

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
- Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
- Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
- Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;
- Bedenktime: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
- Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
- Dag: kalenderdag;
- Duur transactie: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
- Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

Zie gegevens.

Artikel 3 – Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.

Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden

toegezonden.

Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 4 – Het aanbod

Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:

de prijs inclusief belastingen;

de eventuele kosten van aflevering;

de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;

het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;

de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;

de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;

de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het basistarief;

indien de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;

de wijze waarop de consument voor het sluiten van de overeenkomst van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan geraken, alsmede de wijze waarop hij deze kan herstellen voordat de overeenkomst tot stand komt;

de eventuele talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;

de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen;

en de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een overeenkomst die strekt tot voortdurende of periodieke aflevering van producten of diensten.

Artikel 5 – De overeenkomst

De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

De ondernemer kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

Indien de ondernemer zich heeft verplicht tot het leveren van een reeks van producten of diensten is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;

de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;

de informatie over bestaande service na aankoop en garanties;

de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering der overeenkomst;

de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

Artikel 6a – Herroepingsrecht bij levering van producten

Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende zeven werkdagen. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door of namens de consument.

Tijdens deze termijn zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk – in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Artikel 6b – Herroepingsrecht bij levering van diensten

Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende zeven werkdagen, ingaande op de dag van het aangaan der overeenkomst.

Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en

duidelijke instructies.

Artikel 7 – Kosten in geval van herroeping

Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

Artikel 8 – Uitsluiting herroepingsrecht

Indien de consument niet over een herroepingsrecht beschikt, kan dit door de ondernemer alleen worden uitgesloten indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten of diensten:

die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;

die duidelijk persoonlijk van aard zijn;

die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;

die snel kunnen bederven of verouderen;

waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;

voor losse kranten en tijdschriften;

voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken;

betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;

waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;

betreffende weddenschappen en loterijen.

Artikel 9 – De prijs

Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW-tarieven.

In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.

Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn

van wettelijke regelingen of bepalingen.

De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW.

Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:

deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW.

Artikel 10 – Het defect

Bij reparaties wordt uitgegaan van de klachten/defecten die op het reparatieformulier zijn omschreven door de klant.

Alleen het defect/klacht wordt gerepareerd, overige gebreken of stof wordt niet verwijderd of gerepareerd.

Artikel 11 – Conformiteit en Garantie

De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.

Een door de ondernemer, fabrikant of importeur als garantie aangeboden regeling doet niets af aan de rechten en vorderingen die de consument ter zake van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de ondernemer jegens de ondernemer kan doen gelden op grond van de wet en/of de overeenkomst op afstand.

Verder vervalt de garantie bij het openen van het toestel door klant of derde na de reparatie of verkoopdatum.

Reparaties met 6 maanden garantie; Op onze reparaties geldt een standaard garantietermijn van 6 maanden* op de vervangende onderdelen. Wanneer binnen 6 maanden na verzending van het gerepareerde product de klachten (zoals in artikel 10 omschreven) terugkeren, doet Phone-Corner een opgave van de prijs voor een nieuwe reparatie, zie artikel 11.7. en 11.8.

Reparaties met 12 maanden garantie; Op onze reparaties waarbij een extra garantie termijn is afgesloten tot 6 maanden* op de vervangende onderdelen. Wanneer binnen 12 maanden na verzending van het gerepareerde product de klachten (zoals in artikel 10 omschreven) terugkeren, doet Phone-Corner

een opgave van de prijs voor een nieuwe reparatie, zie artikel 11.7. en 11.8.

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 zoals bedoeld in artikel 2 aan de klant doorgegeven, waarna de klant dan wel of niet akkoord geeft voor verdere afhandeling van de reparatie. Na hernieuwde reparatie gaat de garantie opnieuw in.

Garantiezaken worden altijd en alleen per post ontvangen en verzonden, garanties worden altijd zo snel mogelijk uitgevoerd met een uiterlijke oplossing binnen 30 dagen na ontvangst van het toestel.

* Garantie op de vervangende onderdelen vervalt bij het constateren van val,- en of vochtschade, ook wanneer het toestel van de klant is geopend door de klant of een derde partij vervalt de garantie.

Artikel 12 – Services

Phone-Corner hanteert 4 verschillende soorten services, Aan huis/op het werk service, 1H service 24H service en Weekservice. Elke type service heeft een bepaalde snelheid en voorwaarden daarvoor.

Aan huis / op het werk service; Het toestel wordt binnen de afgesproken termijn (op afspraak) gerepareerd, tenminste 2 uur na afspraak zal men aanwezig zijn voor het repareren van uw toestel. U dient wel een tafel en een stoel aan ons ter beschikking te stellen om de reparatie werkzaamheden correct door ons te kunnen laten uitvoeren. Extra kosten voor deze service zijn €0,48 per gereden kilometer (heen en weer) van uit onze locatie gerekend. Hierboven op komen de gemaakte reparatie kosten van het defect.

1H service; Het toestel wordt binnen 1 uur (op afspraak) gerepareerd, 1 uur na afleveren van het toestel. Dus wanneer een toestel te laat arriveert zal dit direct invloed hebben op de tijd van ophalen. Extra kosten voor deze service zijn €9,95.

24H service; Het toestel wordt binnen 24H (per post) gerepareerd. 24H na ontvangst wordt het toestel weer retour gestuurd (mits de betaling is ontvangen). Uitleg aan de hand van een voorbeeld; Wij ontvangen uw toestel op dinsdag en u betaald direct, dan wordt uw toestel de volgende

werkdag (woensdag in dit geval uiterlijk 18.30) weer retour gestuurd. TNT zal dan uw toestel normaliter gezien op donderdag weer aanbieden op uw afleveradres. Extra kosten voor deze service zijn €4,95.

Weekservice; Het toestel wordt binnen 1 week (per post) gerepareerd. 5 werkdagen na ontvangst wordt het toestel weer retour gestuurd (mits de betaling is ontvangen). Uitleg aan de hand van een voorbeeld; Wij ontvangen uw toestel op dinsdag en u betaald direct, dan wordt uw toestel 1 week later (dinsdag in dit geval uiterlijk 18.30) weer retour gestuurd. TNT zal dan uw toestel normaliter gezien op woensdag weer aanbieden op uw afleveradres. Er zijn geen extra kosten voor deze service.

Artikel 13 – Levering en uitvoering

De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.

Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.

Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk één maand nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.

In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.

Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende

artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.

Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging aan de consument bij de ondernemer, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

De ondernemer is aansprakelijk voor verlies en diefstal van het product, de toebehoren en accessoires, alsmede voor schade daaraan, ontstaan vanaf het tijdstip van ontvangst tot aan het moment van retour zending. Retourzendingen worden altijd verzonden met verzekering (TNT)
-Schadevergoeding bij een aangetekende verzending is maximaal 50,00 euro, Schadevergoeding bij een aangetekende verzekerde verzending is maximaal 5400,00 euro, -Alleen de materiële schade wordt vergoed in de vorm van een identiek of gelijkwaardig toestel.

De ondernemer biedt standaard een verzekerde verzending aan, deze verzekering wordt door TNT Post afgegeven en wordt bij eventueel verlies of schade door Phone-Corner met TNT afgehandeld. Phone-Corner betaald u het schadebedrag retour direct na dat TNT de claim heeft afgehandeld.

De ondernemer is niet verantwoordelijk voor eventueel verlies van data. Een aantal reparaties zoals o.a. vervanging van moederborden of harddisk gaan gepaard met verlies van data. De klant is zelf verantwoordelijk voor het veiligstellen hiervan middels een back-up.

Service types, Phone-Corner hanteert vier verschillende type services, namelijk Aan huis / op het werk service, 1uur service', '24H service' en 'Week service'.

Aan huis/ op het werk service; het probleem (mits mogelijk) wordt op basis van afspraak bij u aan huis of op het werk opgelost. Extra kosten voor de service zijn €0,39 per gereden kilometer (heen en weer) en wordt alleen op afspraak uitgevoerd. De afspraak hiervoor kan ingepland worden in het online agenda systeem dat zich bevindt op de website.

1uur service; het probleem (mits mogelijk) wordt binnen 1 uur na ontvangst opgelost. Extra kosten voor de service zijn €9,95 en wordt alleen op afspraak uitgevoerd. De afspraak hiervoor kan ingepland

worden in het online agenda systeem dat zich bevindt op de website.

24H service; het probleem (mits mogelijk) wordt binnen 24 uur na ontvangst opgelost en weer retour verzonden. Extra kosten voor de service zijn €4,95 en wordt alleen op uitgevoerd middels een aanlevering per post. 24uur betekent dat het toestel 1 werkdag na ontvangst weer retour wordt gezonden. Bijvoorbeeld: wanneer een toestel wordt ontvangen op vrijdag, gaat deze de eerst volgende werkdag, maandag, weer per post retour.

Week service; het probleem (mits mogelijk) wordt binnen 1 week na ontvangst opgelost en weer retour verzonden. Er zijn geen extra kosten voor deze service en wordt alleen op uitgevoerd middels een aanlevering per post. 1 week betekent dat het toestel 5 werkdagen na ontvangst weer retour wordt gezonden. Bijvoorbeeld: wanneer een toestel wordt ontvangen op vrijdag, gaat deze uiterlijk 5 werkdagen later, vrijdag, weer per post retour.

Artikel 14 – Duurtransacties

De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan heeft een looptijd van maximaal twee jaar. Indien is overeengekomen dat bij stilzwijgen van de consument de overeenkomst op afstand zal worden verlengd, zal de overeenkomst worden voortgezet als een overeenkomst voor onbepaalde tijd en zal de opzegtermijn na voortzetting van de overeenkomst maximaal één maand bedragen.

Artikel 15 – Betaling

De betaling moet uiterlijk voor 16:00 ontvangen zijn op de dag dat de zending retour zou moeten gaan.

De betaling dient voltooid te worden zoals is overeengekomen in de aanvraag van reparatie of verkoop. Wanneer het product (vanuit reparatie of verkoop) per post wordt verstuurd, wordt uitsluitend gedaan nadat het volledige factuurbedrag is voltooid.

Wanneer er op rekening betaald wordt geldt op alle diensten en producten een betalingstermijn van 14 dagen na afgifte van de deze overeenkomst.

Bij de verkoop van producten aan consumenten mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 16 – Klachtenregeling

De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.

Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Artikel 17 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.