

Algemene Reparatievoorwaarden Consumentenelektronica

Toepasselijk in gevallen waarin teleQompleet als reparateur van consumentenelektronica (hierna te noemen 'het product') optreedt.

ALGEMENE VOORWAARDEN TELEQOMPLEET



Artikel 1: Alle afspraken op schrift	2
Artikel 2: Klachten/defecten	2
Artikel 3: Prijs	2
Artikel 4: Onderzoekskosten.....	2
Artikel 5: Garantie.....	2
Artikel 6: Softwarematige aanpassingen	3
Artikel 7: Vervallen fabrieksgarantie.....	3
Artikel 8: Aansprakelijkheid.....	3
Artikel 9: Kwaliteit.....	4
Artikel 10: Levering en uitvoering.....	4
Artikel 11: Betaling.....	4
Artikel 12: Niet betaalde producten/diensten.....	4
Artikel 13: Annulering.....	5
Artikel 14: Verlies van Data	5
Artikel 15: Verzending.....	5
Artikel 16: Koop op afstand	5
Artikel 17: Klachtenprocedure.....	6
Artikel 18: Geschillen	7

ARTIKEL 1: ALLE AFSPRAKEN OP SCHRIFT

teleQompleet streeft er naar onze afspraken over de prijs, eigenschappen van het te leveren product/dienst, levertijd, tijdstip van betaling e.d. zoveel mogelijk schriftelijk vast te leggen.

Afspraken m.b.t. reparaties worden eveneens schriftelijk vastgelegd.

ARTIKEL 2: KLACHTEN/DEFECTEN

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

ARTIKEL 3: PRIJS

De prijs van de reparatie wordt uitsluitend vastgesteld op basis van de prijzen zoals vermeld op onze website, prijslijst of iedere andere schriftelijke overeenkomst; email, sms, offerte, reparatie formulier etc. Een prijs is altijd een indicatie prijs. Wanneer er een wijziging plaats vindt, word de klant vooraf op de hoogte gesteld ter overleg voor akkoord.

ARTIKEL 4: ONDERZOEKSKOSTEN

Onderzoekskosten zijn van toepassing wanneer na onderzoek product blijkt dat;

-De klant niet akkoord gaat met de voorgestelde reparatie kosten en het product niet gerepareerd retour wil ontvangen.

-Het toestel onherstelbaar defect is en de klant het product niet gerepareerd retour wil ontvangen.

De hoogte van de onderzoekskosten wordt bij aanvang reparatie procedure kenbaar gemaakt. Eventuele retour verzendkosten zijn altijd voor rekening klant.

ARTIKEL 5: GARANTIE

A. teleQompleet geeft na het voltooien van de reparatie een garantie van 3 maanden op de reparatie.

Wij maken u er op attent dat rechten op de garantie worden verspeeld wanneer u zelf veranderingen aanbrengt op de geleverde producten (zowel hard- als software).

De garantietermijn gaat in op het moment van ontvangst van het product aan de klant. Op schoonmaak- c.q. onderhoudsbeurten, evenals op reparaties verricht aan producten met water, zand, val of vochtschade, wordt alleen garantie gegeven op de vervangen onderdelen, tenzij op de reparatie factuur uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld.

Verder vervalt de garantie bij het openen van het toestel door klant of derde na de reparatie welke door teleQompleet is uitgevoerd. Bij schade van buitenaf zoals bv valschade en vochtschade vervalt de garantie automatisch. Een barst op een Touch screen of LCD is dan ook in alle gevallen uitgesloten van garantie.

Bij constatering onvermelde overduidelijke vochtschade worden er onderzoekskosten in rekening gebracht óf kan de klant kosteloos afstand doen van het product.



- B. Wanneer binnen drie maanden na ontvangst van het gerepareerde product de klachten genoemd in artikel A terugkeren en de oorzaak hiervan duidelijk in verband staan met de voorgaande reparatie, zal teleQompleet het defect onder garantie proberen op te lossen.
- C. Bij dezelfde oorzaak van de klacht worden alleen die onderdelen die bij de vorige reparatie niet zijn vervangen in rekening gebracht.
- D. 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 C aan de klant doorgegeven, waarna de klant dan wel of niet akkoord geeft voor verdere afhandeling van de reparatie.
- E. Na hernieuwde reparatie gaat de garantie periode opnieuw in.
- F. Een terugkerende klacht is niet per definitie een zelfde technisch defect.

ARTIKEL 6: SOFTWAREMATIGE AANPASSINGEN

teleQompleet biedt geen ondersteuning voor de besturingssoftware (OS) welke op het product is geïnstalleerd. Bugs en eventueel andere softwarematige problemen veroorzaakt door het installeren van een bepaalde App of andere oorzaak kunnen dan ook niet door ons worden verholpen.

ARTIKEL 7: VERVALLEN FABRIEKSGARANTIE

De reparaties die wij uitvoeren vallen buiten de fabrieksgarantie van de fabrikant. Officieel gezien vervalt de fabrieksgarantie ook bij onze reparaties. Daarnaast moet u er rekening mee houden dat de fabrieksgarantie al is verlopen op het moment dat u het toestel schade heeft geleden. Uiteraard bieden wij zelf nieuwe garantie omdat wij achter onze service staan zoals in artikel 5.

ARTIKEL 8: AANSPRAKELIJKHEID

- A. teleQompleet behandelt alle aangeleverde toestellen met de grootste voorzichtigheid. Sommige defecten komen pas aan het licht nadat het toestel uit elkaar wordt gehaald. teleQompleet kan niet aansprakelijk worden gesteld voor defecten of schades die optreden tijdens of na de reparatie, tenzij deze hun oorzaak vinden in opzet of grove schuld veroorzaakt zijn door teleQompleet.
- B. teleQompleet is aansprakelijk voor verlies en diefstal van het product, de toebehoren en accessoires, evenals voor schade daaraan, ontstaan vanaf het tijdstip van ontvangst tot aan het moment van retour zending.
- C. Retourzendingen worden altijd verzonden met verzekering PostNL tenzij de klant anders heeft aangegeven en dit heeft bevestigd per e-mail aan teleQompleet.
- D. Alleen de materiële schade wordt vergoed in de vorm van een identiek of gelijkwaardig toestel.
- E. teleQompleet is niet aansprakelijk voor eventueel gegevens verlies, zie artikel 14.



ARTIKEL 9: KWALITEIT

A. Indien daarover niets anders is afgesproken, wordt bij de reparatie gebruik gemaakt van nieuwe onderdelen, of, wanneer dit met betrekking tot een dergelijk onderdeel gebruikelijk is, ruilonderdelen. Wanneer de klant dat vooraf verzoekt, stelt teleQompleet de vervangen onderdelen, met uitzondering van de geruilde onderdelen, ter beschikking aan de klant.

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

C. Na reparatie ontvangt de klant bericht, dit telefonisch/per mail/via externe reparatie bon, met een korte omschrijving van de verrichte werkzaamheden en vervangen onderdelen evenals de gegevens voor betaling van de reparatie.

ARTIKEL 10: LEVERING EN UITVOERING

teleQompleet streeft er uiteraard naar altijd uiterlijk op het afgesproken tijdstip te leveren. Dit gebeurt zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 30 dagen, tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Mocht er toch te laat worden geleverd, en er is geen sprake van overmacht, dan heeft u als koper – wanneer is afgesproken dat u tegelijk bij levering zou betalen – het recht de betaling uit te stellen tot er wel is geleverd. Als u dat wilt kunt u bij te late levering de koopovereenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, behalve wanneer de ernst van de overschrijding van de leveringstermijn dit niet rechtvaardigt.

Als een bestelling of dienst niet of slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt u hiervan zo spoedig mogelijk bericht. De uiterste termijn hiervoor is 30 dagen nadat u de (koop)overeenkomst heeft gesloten. Na deze termijn heeft u het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.

Na ontbinding zullen wij het bedrag dat u hebt betaald zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.

ARTIKEL 11: BETALING

Wij bieden diverse betaalmethoden aan, die van tijd tot tijd kunnen verschillen. Bij betaling ontvangt u van ons een factuur.

Net als u hebben wij onze betalingsverplichtingen. Indien u uw betaling uitstelt zijn daar voor ons kosten aan verbonden. Als dit wettelijk is toegestaan kunnen wij u de schade die wij daardoor lijden (renteverlies en redelijke kosten om alsnog het openstaande bedrag te innen) in rekening brengen.

ARTIKEL 12: NIET BETAALDE PRODUCTEN/DIENSTEN

A. Indien na 2 achtereenvolgende schriftelijke mededelingen per email van teleQompleet aan de klant dat het product gereed is en de klant gedurende een periode van twee maanden heeft nagelaten voor een betaling te zorgen, is teleQompleet bevoegd het product te verkopen en het hem verschuldigde op de opbrengst te verhalen.



B. Voor toestellen waarbij na onderzoek blijkt dat het toestel niet meer op een economisch haalbare wijze hersteld kan worden zal de klant hiervan op de hoogte gesteld worden via een mailbericht. Daarin wordt ook de keuze gegeven om het defecte toestel retour te ontvangen na betaling van de onderzoekskosten en eventuele portokosten. Zijn deze kosten niet voldaan binnen een termijn van 4 weken na verzenden van dit email bericht dan zal teleQompleet uiteindelijk overgaan tot verwijdering (op milieuvriendelijk wijze) van dit toestel. Er zijn dan geen verdere kosten voor de klant.

ARTIKEL 13: ANNULERING

Een bestelling kan kosteloos worden geannuleerd als deze nog niet is verzonden, behalve als het gaat om zogenaamd maatwerk (een bestelling die is gemaakt overeenkomstig specificaties van de klant) of speciaal bestelde producten.

ARTIKEL 14: VERLIES VAN DATA

teleQompleet is niet verantwoordelijk voor eventueel verlies van data. Reparaties kunnen onvoorzien dataverlies tot gevolg hebben. De klant is altijd zelf verantwoordelijk voor het veiligstellen hiervan middels een back-up.

ARTIKEL 15: VERZENDING

teleQompleet biedt standaard een verzekerde verzending aan, deze verzekering wordt door PostNL afgegeven en wordt bij eventueel verlies of schade door teleQompleet met PostNL afgehandeld. teleQompleet betaald u het schadebedrag retour direct nadat PostNL de claim heeft afgehandeld en toegekend. Prijzen zijn altijd exclusief verzendkosten tenzij anders is overeengekomen.

ARTIKEL 16: KOOP OP AFSTAND

Wanneer het gaat om een zogenaamde overeenkomst op afstand, gewoonlijk koop op afstand genoemd, dan gelden er speciale aanvullende regels die we apart in dit artikel hebben opgenomen.

Er wordt van een koop op afstand gesproken wanneer het gaat om een koopovereenkomst waarbij er geen direct contact is tussen verkoper en klant. Populair gezegd: zonder dat beiden zich in dezelfde ruimte bevinden. Dat geldt daarom niet alleen voor aankopen via internet (webwinkels), maar ook telefonische of schriftelijke bestellingen vallen onder het begrip koop op afstand.

Het belangrijkste onderdeel bij een koop op afstand is dat de klant hierbij een bedenktijd van 7 werkdagen na levering heeft om van de koop af te zien. Binnen die tijd kan hij gebruik maken van zijn herroepingsrecht, het recht om de koop te ontbinden.

A. Bedenktijd bij levering van producten (herroepingsrecht)

Bij de aankoop van producten heeft u als consument een bedenktijd van 7 werkdagen. De bedenktijd gaat in de dag nadat u het product heeft ontvangen of dat dit namens u in ontvangst is genomen. Gedurende die periode heeft u de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden zonder dat u hiervoor een reden hoeft op te geven. Dit kan door dit de verkoper te laten weten,



als is het terugzenden van het product binnen de termijn ook voldoende. Dit wordt het herroepingsrecht genoemd.

Tijdens de bedenktijd behoort u zorgvuldig om te gaan met het product en de verpakking. Daaronder wordt verstaan dat u het product slechts in die mate uitpakt of gebruikt voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of u het wilt behouden. Indien u van uw herroepingsrecht gebruik maakt, behoort u het product met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk – in de originele staat en verpakking naar ons terug te sturen. Wij geven u duidelijke informatie hoe u dit kunt doen.

Indien u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, hoeft u hoogstens de kosten van terugzending te betalen. Als wij de retourkosten voor onze rekening nemen zullen wij dat duidelijk vermelden.

Alle overige kosten die al heeft betaald, zullen wij u zo spoedig mogelijk, in ieder geval uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping terug betalen.

B. Bedenktijd bij levering van diensten

Bij levering van diensten heeft u als klant een bedenktijd van 7 werkdagen. De bedenktijd gaat in op de dag dat de overeenkomst wordt aangegaan. Gedurende die periode heeft u de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden zonder dat u hiervoor een reden hoeft op te geven. Dit wordt het herroepingsrecht genoemd.

Om gebruik te maken van uw herroepingsrecht, geven wij u bij ons aanbod, of uiterlijk bij de levering van de dienst, duidelijke informatie hoe u dit onder meer kunt doen.

Alle kosten die u al heeft betaald, zullen wij u zo spoedig mogelijk, in ieder geval uiterlijk binnen 30 dagen na de herroeping, terugbetalen.

C. Uitsluiting herroepingsrecht

Soms geldt er geen herroepingsrecht voor u als klant, maar dat moet door ons dan wel duidelijk en voordat de overeenkomst wordt gesloten, worden vermeld. Het betreft dan producten:

1. Maatwerk; die door ons tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument.
2. Die duidelijk persoonlijk van aard zijn.
3. Die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden.
4. Waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft.
5. Software waarvan de klant de verzegeling heeft verbroken.

ARTIKEL 17: KLACHTENPROCEDURE

teleQompleet doet er alles aan om u de perfecte dienstverlening aan te bieden. Toch kan het voorkomen dat u in uw verwachtingen wordt teleurgesteld. Door uw onvrede kenbaar te maken kunnen wij – samen met u – naar een oplossing zoeken. Zo kunnen wij onze kwaliteit van dienstverlening verder verbeteren.

Er zijn een aantal mogelijkheden om uw onvrede of klacht kenbaar te maken.



Per mail:
info@teleQompleet.nl

Schriftelijk:
teleQompleet
T.a.v. Rudi Reyenga
Singel 11B
8601AG Sneek

Wij streven ernaar om binnen 10 werkdagen te reageren op uw schrijven.

ARTIKEL 18: GESCHILLEN

- A. Op alle geschillen met betrekking tot reparaties is Nederlands recht van toepassing. Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd over deze geschillen te oordelen.
- B. Alle overige geschillen, zullen in afwijking van de wettelijke regels voor de bevoegdheid van de burgerlijke rechter, in geval de Rechtbank bevoegd is, worden beslecht door de Rechtbank in de vestigingsplaats of het arrondissement van de ondernemer. teleQompleet blijft echter bevoegd de klant te dagvaarden voor de volgens de wet of het toepasselijke internationale verdrag bevoegde rechter.
- C. De klant heeft het recht gedurende vijf weken nadat teleQompleet zich op het voorgaande artikel heeft beroepen, te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet of het toepasselijke internationale verdrag bevoegde burgerlijke rechter.

