

Algemene voorwaarden.

- Artikel 1 – Definities

- 1

Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt.

- 2

Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;

- 3

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;

- 4

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;

- 5

Bedenkijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;

- 6

Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

- 7

Dag: kalenderdag;

- 8

Duurtransactie: 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;

- 9

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**

- MobileCare (MobileCare.nl)
Bezoekadres: De Klef 32a, 6644 CT Ewijk
Telefoonnummer: 0487 – 524040
E-mailadres: info@MobileCare.nl
Kamer van Koophandel: 67813526
- Btw-nummer: NL857183709B01

- **Artikel 3 - Toepasselijkheid**

- **1**

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.

- **2**

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.

- **3**

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.

- **4**

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**

- **1**

Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

- 2

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.

- 3

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:

1. de prijs inclusief belastingen;
2. de eventuele kosten van aflevering;
3. de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
4. het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
5. de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
6. de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;
7. 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;
8. indien de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
9. 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;
10. de eventuele talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
11. de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
12. 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**

- 1

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.

- 2

Meerderjarig; u moet zowel achttien jaar oud zijn en meerderjarig zijn volgens de wet om reparatiediensten te verkrijgen.

- 3

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.

- 4

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.

- **5**

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. 6. 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:

1. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
2. 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;
3. de informatie over bestaande service na aankoop en garanties;
4. 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;
5. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

- **6**

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.

- **Artikel 6a - Herroepingsrecht bij levering van producten**

- **1**

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

- **2**

Tijdens deze termijn zal de consument zorgvuldig omgaan met het gekochte accessoire ,product en de verpakking. Hij zal het deze slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij deze wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product of accessoire 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.

- **3**

Tijdens deze termijn zal de consument zorgvuldig omgaan met het gekochte onderdeel en de verpakking. De consument kan alleen aanspraak maken op zijn herroepingsrecht indien het onderdeel ongebruikt is. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het onderdeel met alle geleverde toebehoren in

ongebruikte, originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

- 4

Voor zakelijk klanten is het herroepingsrecht niet van toepassing

- **Artikel 6b - Herroepingsrecht bij levering van diensten**

- 1

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

- 2

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.

- 3

Voor zakelijk klanten is het herroepingsrecht niet van toepassing

- **Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping**

- 1

Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.

- 2

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**

- 1

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.

- 2

Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:

1. die door de ondernemer 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. die snel kunnen bederven of verouderen;
5. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
6. voor losse kranten en tijdschriften;
7. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

- **3**

Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:

1. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
2. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken; (Hiermee wordt het volgende bedoeld: wanneer de consument heeft aangegeven dat er gerepareerd mag worden door MobileCare, dan kan dit niet meer worden teruggedraaid zodra er is begonnen aan de reparatie)
3. betreffende weddenschappen en loterijen.

- **Artikel 9 - De prijs**

- **1**

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.

- **2**

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.

- **3**

Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

- **4**

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

1. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
2. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

- **5**

De in het aanbod van accessoires, onderdelen, producten of diensten genoemde prijzen voor consumenten zijn inclusief BTW.

De in het aanbod van accessoires, onderdelen, producten of diensten genoemde prijzen voor zakelijke klanten zijn exclusief BTW.

- **6**

De prijzen voor reparaties zijn exclusief eventuele verzendkosten. Tenzij anders aangegeven.

- **Artikel 10 - Conformiteit en Garantie**

- **1**

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.

- **2**

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.

-

- **3**

MobileCare geeft 3 maanden garantie op:

- hetgeen wat gerepareerd is tijdens een voltooide reparatie
- geleverde accessoires en producten mits hiermee zorgvuldig is omgegaan

MobileCare geeft 6 maanden garantie op:

geleverde onderdelen mits deze correct zijn verwerkt (zoals de fabrikant dit omschrijft). Bij het niet juist monteren kan de garantie op een onderdeel verlopen. Voorbeelden hiervan zijn:

- verkeerd hechtingsmiddel (lijm gebruiken in plaats van originele adhesive)
- verkeerde soort lijm gebruiken
- te veel, of juist te weinig lijm
- teveel kracht tijdens montage of tijdens gebruik
- frame niet rechtbuigen waardoor er te veel spanning op het onderdeel staat
- breuk of drukvlekken door verkeerd gebruik of onzorgvuldig repareren
- het niet goed reinigen en verwijderen van oude tape, lijm, adhesive, glasscherven
- breuk, torderen, inscheuren, beschadigen
- water/vochtschade

12.

- **4**

Deze garantietermijn gaat in op het moment van verzending van het gekochte accessoire, product, onderdeel of uitgevoerde reparatie aan de consument of zakelijk klant/ het in ontvangst nemen van het gekochte accessoire, product, onderdeel of uitgevoerde reparatie.

- **5**

Op schoonmaak- c.q. onderhoudsbeurten, alsmede op reparaties verricht aan producten met bliksem, water, zand, val of vochtschade, wordt alleen garantie gegeven op de vervangen onderdelen, tenzij op de reparatiefactuur uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld. Het kan voorkomen dat na onderzoek of reparatie functieverbetering of -vermindering optreedt i.v.m. corrosie van componenten(door vochtschade). MobileCare kan hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden daar dit het gevolg is van de opgelopen schade in combinatie met de poging het toestel te herstellen.

- **6**

De garantie vervalt bij het openen van het toestel door consument of derde na de reparatie welke door MobileCare is uitgevoerd. Bij schade van buitenaf zoals valschade drukschade en vochtschade vervalt de garantie automatisch.

- **7**

Wanneer binnen drie maanden na verzending/ het in ontvangst nemen van het gerepareerde product de klachten genoemd bij de oorspronkelijke reparatie(zie hiervoor desbetreffende factuur) terugkeren en de oorzaak hiervan duidelijk in verband staan met de voorgaande reparatie(s), zal MobileCare het defect onder garantie proberen op te lossen.

- **8**

Bij dezelfde oorzaak van de klacht worden alleen die onderdelen die bij de vorige reparatie niet zijn vervangen in rekening gebracht.

- **9**

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 aan de consument doorgegeven, waarna de consument dan wel of niet akkoord geeft voor verdere afhandeling van de reparatie.

- **10**

Na hernieuwde reparatie gaat de garantie periode opnieuw in.

- **11**

Een terugkerende klacht is niet per definitie een zelfde technisch defect. Wanneer MobileCare kan aantonen dat de klacht veroorzaakt wordt door andere niet correct functionerende onderdelen dan word dit doorgegeven aan de consument. (art 10:9)

- **12**

Er bestaat nimmer recht op garantie, indien de consument MobileCare nog enig betaling verschuldigd is, tenzij de consument kan aantonen dat MobileCare nalatig is geweest.

- **13**

Wanneer er een onderdeel wordt besteld bij MobileCare en het is kapot bij aankomst (Dead On Arrival DOA) dan dient u dit bij ons te melden.

- **14**

Hierna kunt u overgaan tot het terug sturen door middel van een procedure RMA(Return Material Autorisation) Wanneer het onderdeel kapot is gegaan bij de consument(door verkeerd gebruik, reparatie, of nalatigheid) is een RMA procedure niet mogelijk.

- **15**

Wanneer wij tijdens de RMA procedure een artikel terug krijgen wat DOA is volgens de consument. En tijdens onze inspectie blijkt dit niet het geval te zijn (fraude) dan krijgt u geen nieuw artikel en zullen er opnieuw verzendkosten in rekening worden gebracht.

- **Artikel 11 - Levering en uitvoering**

- **1**

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.

- **2**

Als plaats van levering geldt het adres dat de consument of zakelijk klant aan MobileCare kenbaar heeft gemaakt.

- **3**

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.

- **4**

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.

- **5**

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.

- **6**

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.

- **7**

Wanneer het toestel eerder door derden is gerepareerd kan het zijn dat er fouten gemaakt zijn tijdens deze reparatie. MobileCare zal in deze gevallen proberen om de telefoon in originele staat terug te brengen door bijvoorbeeld ontbrekende onderdelen en schroeven aan te vullen. Wanneer bij een nieuwe reparatie door MobileCare onderdelen kapot gaan doordat er door derden niet secuur is omgegaan met het toestel, is MobileCare hier niet verantwoordelijk voor.

- **8**

MobileCare probeert altijd de reparatie uit te voeren terwijl u wacht, tenzij de consument nadrukkelijk heeft aangegeven dit niet te willen. Wanneer het onverhoopt niet lukt om het toestel te repareren wordt er met u het vervolg besproken. De reparatie wordt dan op een ander tijdstip nogmaals uitgevoerd binnen 7 dagen. Wanneer dan blijkt dat het uitvoeren van de reparatie niet mogelijk is door een van de gevallen zoals genoemd in (art. 10:5) dan is (art. 19:2) van toepassing. In overige gevallen zijn (art. 18:2) of (art. 18:3) van toepassing.

- **9**

Als het nodig is een extra onderdeel te vervangen om de reparatie correct te kunnen uitvoeren zal MobileCare dit eerst overleggen. Ook wordt dan de te verwachte levertijd en de bijkomende kosten besproken. Andere kapotte onderdelen die niet worden gerepareerd, kunnen meer beschadigd raken door reparatie. Hiervoor is MobileCare niet aansprakelijk. Ook niet voor kleine krasjes die ontstaan omdat we met jouw apparaat aan de slag zijn gegaan. We kunnen niet garanderen dat je toestel nog steeds volledig stof- en waterbestendig is na reparatie. Bij het openmaken van het apparaat voor reparatie kan het zijn dat MobileCare opgeplakte accessoires verwijderen om de reparatie mogelijk te maken. MobileCare is niet aansprakelijk voor eventuele beschadigingen of vermissing van accessoires

- **10**

MobileCare heeft volledige toegang nodig tot het te repareren apparaat voor diagnose en tests. Daarom moeten de vergrendelingen zoals pincodes en toegangspatronen worden verwijderd of genoteerd worden aangeleverd. Wanneer dit niet is gedaan, is de kans groot dat de reparatie langer kan duren. Indien er na overleg geen toegangscode wordt verstrekt door de consument of zakelijk gebruiker kan MobileCare geen garantie geven op de reparatie. Indien er achteraf blijkt dat er toch problemen zijn na de reparatie zal MobileCare alleen tot repareren overgaan indien er opnieuw betaald wordt voor de gemaakte arbeidskosten.

- **11**

Indien je de gevraagde gegevens niet juist of volledig aanlevert, heeft MobileCare het recht de reparatieaanvraag niet in behandeling te nemen of extra kosten in rekening te brengen.

Indien blijkt dat het serienummer van het apparaat voorkomt in een database van gestolen of vermiste producten, houdt MobileCare zich het recht voor het apparaat niet in behandeling te nemen. MobileCare is gerechtigd de gemaakte (reparatie)kosten voor 100% in rekening te brengen. Verder is MobileCare verplicht melding te doen bij de Politie.

- **Artikel 12 – Duurtransacties**

- **1**

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.

- **2**

Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan heeft een looptijd van één jaar. Na deze periode wordt er opnieuw factuur gestuurd voor betaling van het komende jaar. Indien het factuur niet wordt betaald zal de overeenkomst ontbonden worden. Indien wel tot betaling wordt overgegaan zal de overeenkomst verlengd worden met één jaar. Na elke periode van één jaar kan door de consument of zakelijke gebruiker gekozen worden de overeenkomst te verlengen of deze te ontbinden.

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 13 - Betaling**

- **1**

Voor zover niet later is overeengekomen dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan voor het moment van bezorging van het goed. Dit is ook het geval voor een overeenkomst tot het verlenen van een (reparatie)dienst. Na dat een Reparatie is afgerond stuurt MobileCare een iDeal betaallink via e-mail. Zonder betaling wordt het toestel niet geretourneerd tenzij anders is overeengekomen. Als er niet binnen 3 maandenniet tot betaling wordt overgegaan gaan we ervan uit dat de consument afstand doet en het eigendom overdraagt aan MobileCare

- **2**

Voor zover niet later is overeengekomen dienen de door de zakelijke gebruiker verschuldigde bedragen te worden voldaan voor het moment van bezorging van het goed. Dit is ook het geval voor een overeenkomst tot het verlenen van een (reparatie)dienst.

Indien de gebruiker “op rekening” wenst te betalen is dit alleen mogelijk na wederzijdse overeenkomst. De betalingstermijn is dan 14 dagen tenzij anders is overeengekomen.

- **2**

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.

- **3**

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

- **4**

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.(art 13:5)

- **5**

De consument dient MobileCare alle kosten te vergoeden intern en extern gemaakt worden betaling van de factuur te verkrijgen. Deze kosten bedragen tenminste 50% van het factuurbedrag met een minimum van € 100,-, dit alles te vermeerderen met BTW.

- **6**

Bij niet betaling van enig factuur van MobileCare op de vervaldatum, zijn onmiddellijk alle bedragen krachtens enig andere factuur opeisbaar.

- Indien na 3 maanden na afronding van de reparatie niet tot betaling is over gegaan gaat MobileCare ervan uit dat het gerepareerde apparaat niet meer nodig is eigendom is overgedragen aan MobileCare

- **Artikel 14 - Klachtenregeling**

- **1**

MobileCare.nl beschikt over een klachtenprocedure en behandelt de klacht aan de hand van deze procedure.

- **2**

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 14 dagen na de factuurdatum, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd. Dit kan telefonisch, schriftelijk maar liever via de mail.

- **3**

Bij MobileCare, 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 MobileCare, 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 15a - Verzending aan MobileCare**

- **1**

Consumenten en zakelijke gebruikers die een product opsturen naar MobileCare worden met nadruk geadviseerd om dat aangetekend te doen. MobileCare kan niet aansprakelijk worden gesteld voor beschadiging of vermissing van een pakket dat de consument of zakelijk gebruiker opstuurt.

- 2

De ter vervoer aan te bieden goederen (onderdelen, mobiele telefoons, tablets, laptops, computers en benodigdheden, navigatiesystemen, e-readers, smartwatches, spelcomputers, muziekdragers camera's) dienen altijd in een doos verpakt te worden, gevuld met deugdelijk vulmiddel. De doos dient vervolgens deugdelijk afgesloten te worden teneinde de kans op diefstal uit de doos zo klein mogelijk te maken.

- 3

LET OP: gelieve niet de 'verkoopverpakking' gebruiken voor verzending. Accessoires dienen niet meegestuurd te worden met de te repareren artikel. Wij zijn niet aansprakelijk voor het verlies van deze accessoires. Vergeet dus niet je hoesje, sim-kaart en eventuele geheugen kaart te verwijderen.

- **Artikel 15b - Verzending vanuit MobileCare**

- 1

MobileCare biedt verschillende vormen van verzending aan. De juiste prijzen staan altijd vermeld tijdens het plaatsen van een order of het aanvragen van een reparatie. Wanneer er verzendtarieven wijzigen zal dit tijdig worden aangegeven door MobileCare, waarna het nieuwe tarief wordt doorberekend.

- 2

Indien de buitenzijde van een pakket/transportbox bij ontvangst is beschadigd, dan wel de verzegeling/sluiting is verbroken, dan mag het pakket/transportbox niet in ontvangst worden genomen door de consument of zakelijk gebruiker, gebeurt dit wel dan vervalt het recht op vergoeding van schade. Bij eventueel verlies of schade zal dit door MobileCare met vervoerder worden afgehandeld. MobileCare betaalt u het schadebedrag retour direct nadat de vervoerder de claim heeft afgehandeld en toegekend.

- **Artikel 16 - Verlies van data**

- MobileCare is niet verantwoordelijk voor eventueel verlies van data. In uitzonderlijke gevallen kan het gebeuren dat er data verloren gaat. Daarom dient de consument of zakelijke gebruiker voor een reparatie zelf een back-up te maken. Deze back-up omvat het volgende: persoonlijke gegevens, software, toepassingen en informatie. Ook gegevens, bestanden, randapparatuur, uitbreidingsgeheugen en/of persoonlijke of vertrouwelijke informatie wissen/ verwijderen. De consument of zakelijke gebruiker is dus zelf verantwoordelijk voor data aanwezig op het apparaat ten tijde van aanlevering ter reparatie

-

- **Artikel 17 - Ontbinding**

- 1

Indien na drie achtereenvolgende pogingen (schriftelijke mededelingen per mail (minimaal 1)/ telefonisch contact) van MobileCare aan de consument dat het product gereed is en de consument gedurende een periode van 30 dagen heeft nagelaten voor een betaling te zorgen, is MobileCare bevoegd het product te verkopen en het hem verschuldigde op de opbrengst te verhalen. (art 13:4-art 13:5)

- 2

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 het bij ons bekende e-mailadres. Daarin wordt de keuze gegeven om het defecte toestel retour te ontvangen na betaling van de portokosten (verzekerd). Zijn deze kosten niet voldaan binnen een termijn van 30 dagen na verzenden van de e-mail dan

zal MobileCare uiteindelijk overgaan tot vernietiging van dit toestel. Er zijn dan geen verdere kosten voor de klant zoals vermeld in (art 19).

- **3**

Voor toestellen waarbij na onderzoek blijkt dat het toestel niet meer wijze hersteld kan worden zal de klant hiervan op de hoogte gesteld worden via het bij ons bekende e-mailadres. Daarin wordt de keuze gegeven om het defecte toestel retour te ontvangen na betaling van de portokosten (verzekerd). Zijn deze kosten niet voldaan binnen een termijn van 30 dagen na verzenden van de e-mail dan zal MobileCare uiteindelijk overgaan tot vernietiging van dit toestel. Er zijn dan geen verdere kosten voor de klant zoals vermeld in (art 19).

- **4**

Indien de consument één van zijn verplichtingen jegens MobileCare niet nakomt, indien hij in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of indien op één van zijn goederen beslag wordt gelegd, heeft MobileCare het recht de overeenkomst als ontbonden te beschouwen door het enkel aangrijpen van deze omstandigheid, zonder dat daartoe ingebrekestelling vereist is.

- **5**

Na ontbinding, onder meer op grond van (art. 18:3) is MobileCare gerechtigd de geleverde zaken, zo nodig na demonteren, terug te nemen en koper zal hiertoe alle medewerking verlenen. Verder is MobileCare alsdan gerechtigd tot volledige schadevergoeding.

- **6**

Indien er sprake is van agressie en/of bedreigingen richting MobileCare dan wordt dit gezien als een onrechtmatige daad (art. 6:162 BW). Op basis van (art. 6:258 lid 1 BW) onvoorziene omstandigheden op basis van de redelijkheid en billijkheid (art. 6:2 BW) wordt de overeenkomst ontbonden. Het product wordt retour gestuurd waarbij verzendkosten en eventuele onderzoekskosten in rekening worden gebracht.

- **Artikel 18 - Onderzoek(s)(kosten)**

- **1**

MobileCare zal bij elke aanvraag tot reparatie proberen om vooraf vast te stellen wat het te repareren probleem is. Ook zullen hierbij de te verwachte kosten gecommuniceerd worden. Wanneer blijkt dat deze analyse niet juist is zullen er geen onderzoekskosten in rekening gebracht worden.

Wanneer vooraf niet duidelijk wat het probleem is (bijvoorbeeld het apparaat geeft geen beeld, maar het scherm is niet stuk), dan zijn de onderzoekskosten 19,99 euro incl. BTW. Deze kosten dienen alleen betaald te worden indien het apparaat niet te repareren is. Ook dienen deze kosten betaald te worden indien het apparaat wel te repareren is maar de consument of zakelijke gebruiker het apparaat niet wilt laten repareren.

Indien het te repareren apparaat water/vochtschade heeft zijn de onderzoekskosten altijd 29,99 euro incl. BTW. Deze kosten dienen zowel bij succesvolle als onsuccesvolle reparaties betaald te worden.

Ook brengen wij onderzoekskosten in rekening wanneer je de reparatie annuleert nadat je deze hebt bevestigd. Deze kosten zijn afhankelijk van de reeds gemaakte kosten voor de reparatie (arbeidskosten en eventuele onderdelen welke niet te hergebruiken zijn)

- 2

Als tijdens reparatie blijkt dat de prijs van de reparatie hoger zal zijn dan de kostenraming zoals vermeld op de werkbbon of website, dan wordt aan de consument of zakelijke gebruiker gevraagd of hij het product voor die hogere prijs wil laten repareren. In dat geval vindt de reparatie pas plaats na toestemming van de gebruiker. Wanneer de website geen kostenraming meldt en de prijs pas na onderzoek kan worden vastgesteld, dan wordt aan de gebruiker gevraagd of hij het product voor die prijs wil laten repareren. Ook in dat geval vindt de reparatie pas plaats na toestemming.

- 3

De consument of zakelijke gebruiker kan evenwel afzien van verdere dienstverlening door MobileCare en betaalt dan de verzendkosten voor de retourzending en eventuele onderzoekskosten tenzij anders overeengekomen.

In sommige gevallen is het ook mogelijk voor de consument of zakelijke gebruiker om afstand te doen van het apparaat. Dit kan alleen in overleg(afhankelijk van de restwaarde van het apparaat). Indien er na overleg afstand wordt gedaan van het apparaat, zal MobileCare de eigenaar worden.

Persoonlijke accounts dienen verwijderd te worden (zoek-mijn-iPhone, Google-account, Samsung-account etc) voordat het eigendom overgedragen kan worden en de kosten voor onderzoek en retouren komen te vervallen.

- **Artikel 19 - Overmacht**

- 1

MobileCare is gerechtigd de overeenkomst te ontbinden of de nakoming van haar verplichtingen op te schorten, indien MobileCare op grond van overmacht haar verplichtingen tijdelijk of blijvend niet kan nakomen.

- 2

Onder overmacht worden alle omstandigheden verstaan die redelijkerwijs niet door MobileCare kunnen worden beïnvloed. Hieronder is uitdrukkelijk begrepen het door derden niet (tijdig) leveren aan MobileCare, tenzij de consument kan aantonen dat MobileCare ter zake een belangrijk verwijt treft.

- **Artikel 20 - Geschillen**

- Op de overeenkomst en deze algemene verkoopvoorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.