

Reparatievoorwaarden Ben

1. Algemeen

1.1 Deze Reparatievoorwaarden zijn van toepassing op alle aan Ben gegeven opdrachten tot reparatie van toestellen die zijn verkocht vanaf 1 januari 2014. Op de voor deze datum verkochte toestellen zijn de Ben Reparatievoorwaarden versie april 2010 van toepassing.

1.2 Onder 'toestel' wordt in deze Reparatievoorwaarden verstaan: een mobiele telefoon.

1.3 Deze Reparatievoorwaarden gelden onverminderd de rechten die de wet aan de opdrachtgever als (consument)koper toekent.

2. Uitvoering van reparaties

2.1 Ben voert alleen reparaties uit aan toestellen die:

- direct van Ben zijn gekocht in de Ben Online Shop of via Telesales;

2.2 Onder 'gekocht' in het vorige artikellid is tevens te verstaan: kosteloos ontvangen in combinatie met een van Ben afgenomen dienst.

2.3 Ben is gerechtigd voor het uitvoeren van de reparaties gebruik maken van reparateurs. Ben staat in voor de deugdelijkheid van de door haar ingeschakelde reparateurs.

2.4 Ben zal reparaties uitvoeren binnen een redelijke tijd.

3 Reparatie- en onderzoekskosten

3.1 Ben voert na ontvangst van een ter reparatie aangeboden toestel altijd eerst een onderzoek uit. Daarbij wordt het toestel geïnspecteerd en de aard en oorzaak van het defect vastgesteld.

3.2 Na het onderzoek ontvangt de opdrachtgever een prijsopgave voor de reparatie. Pas na akkoord van de opdrachtgever met deze prijsopgave zal de reparatie worden uitgevoerd.

3.3 Als de opdrachtgever niet akkoord gaat met de prijsopgave zal Ben het toestel ongerepareerd aan hem retourneren. In dat geval is de opdrachtgever onderzoekskosten verschuldigd, behalve in het hierna in artikel 3.4 bedoelde geval. De onderzoekskosten bedragen maximaal € 50 inclusief B.T.W.*

3.4 De opdrachtgever is geen onderzoekskosten verschuldigd als zijn toestel kapot is gegaan binnen zes maanden nadat het (na aankoop) aan hem is afgeleverd. Om dat te kunnen vaststellen dient de koper zonodig een kopie van de aankoopbon, afleverbon of een ander bewijs te kunnen overleggen.

3.5 De opdrachtgever is altijd onderzoekskosten verschuldigd als het toestel niet kapot blijkt te zijn. De onderzoekskosten bedragen maximaal € 50,- inclusief B.T.W.*

3.6 Weigert of verzuimt de opdrachtgever de door hem verschuldigde onderzoeks- of reparatiekosten te voldoen, dan zal Ben zijn toestel voor een periode van twee maanden onder zich houden. Na het verstrijken van deze periode wordt de opdrachtgever geacht afstand te hebben gedaan van zijn toestel en is Ben bevoegd het toestel te verkopen en zich op de opbrengst te verhalen, dan wel het Toestel te laten vernietigen.

4. Kosteloze reparatie

4.1 In afwijking van artikel 3 wordt de reparatie kosteloos uitgevoerd als uit het daar bedoelde onderzoek blijkt dat het toestel ondeugdelijk was op het moment dat het (na aankoop) aan de opdrachtgever is afgeleverd. Van ondeugdelijkheid is in ieder geval geen sprake:

- a) als blijkt dat het toestel niet op een normale manier is gebruikt, zoals in de meeste gevallen van vocht-, val-, druk- of stootschade; of
- b) als de gemiddelde levensduur** van het toestel inmiddels is verstreken.

4.2 Als de opdrachtgever op grond van het vorige lid of de wet recht heeft op een kosteloze reparatie zullen hem ook nooit onderzoeks- of andere kosten in rekening worden gebracht.

5 Garantie op de reparatie

Ben geeft na het voltooiën van de reparatie een garantie van drie maanden op de reparatie. Deze garantietermijn gaat in op het moment van afgifte van het product aan de klant.

* De actuele reparatiekosten zijn te vinden op de website van Ben (www.ben.nl/vragen/defecte-telefoon) of op te vragen via de Ben Klantenservice.

** Voor de bepaling van de gemiddelde levensduur gaat Ben af op de aanbevelingen van UNETO-VNI, tenzij de fabrikant een langere levensduur garandeert. In opdracht van UNETO-VNI uitgevoerd onderzoek wijst uit dat de gemiddelde levensduur van mobiele telefoons twee jaar is. Zie voor meer informatie hierover de website van UNETO-VNI <http://www.uneto-vni.nl/stream/flyer-gebruiksduurverwachting>.