

ALGEMENE VOORWAARDEN

Telecom Service Asten | Burgemeester Wijnenstraat 17, 5721 AG Asten
KvK: 60515015 | BTW: NL001691819B83 | info@telecomserviceasten.nl | 06-46830525

Inhoudsopgave

Artikel 1 – Definities Artikel 2 – Toepasselijkheid Artikel 3 – Het aanbod Artikel 4 – Producten
Artikel 5 – Diensten Artikel 6 – Kwaliteit Artikel 7 – Prijs Artikel 8 – Afgifte na reparatie
Artikel 9 – Garantie Artikel 10 – Beëindiging overeenkomst Artikel 11 – Niet afgehaalde producten
Artikel 12 – Aansprakelijkheid Artikel 13 – Overmacht Artikel 14 – Klachtenregeling Artikel 15 – Geschillen

Artikel 1 – Definities

Gebruiker: Telecom Service Asten;

Klant: Iedere natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst sluit met Gebruiker;

Partijen: Aanduiding van de Gebruiker en de Klant tezamen ofwel een van beide;

Overeenkomst: Iedere overeenkomst of daartoe strekkende afspraak gesloten tussen Gebruiker en Klant;

Producten: Smartphones en tablets, al dan niet refurbished, accessoires, enz.;

Nieuwe apparaten: Nieuwe, niet eerder gebruikte smartphones, tablets of andere elektronische apparaten welke verzegeld zijn verpakt.

Accessoires: Bijbehorende zaken, niet zijnde een smartphone, tablet of andere elektronische apparaten, zoals onder andere doch niet uitsluitend telefoon/tablethoezen, -standaarden, houders en opladers.

Reparatie: Repareren, herstellen of vervangen (van onderdelen) van apparaten;

Diensten: Repareren, herstellen of vervangen (van onderdelen) van apparaten;

Apparaten: Smartphones, tablets of andere elektronische apparaten;

Bedenktermijn: De termijn waarbinnen de koper gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;

Afgifte: Teruggave van het Apparaat aan de Klant;

Klacht: Probleem met een Apparaat waarvoor de Klant het Apparaat door de Gebruiker wil laten repareren;

Verborgene gebrek: Een probleem met het Apparaat dat bij het sluiten van de overeenkomst niet zichtbaar was of kenbaar was bij de Gebruiker of de Klant;

Indicatie: De prijs en reparatietermijn die bij de totstandkoming van de Overeenkomst door de Gebruiker is ingeschat;

Oudere modellen smartphones/tablets: Onderdelen worden niet op voorraad gelegd.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1. De bepalingen van deze algemene voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere Overeenkomst tussen de Gebruiker en een Klant waarop Gebruiker deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2.2. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele toekomstige Overeenkomsten tussen Gebruiker en Klant, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.

2.3. In geval van strijd tussen algemene voorwaarden en overeenkomstige voorwaarden, zullen bij uitsluiting de algemene voorwaarden van Gebruiker van kracht zijn.

2.4. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment nietig of vernietigd mochten worden, dan blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. De bepaling die nietig, vernietigbaar of buiten toepassing is, zal door Partijen in onderling overleg worden vervangen door een nieuwe bepaling die in economische zin de oorspronkelijke strekking hiervan het dichtst benadert.

2.5. De Klant accepteert de algemene voorwaarden ten tijde van het sluiten van de overeenkomst. De algemene voorwaarden worden bij ondertekening van de overeenkomst fysiek ter hand gesteld en de Klant kan eveneens kennisnemen van de algemene voorwaarden langs elektronische weg, waarbij de Klant de algemene voorwaarden duurzaam kan opslaan.

Artikel 3 – Het aanbod

- 3.1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld ofwel wordt door Gebruiker verwezen naar de vindplaats van de toepasselijke voorwaarden.
- 3.2. De Gebruiker heeft te allen tijde het recht om aanbiedingen, zonder opgaaf van redenen, te herroepen of te wijzigen.
- 3.3. Het aanbod bevat een nauwkeurige omschrijving van de aangeboden Producten en/of Diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de Gebruiker niet.
- 3.4. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend. Voor offertes brengen wij €25 in rekening; dit bedrag wordt in mindering gebracht als de reparatie is uitgevoerd. De overeenkomst komt tot stand nadat de Klant deze uitdrukkelijk heeft aanvaard of nadat de Gebruiker met de uitvoering daarvan is begonnen.

Artikel 4 – Producten

- 4.1. Bij aankoop in onze winkel van nieuwe, tweedehands en refurbished toestellen heeft de klant geen bedenktijd achteraf. De klant krijgt in dat geval een tegoedbon. Bij online aankoop heeft de consument-klant een wettelijke bedenktijd van 14 kalenderdagen.
- 4.2. De Klant is gedurende de bedenktijd gehouden om zorgvuldig om te gaan met het Product en de verpakking. De Klant zal het Product enkel in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of de koper het Product wenst te behouden. Indien de Klant gebruik wenst te maken van het herroepingsrecht, zal de koper het Product in originele staat en verpakking aan de verkoper retourneren binnen de geldende bedenktijd.
- 4.3. De Klant is verantwoordelijk voor retournering en de kosten voor retournering komen voor zijn rekening.
- 4.4. De Gebruiker zal na (bij online aankoop) retournering en correcte herroeping het aankoopbedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na retournering, terugstorten op de door de Klant aangewezen bankrekening.
- 4.5. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden Producten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
- 4.6. De Klant heeft geen recht op enige vergoeding bij prijsverhogingen of -verlagingen.
- 4.7. Bij nieuwe apparaten heeft de consument-Klant recht op de wettelijke garantie (non-conformiteit).
- 4.8. Bij accessoires en Producten niet zijnde nieuwe apparaten, geldt een commerciële garantietermijn van drie maanden, onverminderd de wettelijke rechten van de consument.
- 4.9. Om aanspraak te maken op de garantie is vereist dat kan worden aangetoond dat de Klant deze Producten bij de Gebruiker heeft gekocht. Defecten veroorzaakt door normale slijtage, onheil van buitenaf (zand-, val- of vochtschade), verkeerd gebruik of achterstallig onderhoud vallen niet onder de garantie.

Artikel 5 – Diensten

- 5.1. Bij het aangaan van een overeenkomst tot Reparatie van een Apparaat wordt de klacht door de Klant kenbaar gemaakt.
- 5.2. De Klant draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan de Gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan de Gebruiker worden verstrekt.
- 5.3. Bij de totstandkoming van de overeenkomst wordt een indicatie gegeven ten aanzien van de kosten en de reparatietermijn.
- 5.4. Voorafgaand aan de Reparatie wordt door de Gebruiker onderzoek verricht aan het Apparaat om de klacht en eventuele verborgen gebreken vast te kunnen stellen. Voor het onderzoek worden onderzoekskosten in rekening gebracht aan de Klant.
- 5.5. Indien de Monteur een verborgen gebrek ontdekt, anders dan de klacht die door de klant werd omschreven, dan wordt de Klant hiervan op de hoogte gesteld en worden hem de mogelijkheden ten aanzien van het verborgen gebrek voorgehouden. De Klant kan de Monteur vervolgens opdracht geven het verborgen gebrek te repareren, te herstellen of te vervangen. De Klant gaat hiermee een aanvullende overeenkomst aan ten aanzien van het verborgen gebrek.
- 5.6. Indien de Gebruiker geen mogelijkheden ziet tot een behoorlijke uitvoering van haar Diensten, neemt de Gebruiker direct contact op met de Klant.

5.7. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft de Gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de Klant geschieden.

Artikel 6 – Kwaliteit

6.1. Gebruiker of door hem in te schakelen derden zal/zullen de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

6.2. De Gebruiker staat ervoor in dat de Producten en/of Diensten voldoen aan de Overeenkomst. Ten aanzien van Diensten zal de Gebruiker zorg dragen voor het verhelpen van de Klacht waarvoor de Klant ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst, dan wel later, opdracht voor heeft gegeven.

6.3. In beginsel wordt bij de Reparatie gebruik gemaakt van nieuwe onderdelen, tenzij gezien de aard van het toestel het gebruikelijk is om gebruik te maken van ruilonderdelen of dit door Partijen is overeengekomen.

6.4. De Klant kan voorafgaand aan de Reparatie de Gebruiker verzoeken tot afgifte van de vervangen onderdelen, met uitzondering van de geruilde onderdelen.

6.5. Een Reparatie zal op zodanige wijze worden uitgevoerd, dat het Apparaat na de Reparatie volledig voldoet aan de wettelijke veiligheidsvoorschriften.

6.6. De Klant ontvangt bij Afgifte van het Apparaat een afgiftebon met een korte omschrijving van de verrichte werkzaamheden en de vervangen onderdelen.

6.7. Partijen regelen onderling of en onder welke voorwaarden de Klant de beschikking krijgt over een vervangend Product tijdens de duur van de Reparatie.

Artikel 7 – Prijs

7.1. De prijs voor Diensten is afhankelijk van het aantal arbeidsuren, onderzoekskosten, kosten voor de gebruikte materialen en eventuele verzend- en administratiekosten en kosten gemaakt door derden. Betaling geschiedt bij de aflevering.

7.2. Bij het aangaan van de Overeenkomst wordt door Gebruiker een vermoedelijke prijs en duur van de Reparatie vermeld. Indien na onderzoek door Gebruiker blijkt dat de kosten van de Reparatie hoger zullen zijn dan de indicatie, wordt de Klant hiervan op de hoogte gesteld en kan de Klant afzien van de Reparatie. De Gebruiker is gerechtigd om de onderzoekskosten bij de Klant in rekening te brengen. De Reparatie vindt pas plaats na toestemming van de Klant.

7.3. De Gebruiker kan de aflevering van een Apparaat weigeren zolang de Klant niet bereid is dan wel niet in staat is om de betaling te verrichten.

7.4. Alle prijzen worden inclusief btw in rekening gebracht bij de Klant.

7.5. De Klant betaalt voorafgaand aan de levering van Producten, tenzij anders is overeengekomen. De Klant betaalt achteraf voor de Diensten die hij heeft afgenomen.

7.6. Typefouten (o.a. prijs) en wijzigingen onder voorbehoud.

Artikel 8 – Afgifte na Reparatie

8.1. De door Gebruiker aangegeven reparatietermijnen zijn indicatief en nimmer een fatale termijn.

8.2. Partijen controleren bij Afgifte het Apparaat op zichtbare gebreken, alsmede wordt gecontroleerd of alle functies naar behoren werken. De Klant verklaart dat het Apparaat volledig naar behoren werkt ten tijde van de afgifte en tekent bij Afgifte de afgiftebon.

8.3. De Afgifte vindt enkel plaats in de vestiging van Gebruiker.

Artikel 9 – Garantie

9.1. De Gebruiker biedt een garantie van drie maanden op de Reparatie vanaf de dag van afgifte aan de Klant bij overlegging van de bon. De garantie ziet enkel op de door de Gebruiker uitgevoerde Reparaties ten aanzien van niet werkende pixels en indien het touchscreen niet volledig of naar behoren werkt.

9.2. De Gebruiker sluit de volgende gevallen uitdrukkelijk uit van enige garantie:

- Val-, stoot-, duw- of waterschade. Iedere beschadiging aan het Apparaat die ten tijde van de Afgifte niet is opgemerkt maar wel redelijkerwijs had kunnen worden opgemerkt, valt niet onder de garantie;
- Strepen, rare kleuren of zwart beeld;
- Krassen, barsten of scheuren in het glas of LCD;
- Indien u door een derde partij binnen de garantie uw Apparaat heeft laten repareren;
- Schoonmaak en onderhoudsbeurten of Reparaties aan Apparaten met bliksem-, water- of vochtschade.

9.3. Van de uitsluitingen genoemd in 9.2 kan schriftelijk worden afgeweken. De Overeenkomst dient een uitdrukkelijke vermelding van garantie te bevatten.

9.4. Bij een Reparatie aan het moederbord biedt de Gebruiker een garantie van één maand.

9.5. Indien de Klant gebruik wenst te maken van de garantie wordt door de Gebruiker onderzocht wat de oorzaak is van de nieuwe klachten en welke onderdelen bij de Reparatie door Gebruiker zijn vervangen of hersteld. Onderdelen die bij de Reparatie niet zijn vervangen of hersteld vallen niet onder de garantie en kunnen aanvullend in rekening worden gebracht. Indien de klachten het gevolg zijn van een andere oorzaak dan valt dit niet onder de garantie omdat de Reparatie niet is verricht ten aanzien van deze oorzaak.

9.6. Verantwoordelijkheid na ophalen

Na ophalen van het toestel is de reparatie definitief afgerond. De garantie en onze verantwoordelijkheid gelden uitsluitend voor het vervangen onderdeel. Defecten die wij niet hebben kunnen testen vóór aanvang van de reparatie (zoals Face-ID, LCD, touch en andere verborgen gebreken) vallen buiten de verantwoordelijkheid van Telecom Service Astén.

Meldt de Klant zich later met een ander defect dat geen direct verband houdt met de uitgevoerde reparatie of het vervangen onderdeel, dan valt dit buiten de verantwoordelijkheid van Gebruiker. De uitgevoerde reparatie kan in dat geval niet ongedaan worden gemaakt en geeft geen recht op ontbinding van de overeenkomst of terugbetaling van de reparatiekosten. De uitgevoerde reparatie heeft uitsluitend betrekking op het vervangen onderdeel en biedt geen garantie op de overige functies of onderdelen van het toestel.

Artikel 10 – Beëindiging overeenkomst

10.1. De Klant heeft de mogelijkheid om de Overeenkomst ten aanzien van Diensten zonder opgaaf van redenen te beëindigen totdat de Gebruiker met haar werkzaamheden is gestart.

10.2. Indien de Overeenkomst wordt geschonden, kan de Overeenkomst direct eenzijdig door de Gebruiker worden beëindigd. De Gebruiker moet de Klant hierover schriftelijk inlichten.

10.3. De Overeenkomst kan te allen tijde worden beëindigd met wederzijds goedvinden van beide Partijen.

10.4. Indien Gebruiker bliksem-, water- of vochtschade constateert, heeft de Gebruiker het recht om de overeenkomst eenzijdig te beëindigen.

10.5. Indien Gebruiker constateert dat het Apparaat eerder is gerepareerd door een derde, heeft Gebruiker het recht om de overeenkomst eenzijdig te beëindigen.

10.6. Indien de consument de Overeenkomst beëindigt, heeft de Gebruiker het recht om €25 annuleringskosten in rekening te brengen (indien de werkzaamheden nog niet zijn aangevangen).

Artikel 11 – Niet afgehaalde Producten

11.1. Indien de Gebruiker meerdere malen heeft geprobeerd contact op te nemen met de Klant om aan te geven dat het Apparaat gereed is, en de Klant gedurende een periode van drie maanden heeft nagelaten het Apparaat op te halen, is de Gebruiker bevoegd het Apparaat te verkopen en het hem verschuldigde op de opbrengst te verhalen.

11.2. De Klant heeft na afloop van deze termijn geen recht meer op teruggave van het Apparaat.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid

12.1. Indien de Gebruiker als gevolg van een aan haar toe te rekenen tekortkoming aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid beperkt tot de directe zaakschade.

12.2. Aansprakelijkheid voor enige vorm van indirecte schade is uitgesloten, daaronder begrepen gevolgschade, inkomensderving, gemiste besparingen, enz.

12.3. De Klant zal de Gebruiker vrijwaren en gevrijwaard houden voor alle aanspraken van derden voor vergoeding van schade verband houdende met de uitvoering van de Overeenkomst door de Klant.

12.4. In geen geval zal de vergoeding van schade meer bedragen dan het door de Gebruiker aan de Klant voor de opdracht overeengekomen bedrag dat reeds door de Klant aan de Gebruiker is betaald.

12.5. Aansprakelijkheid van de Gebruiker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming ontstaat slechts nadat de Klant de Gebruiker binnen een redelijke termijn schriftelijk in gebreke stelt, zulks op straffe van verval van de aanspraak. De Klant geeft de Gebruiker een redelijke termijn om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen en de Gebruiker ook na het verstrijken van die termijn toerekenbaar tekortschiet.

12.6. De Gebruiker is aansprakelijk voor verlies, diefstal of schade van het toestel, toebehoren en accessoires, welke zijn ontstaan vanaf het sluiten van de Overeenkomst tot Afgifte van het Apparaat.

12.7. De Gebruiker kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade die door overmacht is veroorzaakt. In de volgende gevallen is er onder andere, doch niet uitsluitend sprake van overmacht conform artikel 13.

12.8. De Gebruiker is niet aansprakelijk voor gebreken indien het Apparaat reeds door een derde is gerepareerd.

Artikel 13 – Overmacht

13.1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan hun schuld en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

13.2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen: alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Gebruiker niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.

13.3. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere Partij. Onverminderd het voorgaande zullen de reeds uitgevoerde prestaties vergoed worden volgens de daarvoor afgesproken prijs.

13.4. De Partij die een beroep doet op opschorting wegens overmacht dient de andere partij zo snel mogelijk te informeren over de overmacht.

Artikel 14 – Klachtenregeling

14.1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen bewakende tijd, volledig en duidelijk worden ingediend bij de Gebruiker nadat de Klant het gebrek heeft geconstateerd.

14.2. Indien de Klant niet binnen bewakende tijd heeft geklaagd bij de Gebruiker vervallen daarmee zijn rechten.

14.3. De klacht wordt binnen een termijn van 14 dagen, ofwel een door de Gebruiker te bepalen termijn, vanaf de datum van ontvangst beantwoord.

Artikel 15 – Geschillen

15.1. Op de Overeenkomst tussen de Gebruiker en de Klant waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

15.2. Geschillen kunnen worden voorgelegd aan de geschillencommissie Elektro.

15.3. Leidt de klacht bij de geschillencommissie niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na indiening van de klacht, schriftelijk aanhangig worden gemaakt.

15.4. De rechtbank Oost-Brabant is uitsluitend bevoegd om kennis te nemen van het geschil.