

Reparatievoorwaarden Ben[®]

1. Definities

Aansluiting: de verbinding met het Netwerk die Ben de Klant biedt;

(Aanvullende) Dienst: Ben producten en/of diensten die de Klant al dan niet tegen betaling kan afnemen in aanvulling op de Dienst en daarmee deel uit gaan maken van de Overeenkomst;

Algemene Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden Ben Abonnee, die van toepassing zijn op het aanbod, de Overeenkomst en de (levering en het gebruik van de) Dienst;

Ben: Odido Netherlands B.V., Postbus 13016, 2501 EA, Den Haag;

Ben Klantenservice: de klantenservice van Ben waar de Klant terecht kan met al zijn vragen over de Dienst, te bereiken onder 0900 - 0401405, schriftelijk op het adres van Ben of via de Website;

Content: producten die onder meer tekst-, geluids-, data- en/of beeldbestanden alsmede softwareapplicaties kunnen bevatten. Deze producten worden via (of in samenhang met) de (Aanvullende) Diensten door Ben of door derden aangeboden;

Contentdiensten: diensten waarbij Ben de Klant toegang verschaft tot Content;

Dienst: de dienst waarbij de Klant gebruikmaakt van het Netwerk voor het directe transport van telecommunicatieverkeer van mobiele gebruikers van en naar aansluitpunten op het Netwerk of naar aansluitpunten op andere netwerken;

Geschillencommissie: Geschillencommissie Telecommunicatie, Bordewijklaan 46, 2591 XR, Den Haag (www.geschillencommissie.nl);

Klant: een natuurlijke persoon (mens) of rechtspersoon (bedrijf, vereniging, stichting etc.) die met Ben een Overeenkomst sluit;

Netwerk: het netwerk van Odido Netherlands B.V. voor draadloze telecommunicatie;

Overeenkomst: de overeenkomst tot het leveren van de Dienst door Ben aan de Klant. De Prijslijst en de Algemene Voorwaarden maken deel uit van de Overeenkomst;

Prijslijst: een overzicht van tarieven en overige eenmalige, variabele of periodieke vergoedingen met betrekking tot de (Aanvullende) Dienst, op te vragen bij de Klantenservice of in te zien op de Website;

Website: De internetsite van Ben www.ben.nl

2. Algemene bepalingen

2.1 Deze Reparatievoorwaarden zijn van toepassing op alle aan Ben gegeven opdrachten tot reparatie van toestellen die zijn verkocht vanaf 1 januari 2016. Op de voor deze datum, in de periode 1 januari 2014 tot en met 31 december 2015, verkochte toestellen zijn de Ben Reparatievoorwaarden versie januari 2014 van toepassing. Op de toestellen die zijn verkocht vóór 1 januari 2014 zijn de Ben Reparatievoorwaarden versie april 2010 van toepassing.

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

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

3. Uitvoering van reparaties

3.1 Ben voert alleen reparaties uit aan toestellen die direct van Ben zijn gekocht in de Ben Online Shop of via Telesales.

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

3.3 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.

3.4 Ben zal reparaties uitvoeren binnen een redelijke tijd.

4. Reparatie- en onderzoekskosten

4.1 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.

4.2 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.

4.3 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 4.4 bedoelde geval. De onderzoekskosten bedragen maximaal € 50,82 inclusief B.T.W.*

4.4 De opdrachtgever is geen onderzoekskosten verschuldigd als zijn toestel kapot is gegaan binnen zes maanden nadat het (na aankoop) aan hem is afgeleverd tenzij in die periode het toestel reeds voordat het toestel bij Ben ter reparatie werd aangeboden (door opdrachtgever of een derde) is geopend ten behoeve van inspectie en/of reparatie. Omdat te kunnen vaststellen dient de koper zonnig een kopie van de aankoopbon, afleverbon of een ander bewijs te kunnen overleggen.

4.5 De opdrachtgever is altijd onderzoekskosten verschuldigd als het toestel niet kapot blijkt te zijn. De onderzoekskosten bedragen maximaal € 50,82 inclusief B.T.W.*

4.6 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.

5. Kosteloze reparatie

- 5.1** In afwijking van artikel 4 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;
 - b) Als de gemiddelde levensduur** van het toestel inmiddels is verstreken; of
 - c) Als blijkt dat het toestel reeds voordat het toestel bij Ben ter reparatie werd aangeboden ten behoeve van een inspectie en/of reparatie door opdrachtgever of een derde is geopend
- 5.2** 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.

6. Garantie op de reparatie

Ben geeft na het voltooien 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>