dan kan de termijn tot maximaal twaalf maanden worden verlengd.

7. Werk tijdens de bedenktijd en spoedreparaties

Wilt u dat wij al tijdens de bedenktijd beginnen, dan is daarvoor uw afzonderlijke, uitdrukkelijke verzoek nodig. Alleen akkoord gaan met deze algemene voorwaarden of met een offerte is daarvoor niet genoeg. Bij een overeenkomst buiten de verkoopruimte moet dat verzoek op een duurzame gegevensdrager, bijvoorbeeld per e-mail, worden vastgelegd.

Herroept u nadat wij op uw uitdrukkelijke verzoek zijn begonnen, dan bent u alleen een evenredig bedrag voor het al uitgevoerde deel verschuldigd als wij u vooraf correct over dat gevolg hebben geïnformeerd. Uw herroepingsrecht vervalt pas nadat de dienst volledig is uitgevoerd, én u vooraf uitdrukkelijk met die vroeger uitvoering heeft ingestemd en heeft erkend dat u bij volledige uitvoering uw herroepingsrecht verliest.

Voor een bezoek waar u uitdrukkelijk om vraagt om een dringende reparatie of dringend onderhoud uit te voeren, geldt de wettelijke uitzondering op de bedenktijd. Die uitzondering geldt alleen voor het noodzakelijke spoedwerk en de daarvoor noodzakelijke vervangingsonderdelen. Extra diensten en andere goederen vallen er niet automatisch onder. Een gewone reparatie of snelle afspraak is niet vanzelf een spoedreparatie.

8. Annulering en verzetten van afspraken

Wilt u een afspraak verzetten of de opdracht beëindigen, neem dan zo snel mogelijk contact met ons op. Een nog niet geaccepteerde reparatieaanvraag kunt u kosteloos intrekken. Voor een geldige herroeping binnen de wettelijke bedenktijd gelden uitsluitend de artikelen 6 en 7; wij rekenen daarvoor geen annuleringsboete of standaardvoorrijkosten.

Buiten de wettelijke bedenktijd hangt een eventuele vergoeding af van de gemaakte afspraken en de wettelijke regels voor beëindiging van de opdracht. Wij specificeren de grondslag en berekening, rekening houdend met werk dat al is uitgevoerd, redelijk gemaakte kosten en besparingen doordat de rest niet wordt uitgevoerd. Bij aanneming van werk geldt de wettelijke afrekening van artikel 7:764 BW, met aftrek van de besparingen.

Een annulering binnen 24 uur, of het niet thuis zijn, leidt niet automatisch tot een vast bedrag. Eventuele kosten moeten vooraf duidelijk zijn afgesproken, redelijk zijn en wettelijk zijn toegestaan. Hetzelfde geldt wanneer het werk door ontbrekende toegang niet kan worden uitgevoerd.

9. Garantie en uw wettelijke rechten

Wij geven drie maanden aanvullende garantie op de uitgevoerde reparatie en de door ons geleverde onderdelen, gerekend vanaf afronding van de betreffende reparatie. Een uitdrukkelijk afgesproken langere garantie blijft gelden. Meld een probleem via service@maxrepairservice.nl of 010 322 0837 en geef ons de gelegenheid het te onderzoeken en, wanneer de klacht onder de garantie valt, kosteloos te herstellen.

Deze aanvullende garantie beperkt uw wettelijke rechten op deugdelijke werkzaamheden en deugdelijke geleverde onderdelen niet. Die rechten kunnen ook na drie maanden nog bestaan. Uw wettelijke rechten tegenover de verkoper van het apparaat blijven eveneens bestaan, onafhankelijk van een fabrieksgarantie.

Een nieuw defect dat losstaat van onze reparatie valt niet vanzelf onder deze aanvullende garantie. Dat geldt ook voor schade die aantoonbaar door verkeerd gebruik of een latere ingreep van een ander is veroorzaakt. Normaal gebruik na de reparatie is op zichzelf geen reden om garantie of aansprakelijkheid af te wijzen. Eventueel betaald vervolgonderzoek wordt vooraf met u besproken.

10. Betaling en incasso

Tenzij wij vooraf een andere betaalafpraak met u maken, betaalt u binnen 14 dagen na factuurdatum. Reeds ontvangen betalingen worden op het openstaande bedrag in mindering gebracht. Bent u het niet eens met de factuur, meld dan welk onderdeel u betwist en waarom. Uw wettelijke rechten, waaronder een eventueel recht om een passend deel van de betaling op te schorten, blijven gelden.

Bij niet-tijdige betaling kunnen rente en incassokosten uitsluitend volgens de wet worden berekend. Een consument ontvangt vóór het rekenen van buitengerechtelijke incassokosten eerst een kosteloze aanmaning met nog 14 dagen om te betalen, te rekenen vanaf de dag na ontvangst. Daarin staat welk bedrag aan incassokosten bij uitblijven van betaling verschuldigd wordt. Wij overschrijden de wettelijke maxima niet en rekenen niet daarnaast nog herinnerings- of administratiekosten voor dezelfde incasso.

Bij zakelijke opdrachtgevers kunnen de wettelijke handelsrente en de wettelijk toegestane incassokosten gelden. Een betaling door een fabrikant of verzekeraar is alleen van toepassing als daarover afspraken zijn gemaakt. Afwijzing van een claim maakt de consument niet zonder meer onze schuldenaar.

11. Schade en aansprakelijkheid

Wij zijn volgens de wet aansprakelijk voor schade die aan ons kan worden toegerekend. Deze voorwaarden bevatten geen algemene uitsluiting van aansprakelijkheid voor schade na een reparatie en geen beperking tot het bedrag dat onze verzekering uitkeert.

Meld schade zo spoedig mogelijk en geef ons een redelijke mogelijkheid om de oorzaak vast te stellen. Neem redelijke maatregelen om verdere schade te beperken, voor zover dat veilig kan. Als onjuiste informatie, een bestaand gebrek of handelen van de opdrachtgever aan de schade heeft bijgedragen, wordt de verdeling van de schade volgens de wet beoordeeld. Dat sluit onze eigen verantwoordelijkheid niet automatisch uit.

12. Klachten en geschillen

Bent u ontevreden, meld dit dan binnen een redelijke termijn na ontdekking via service@maxrepairservice.nl, telefonisch of per post. Vermeld uw ordernummer en beschrijf het probleem. Een klacht vervalt niet alleen omdat deze niet binnen zeven werkdagen is gemeld. Voor consumentenkoop geldt dat een melding binnen twee maanden na ontdekking in ieder geval tijdig is; voor overige werkzaamheden gelden de wettelijke regels.

Wij streven ernaar binnen 14 dagen inhoudelijk te reageren. Is meer tijd nodig, dan laten wij weten waarom en wanneer u een reactie kunt verwachten. Geef ons waar redelijk de gelegenheid om het probleem te onderzoeken en te herstellen. Als wij er samen niet uitkomen, kunt u het geschil voorleggen aan de volgens de wet bevoegde rechter. Consumenten kunnen voor informatie over hun rechten terecht bij ACM ConsuWijzer.

13. Persoonsgegevens

Wij gebruiken de gegevens die nodig zijn voor onder meer uw aanvraag, planning, uitvoering, communicatie en administratie. Onze privacyverklaring op maxrepairservice.nl/privacyverklaring beschrijft de doeleinden, rechtsgronden, ontvangers, bewaartermijnen en uw rechten. Akkoord met deze algemene voorwaarden is geen toestemming voor marketing en geen afstand van uw privacyrechten.

14. Toepasselijk recht

Op onze overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Deze rechtskeuze ontnemt een consument niet de bescherming van dwingend recht die zonder deze keuze van toepassing zou zijn.

Een wijziging van deze voorwaarden verandert bestaande afspraken niet automatisch. Als een bepaling ongeldig blijkt, blijven de overige bepalingen gelden voor zover dat wettelijk mogelijk is.

15. Modelformulier voor herroeping

Vul dit formulier alleen in en stuur het terug als u de overeenkomst wilt herroepen. Een eigen duidelijke verklaring mag ook.

Aan: Max Repair Service B.V., Rosestraat 931, 3071 AL Rotterdam, Nederland; e-mail: service@maxrepairservice.nl.

Hierbij deel ik/delen wij (*) u mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*):

Omschrijving goederen/dienst:

Besteld op (*)/ontvangen op (*):

Naam/Namen consument(en):

Adres consument(en):

Order- of offertenummer (indien bekend):

Handtekening consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend):

.....

Datum:

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.