

Algemene verkoopvoorwaarden

Algemene Reparatievoorwaarden Consumentenelektronica, toepasselijk in gevallen waarin Glas en Frame (hierna te noemen “de ondernemer”) als reparateur van consumentenelektronica (hierna te noemen “het product”) optreedt. De artikelen 2 t/m 6, 12 en 13 van de Algemene Reparatievoorwaarden Consumentenelektronica zijn niet toepasselijk in (garantie)gevallen waarin de klant recht heeft op gratis reparatie.

Algemene bepalingen Klachten

1. Bij reparaties wordt uitgegaan van de klachten die omschreven werden door de klant.

Prijs

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

3. De afgiftesticker vermeldt in ieder geval de onderzoekskosten en de vermoedelijke duur van de reparatie. Indien en voor zover mogelijk, wordt tevens een raming van de reparatiekosten gemaakt.

Stoppen of doorgaan

4. Als bij onderzoek blijkt dat de prijs van de reparatie hoger zal zijn dan de kostenraming zoals afgesproken, om het product in originele staat te herstellen, dan wordt aan de klant gevraagd of hij het product voor die hogere prijs wil laten repareren.

In dat geval vindt de reparatie pas plaats na toestemming van de klant. Wanneer de kostenraming afgesproken en de prijs pas na onderzoek kan worden vastgesteld, dan wordt aan de klant gevraagd of hij het product voor die prijs wil laten repareren. Ook in dat geval vindt de reparatie pas plaats na toestemming van de klant.

5. De klant kan evenwel afzien van verdere dienstverlening door de ondernemer en betaalt dan de onderzoekskosten zoals vermeld in artikel 15 van de algemene voorwaarden. De ondernemer stelt vervolgens het product weer ter beschikking aan de klant, indien mogelijk, in de staat waarin hij het heeft ontvangen.

6. Indien de reparatie door derden moet worden uitgevoerd, dan wel levering van onderdelen door derden reparatie onmogelijk maakt binnen de opgegeven tijd, dan wordt de klant hiervan op de hoogte gebracht en kan deze de ondernemer niet houden aan de opgegeven reparatietijd. Het voorgaande artikel is van overeenkomstige toepassing.

Kwaliteit

8. Indien daarover niets anders is afgesproken, wordt bij de reparatie gebruik gemaakt van OEM (original equipment manufacturer) onderdelen, of, wanneer deze onderdelen niet leverbaar zijn wordt er gebruik gemaakt van onderdelen die voldoen aan dezelfde kwaliteitsnormen. Wanneer de klant dat vooraf verzoekt, stelt de ondernemer de vervangen onderdelen, ter beschikking aan de klant.

9. Wanneer op vraag van de klant, en in samenspraak met de ondernemer, gebruik gemaakt wordt van onderdelen voorzien door de klant is de ondernemer niet verantwoordelijk voor eventuele gebreken van het geplaatste onderdeel noch voor andere tekortkomingen aan het product. In geen enkel geval kan er dan ook aanspraak gemaakt worden op garantie zoals beschreven in de consumentenwetgeving.

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

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

Aansprakelijkheid

12. De ondernemer is aansprakelijk voor verlies en diefstal van het product, de toebehoren en accessoires, alsmede voor schade daaraan, ontstaan vanaf het tijdstip van afgifte tot aan het moment dat de klant het product weer ophaalt. Indien er in deze periode onherstelbare schade ontstaan is aan het product is de ondernemer verantwoordelijk om een vervangend product te voorzien. Het vervangen product heeft dan minstens dezelfde waarde als het product dat door de ondernemer in ontvangst genomen wordt op het moment van de herstelling. Hierbij wordt rekening gehouden met de marktwaarde, ouderdom en eventuele gebruikersschade van het ontvangen product. Indien dit niet beschikbaar is zal er door de ondernemer een gelijkwaardig alternatief voorgesteld worden aan de klant. Dit met uitzondering van producten met duidelijke sporen van waterschade.

Garantie

13. De ondernemer geeft na het voltooien van de reparatie een garantie van 12 maanden op de reparatie en/of het vervangen onderdeel. Met uitzondering van batterijen, in dit geval geldt er een garantie van 1 maand.

Deze garantietermijn gaat in op het moment van afgifte van het product aan de klant. Op schoonmaak-, onderhoudsbeurten, glasbreuk en gebruikersschade, alsmede op reparaties verricht aan producten met bliksem-, water- of vochtschade, wordt geen garantie gegeven, tenzij op de reparatiebon uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld. Indien het toestel na de herstelling door de klant of door derden is geopend vervalt ook het recht op garantie bij de ondernemer.

14. Wanneer binnen 12 maanden na afgifte van het gerepareerde product de klachten genoemd in artikel 1 terugkeren, zal de ondernemer het product opnieuw herstellen onder garantie.

- a. Bij dezelfde oorzaak van de klacht worden alleen die onderdelen die bij de vorige reparatie niet zijn vervangen in rekening gebracht.
- b. Indien blijkt dat de oorzaak van de klacht een andere is dan die bij de vorige reparatie, dan wordt het verschil van de kosten van de nieuwe reparatie zoals bedoeld in artikel 2 aan de klant doorberekend.
- c. Het hiervoor bepaalde in dit artikel is niet van toepassing voor zover de klant aanspraak kan maken op ontbinding van de overeenkomst ingeval van een ernstige tekortkoming bij een eerdere reparatie.
- d. Na hernieuwde reparatie gaat de garantie opnieuw in.

Als de klant na het in ontvangst nemen van het hersteld product tijdens gebruik nog een onregelmatigheid vaststelt die niet vermeld is in artikel 1, dient hij/zij dit binnen de 14 dagen na ophaling te melden in de winkel. Indien dit niet mogelijk is kan hij/zij melding maken van het probleem via mail (info@glasenframe.be) en op een later tijdstip langs komen in een van de filialen. Dit binnen 6 weken na melding van het probleem, tenzij dit uitzonderlijk anders is overeengekomen, in samenspraak met de ondernemer.

De ondernemer zal dan onderzoeken of dit een probleem is ten gevolge van de herstelling of een gevolg van de klachten vermeld in artikel 1. In het laatste geval kan dit probleem opgelost worden zoals vermeld in artikel 13.

Verbintenis van ophalen van het product.

15. Alle producten die door de klant toevertrouwd zijn aan de ondernemer moeten door de klant binnen een termijn van 90 kalenderdagen na melding (via telefoon of mail) opgehaald worden. Het is aan de klant om het product tijdens deze termijn op te halen. In geval dat het product niet wordt opgehaald, zal verondersteld worden dat het genoemde product opgegeven is en zal de eigendom overgedragen worden naar de ondernemer, die het materiaal zal vernietigen.

16. Indien een toestel na herstelling nog steeds de klachten vertoont zoals voor de herstelling of wanneer na onderzoek wordt vastgesteld dat het product niet herstelbaar is worden er voor de klant enkel een onderzoekskost van 35euro aangerekend.

Uitzonderingen:

- a. In het geval van waterschade zal er steeds een forfaitaire onderzoekskost aangerekend worden van 55,00 euro.

Indien er sprake is van een terugbetaling zal de ondernemer het bedrag via overschrijving storten op de bankrekening van de klant.

Vertrouwelijke gegevens

17. De ondernemer heeft voor elke herstelling volledig toegang nodig tot het product, daarom zal de ondernemer indien nodig de toegangscode of het wachtwoord van het product vragen. Dit om de volledige functionaliteit van het toestel ook na de reparatie te kunnen garanderen. Gegevens op het toestel kunnen onvermijdelijk in sommige gevallen bekeken worden, maar worden in geen geval opgeslagen of misbruikt. Iedereen die tewerkgesteld is bij de ondernemer heeft hierover een strikte vertrouwensclausule ondertekend, die de absolute discretie, en het grootste respect voor de privacy van de klant garandeert.