

Algemene voorwaarden The Phone House Netherlands B.V.

Algemene voorwaarden

1. Definities
2. Algemene bepalingen
3. Bemiddeling bij abonnementen
4. De Overeenkomst
5. Betaling
6. Garantie
7. Eigendomsvoorbehoud
8. Aansprakelijkheid
9. Inruilvoorwaarden

Aanvullende voorwaarden verkoop op locatie

10. Levering

Aanvullende voorwaarden verkoop op afstand

11. Algemeen
12. De Overeenkomst
13. Levering
14. Ontbinding

Aanvullende voorwaarden reparatie

15. Algemeen
16. Uitvoering van de Dienst
17. Verplichtingen Klant

Slotbepalingen

18. Klachten
19. Geschillen en toepasselijk recht

Artikel 1 Definities

- 1.1 The Phonehouse Netherlands B.V., hierna te noemen TPH: iedere rechtspersoon die rechtmatig handelt onder de naam TPH. Hieronder valt ook te verstaan de rechtspersoon die een franchise overeenkomst met The Phone House Netherlands B.V. heeft gesloten.
- 1.2 Klant: ieder natuurlijk- of rechtspersoon die een Overeenkomst sluit met TPH.
- 1.3 Bedrijf: een rechtspersoon die een Overeenkomst sluit met TPH.
- 1.4 Consument: een natuurlijk persoon, niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, die een Overeenkomst sluit met TPH.
- 1.5 Overeenkomst: iedere verbintenis tussen een Klant en TPH.
- 1.6 Overeenkomst op afstand: een Overeenkomst waarbij in het kader van een door TPH 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;
- 1.7 Product: iedere zaak of goed dat door TPH geleverd wordt of ter reparatie wordt aangenomen. Hieronder valt zeker te verstaan een (gsm)telefoon.
- 1.8 Dienst: werkzaamheden die TPH gratis of tegen betaling uitvoert in opdracht van de Klant. Hieronder valt zeker te verstaan:

- Reparatiwerkzaamheden; en
- Verleende Service.

1.9 Aanbieder: de aanbieder van abonnementen.

Artikel 2 Algemene bepalingen

- 2.1 In deze voorwaarden wordt onder Klant zowel een Bedrijf als Consument verstaan.
- 2.2 Indien TPH op enig moment geen strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, kan daar nimmer enig recht aan ontleend worden.
- 2.3 TPH voldoet aan alle wet- en regelgeving omtrent de bescherming van persoonsgegevens. Alle verkregen persoonsgegevens worden overeenkomstig het door TPH gehanteerde privacy statement verwerkt. Het privacy statement is te vinden op de website van TPH.
- 2.4 In deze algemene voorwaarden kan het woord 'schriftelijk' ook worden aangemerkt als schriftelijk vervaardigde documenten die via elektronische wegen worden verstuurd, daar zeker onder te verstaan e-mail en gefaxte documenten.

Artikel 3 Bemiddeling bij abonnementen

- 3.1 Indien de Klant een abonnement afsluit zal TPH enkel optreden als bemiddelende partij tussen de Klant en de Aanbieder. Derhalve is TPH nimmer partij bij enige Overeenkomst die de Klant sluit met de Aanbieder.
- 3.2 Op het door de Klant af te sluiten abonnement zijn de algemene voorwaarden van de desbetreffende Aanbieder van toepassing. Eventuele klachten betreffende het contract/abonnement dient de Klant rechtstreeks te melden aan de Aanbieder.

Artikel 4 De Overeenkomst

- 4.1 Alle door TPH gedane aanbiedingen, offertes of prijsopgaven van TPH zijn geheel vrijblijvend.
- 4.2 Een Overeenkomst tussen de Klant en TPH komt tot stand nadat de Klant een door TPH gedane aanbieding of prijsopgave heeft aanvaard, tenzij nadrukkelijk anders is aangegeven.

Artikel 5 Betaling

- 5.1 Tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen dient de Klant de door de Klant krachtens de Overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen op het tijdstip en de wijze zoals overeengekomen, zonder enige korting, verrekening en/of opschorting.
- 5.2 Indien de Klant niet (tijdig) voldoet aan zijn/haar betalingsverplichtingen jegens TPH is TPH gerechtigd rente en incassokosten in rekening te brengen.
- 5.3 Indien TPH een Overeenkomst sluit met een Bedrijf is het Bedrijf bij het uitblijven van (tijdige) betaling zonder nadere ingebrekestelling van rechtswege in verzuim. TPH zal dan aanspraak maken op de wettelijke handelsrente en buitenrechtelijke incassokosten.
- 5.4 Indien TPH een Overeenkomst sluit met een Consument, zal TPH bij het uitblijven van (tijdige) betaling de Consument in gebreke stellen. Indien de Consument ook daarna tekortschiet in de nakoming van de verbintenis zal TPH aanspraak maken op de wettelijk rente en incassokosten.

- 5.5 De Klant is gehouden om TPH zekerheid te verschaffen voor al hetgeen aan TPH verschuldigd is uit hoofde van de Overeenkomst, zowel ter voldoening van huidige dan wel toekomstige vordering die TPH op de Klant heeft uit welke hoofde dan ook.
- 5.6 De aan TPH toekomende bedragen zijn direct opeisbaar indien zich daar dringende redenen voor aandienen, waaronder in ieder geval die gevallen waarin de Klant surseance van betaling wordt verleend of ten aanzien van de Klant faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken.
- 5.7 De Klant is nimmer gerechtigd enige vorderingen dan wel gepretendeerde vordering op TPH te verrekenen, op te schorten of te ontbinden wegens enige, aldan niet gepretendeerde, tekortkomingen aan de kant van TPH.

Artikel 6 Garantie

- 6.1 Op de door TPH geleverde Producten berust standaard een fabrieksgarantie.
- 6.2 De in dit artikel aangegeven garantie geldt niet indien en zolang:
- de Klant jegens TPH in gebreke is; en/of
 - de Klant de geleverde Producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken; en/of
 - de Producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd met de aanwijzingen van TPH en/of de gebruiksaanwijzing op of in de verpakking; en/of
 - de ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

Artikel 7 Eigendomsvoorbehoud

- 7.1 De door TPH geleverde Producten blijven eigendom van TPH tot het moment dat de Klant alle verplichtingen uit de met TPH gesloten Overeenkomst deugdelijk is nagekomen.
- 7.2 In het geval dat TPH een beroep doet op het eigendomsvoorbehoud, geldt de ter zake gesloten Overeenkomst als ontbonden, onverminderd het recht van TPH vergoeding van schade, gedeerde winst en rente te vorderen.

Artikel 8 Aansprakelijkheid

- 8.1 Indien TPH aansprakelijk wordt vastgesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat krachtens de toepasselijke verzekeringsovereenkomst in het desbetreffende geval wordt uitbetaald.
- 8.2 Mocht in uitzondering op hetgeen bepaald in artikel 8.1 om welke reden dan ook geen uitkering krachtens genoemde verzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van TPH beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de Overeenkomst, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 8.3 TPH is alleen aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade dient men uitsluitend te verstaan:
- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden; en/of

- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van TPH aan de Overeenkomst te laten beantwoorden voor zoveel deze aan TPH toegerekend kunnen worden; en/of
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.
- 8.4 TPH sluit iedere aansprakelijkheid uit voor indirecte schade die geleden wordt door het gebruik van de door TPH geleverde Producten, Reparatiewerkzaamheden en verleende Service, met uitzondering van situaties waarin de schade direct te wijten is aan opzet of grove nalatigheid aan de kant van TPH.
- 8.5 TPH is in ieder geval nimmer aansprakelijk voor de volgende schadeposten: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade die ontstaat als gevolg van een verleende Service.

Artikel 9 Inruilvoorwaarden

- 9.1 Indien de Klant een toestel inruilt bij TPH is hetgeen in dit artikel is bepaald van toepassing. Indien op een later moment blijkt dat de Klant niet in overeenstemming met het in dit artikel bepaalde heeft gehandeld is TPH gerechtigd eventuele betalingen of verrekenende kortingen terug te vorderen van de Klant.
- 9.2 TPH is nimmer verplicht een door de Klant aangeboden toestel in te nemen.
- 9.3 De Klant verkrijgt door het inruilen van een toestel enkel korting op een nieuw Product of de inruilwaarde in de vorm van een tegoedbon.
- 9.4 De Klant verklaart dat hij de rechtmatige eigenaar is van het toestel en dat het toestel niet is onderworpen aan diefstal of verlies en geen sim-kaart meer bevat. Eveneens verklaart de Klant dat het toestel niet langer gekoppeld is aan een mobiel netwerk en geen persoonlijk bestanden meer bevat. Hierbij zal de Klant zich altijd moeten kunnen identificeren door middel van een geldig legitimatiebewijs.
- 9.5 De Klant verklaart dat TPH niet aansprakelijk is voor eventuele communicatie via het toestel nadat deze is ingeruild.
- 9.6 De Klant verklaart dat het toestel naar behoren functioneert en voldoet aan alle redelijk te stellen eisen, waarbij normale gebruikssporen als limiet gelden.
- 9.7 Indien het nieuw gekochte Product wordt teruggenomen, zal indien beschikbaar het oorspronkelijke toestel worden teruggegeven of indien die niet lang voorradig is de inruilwaarde van het Product worden terugbetaald in de vorm van een tegoedbon.

Aanvullende voorwaarden verkoop op locatie

Artikel 10 Levering

- 10.1 Indien Producten niet direct leverbaar zijn, kan TPH de Producten voor de Klant reserveren. TPH kan nimmer garanderen dat een gereserveerd toestel geleverd wordt aan de Klant. TPH is gerechtigd eventuele verzendkosten in rekening te brengen bij de Klant, indien dit het geval is zal dit altijd vooraf door TPH moeten worden gemeld aan de Klant.
- 10.2 De door TPH opgegeven leveringstermijn is indicatief en is nimmer te beschouwen als fatale termijn.

- 10.3 Indien de Producten worden toegezonden, zal aan de leveringsplicht van TPH, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door TPH geleverde zaken een keer aan de Klant zijn aangeboden. Bij bezorging aan huis strekt het rapport van de vervoerder, inhoudende de weigering van acceptatie, tot volledig bewijs van het aanbod tot levering, behoudens tegenbewijs.

Aanvullende voorwaarden verkoop op afstand

Artikel 11 Algemeen

- 11.1 Indien bepalingen uit de algemene voorwaarden strijdig zijn met hetgeen bepaald in de artikelen 12 tot en met 14 zullen de laatst genoemde gelding hebben boven de overige bepalingen indien een Overeenkomst op afstand gesloten wordt.

Artikel 12 De Overeenkomst

- 12.1 Een Overeenkomst op afstand komt tot stand nadat TPH dit schriftelijk aan de Klant heeft bevestigd, dan wel op het moment dat een bestelling wordt geleverd en geaccepteerd door de Klant, indien dit eerder plaatsvindt.
- 12.2 De door TPH opgegeven prijzen zijn inclusief BTW, tenzij nadrukkelijk anders aangegeven.

Artikel 13 Levering

- 13.1 Na het tot stand komen van een Overeenkomst op afstand zal TPH de bestelde Producten zo spoedig mogelijk aan de Klant toezenden.
- 13.2 Indien Producten niet direct uit voorraad leverbaar zijn, zal TPH een nadere leveringstermijn opgeven. Indien TPH de bestelde Producten niet binnen dertig dagen na het tot stand komen van een Overeenkomst op afstand heeft geleverd, heeft een Consument recht om de Overeenkomst op afstand kosteloos te ontbinden.

Artikel 14 Ontbinding

- 14.1 Nadat een Overeenkomst op afstand tot stand is gekomen, kan een Consument deze binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de Producten kosteloos ontbinden.
- 14.2 In geval van ontbinding als omschreven in artikel 14.1 dient de Consument de bestelde Producten retour te zenden aan TPH, waarna TPH het door de Consument betaalde factuurbedrag binnen dertig (30) dagen zal restitueren aan de Consument.
- 14.3 Het recht van ontbinding binnen de in artikel 14.1 gestelde termijn kan niet worden uitgeoefend door een Bedrijf. Eveneens kan een Consument geen aanspraak maken op dit recht indien de geleverde Producten naar persoonlijke voorkeur van de Consument zijn vervaardigd of indien de bestelde Producten naar hun aard niet kunnen worden teruggenomen.
- 14.4 In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 14.3 kan de Consument de Overeenkomst op afstand ook niet ontbinden indien het Product beschadigd is of een ander aan de Consument toe te rekenen gebrek vertoont.

Aanvullende voorwaarden reparatie

Artikel 15 Algemeen

- 15.1 Indien TPH op enige wijze reparatie-werkzaamheden uitvoert voor de Klant, zowel betaald als om niet, zijn de voorwaarden in de artikelen 15 tot en met 17 van toepassing. De voorwaarden in dit artikel zijn ook van toepassing indien derden de Reparatiewerkzaamheden in Opdracht van TPH uitvoeren.
- 15.2 De artikelen 2 (Algemene bepalingen), 4 (De Overeenkomst), 5 (Betaling), 7 (Eigendomsvoorbehoud), 8 (Aansprakelijkheid), 18 (Klachten) en 19 (Geschillen en toepasselijk recht) van deze algemene voorwaarden zijn van overeenkomstige toepassing op de uitvoering van Reparatiewerkzaamheden, met uitsluiting van de overige artikelen in deze algemene voorwaarden.

Artikel 16 Uitvoering van de Dienst

- 16.1 TPH behoudt zich het recht voor het verlenen van de Reparatiewerkzaamheden te weigeren indien een Product (op welke wijze dan ook) op onbevoegde wijze is behandeld of indien het serie- dan wel IMEI-nummer onleesbaar is gemaakt of is verwijderd. TPH is eveneens gerechtigd de reparatiewerkzaamheden niet uit te voeren of de uitvoering daarvan te staken indien blijkt dat het Product naar het oordeel van TPH om economische of technische redenen niet meer te repareren is.
- 16.2 De Reparatiewerkzaamheden worden aangeboden met betrekking tot alle Producten waarop TPH volgens de betreffende fabrikant reparaties mag uitvoeren. Indien TPH dit noodzakelijk acht kan een Product door worden gestuurd naar de betreffende fabrikant en/of aangewezen reparatiepartner voor specialistische reparatie. Eventuele vertraging die ontstaan als gevolg van reparaties die worden uitgevoerd door derden kunnen tot gevolg hebben dat de toegezegde oplevertermijn wordt overschreden.
- 16.3 Toegezegde termijnen waarbinnen TPH het Product meent te retourneren aan de Klant zijn van indicatieve aard en zijn nimmer te beschouwen als fatale termijn.
- 16.4 TPH verleent een garantie van negentig (90) dagen op de geleverde reparatie op basis van de gebruikte materialen en de verrichte arbeid.
- 16.5 Vanaf het moment dat het Product gerepareerd is, dient de Klant zestig (60) dagen na kennisgeving daarover, het Product af te halen bij TPH. Indien de Klant dit nalaat zal het eigendom van het Product overgaan op TPH. TPH is dan gerechtigd het Product te verkopen ter compensatie voor de door TPH gemaakte kosten.

Artikel 17 Verplichtingen Klant

- 17.1 De Klant dient alle passende maatregelen te treffen om verlies van data en overige gegevens die zijn opgeslagen op het Product. TPH is nimmer aansprakelijk voor de teloorgang van data en overige gegevens tijdens de uitvoering van Reparatiewerkzaamheden.
- 17.2 De Klant dient de simkaart en/of geheugenkaart(en) te verwijderen uit het Product voordat de Klant het Product aanbiedt aan TPH voor de uitvoering van Reparatiewerkzaamheden. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het veilig bewaren van de simkaart en/of geheugenkaart(en), alsmede de data die op het Product zelf is opgeslagen.

- 17.3 Door het afnemen van een Dienst verklaart de Klant dat hij/zij bekend is met het feit dat TPH mogelijk fabrieks- of standaardinstellingen van de fabrikant van het Product op de beginwaarden moet instellen om de Dienst uit te voeren.
- 17.4 In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 17.3 verklaart de Klant eveneens dat zij er mee bekend is dat door de uitvoering van de Dienst het Product weer in de vergrendelde (simlock) status wordt gebracht, met als gevolg dat na de uitvoering van de Dienst het Product mogelijk geen verbinding kan maken met het mobiele telefonienetwerk. De Klant gaat ermee akkoord dat alle kosten die verbonden zijn aan het ontgrendelen van het Product voor rekening van de Klant komt.

Slotbepalingen

Artikel 18 Klachten

- 18.1 Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen zestig (60) dagen nadat de Klant de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij TPH Netherland.
- 18.2 Bij TPH ingediende klachten worden binnen een termijn van veertien (14) dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door TPH binnen de termijn van veertien (14) dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- 18.3 Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
- 18.4 Op de website staat vermeld hoe en waar klachten kunnen worden aangemeld.

Artikel 19 Geschillen en toepasselijk recht

- 19.1 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen TPH en de Klant in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.
- 19.2 Indien de Klant in zijn opdracht bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden zijn deze voor TPH alleen bindend indien en voor zover deze door TPH uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 19.3 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing.
- 19.4 Rechten en plichten voortvloeiende uit de Overeenkomst kunnen slechts door de Klant op derden worden overgedragen indien TPH hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- 19.5 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij TPH partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
- 19.6 De Klant en TPH zullen eventuele geschillen eerst in onderleg overleg en in der minne proberen te schikken alvorens een beroep te doen op de rechter.

- 19.7 Indien een geschil ontstaat uit een Overeenkomst op afstand welke online tot stand is gekomen, zal de Geschillencommissie Thuiswinkel bevoegd zijn kennis te nemen van eventuele klachten van de Klant.
- 19.8 De geschillencommissie Thuiswinkel zal de klacht van de Klant enkel in behandeling nemen indien de Klant binnen bekwame zestig (60) dagen na ontdekking, zijn/haar klacht aan TPH heeft voorgelegd. Een klacht dient binnen drie maanden na ontdekking aan de geschillencommissie Thuiswinkel voorgelegd te worden.
- 19.9 Indien regels van dwingend recht niet anders bepalen, is in eerste instantie de rechtbank in het arrondissement bevoegd waar de Overeenkomst tot stand is gekomen, bij gebreke daarvan zal de bevoegde rechter in het arrondissement Utrecht bevoegd zijn, kennis te nemen van geschillen tussen de Klant en TPH.