



## ARTIKEL 1. ALGEMEEN

Deze Bijzondere Voorwaarden zijn van toepassing op de reparatieopdrachten aan VTM Groep B.V. en onderliggende werkmaatschappijen ('VTM') ten aanzien van (telecommunicatie) apparatuur en/of accessoires. Daarnaast zijn tevens de Algemene Voorwaarden ('AV') van VTM Groep B.V. van toepassing.

## ARTIKEL 2. UITVOERING

De klant kan zijn toestel gratis in een van de VTM winkels ter reparatie aanbieden. De reparatiewerkzaamheden zullen worden uitgevoerd nadat een volledig en correct ingevuld reparatie-opdrachtformulier door de klant ('Contractant') is ondertekend. Als reparatie-opdrachtformulier geldt het formulier dat de Contractant bij het ter reparatie aanbieden van de (telecommunicatie) apparatuur en/of accessoires ('de Apparatuur') ondertekent ('Reparatie-opdrachtformulier'). Het Reparatie-opdrachtformulier bevat een duidelijke en zo volledig mogelijke omschrijving van het defect. Onder reparatiewerkzaamheden wordt verstaan: inspectie van de apparatuur, vaststelling van de aard en oorzaak van het defect en/of de storing, het opheffen, dan wel het verhelpen daarvan, evenals het testen van de apparatuur na deze werkzaamheden.

VTM staat in voor (des)kundige uitvoering van de reparatiewerkzaamheden ('Reparatiewerkzaamheden').

VTM mag de reparatie door derden laten uitvoeren.

De Apparatuur die ter reparatie in een VTM vestiging is afgegeven, is verzekerd tegen diefstal en verlies tot aan het moment van teruggave aan de Contractant.

Tijdens reparatiewerkzaamheden kunnen zowel in het vaste als in het verwijderbare geheugen van de Apparatuur opgeslagen gegevens verloren gaan. VTM is niet aansprakelijk voor dergelijk verlies van gegevens en/of de schade die hierdoor zou kunnen ontstaan. Om de impact hierdoor zoveel mogelijk te beperken, adviseert VTM de Contractant zelf tijdig een back-up te maken van deze gegevens. Voor Apparatuur die niet door VTM aan de Contractant is geleverd, of waarop geen wettelijke garantie (meer) van toepassing is en waaraan Contractant geen recht op

kosteloze reparatie kan ontlenen, mag VTM onderzoeks- en reparatiekosten in rekening brengen. Indien defecte Apparatuur ter reparatie wordt aangeboden, heeft Contractant geen recht op restitutie en/of compensatie van (een deel van) de abonnementsstarieven gedurende de looptijd van de reparatie.

## ARTIKEL 3. TARIEVEN

De Contractant heeft recht op een goed werkend product. Mocht de Apparatuur niet naar behoren functioneren en wordt deze ter reparatie aangeboden, valt deze reparatie mogelijk onder de wettelijke garantie van de Contractant.

Of de reparatie onder de wettelijke garantie valt, wordt beoordeeld aan de hand van de eisen van de wet. Reparaties van gebreken die zijn ontstaan door toedoen van de Contractant, dan wel door slijtage ontstaan door normaal gebruik, vallen in geen geval onder de wettelijke garantie. Voor reparaties die niet binnen de wettelijke garantie vallen, zullen redelijke (onderzoek)kosten aan Contractant in rekening worden gebracht mits deze reparatie op basis van de door de wet toegekende rechten niet kosteloos moet plaatsvinden. Deze onderzoekskosten bedragen per aangeboden apparatuur € 39,00 (excl. BTW).

Indien Contractant geen aanspraak kan maken op de wettelijke garantie is het reparatietarief verschuldigd, dat ten tijde van het sluiten van de reparatieovereenkomst geldt, evenals de dan geldende kosten van de gebruikte/geleverde materialen.

Voor reparaties die niet binnen de wettelijke garantie vallen, wordt voorafgaande aan de uitvoering van de reparatiewerkzaamheden aan Contractant een prijsopgave verstrekt. Indien Contractant de prijsopgave accepteert, gaat VTM tot reparatie over. Indien Contractant de prijsopgave niet accepteert, heeft Contractant de keuze om afstand te doen van de Apparatuur dan wel de Apparatuur niet gerepareerd retour te ontvangen. Indien Contractant afstand doet van de Apparatuur gaat de eigendom over op VTM. Indien Contractant de apparatuur niet gerepareerd retour wenst te ontvangen dan wordt Apparatuur onbehandeld terugggegeven aan Contractant. Contractant is in dat geval onderzoekskosten verschuldigd. Voor reparaties die niet binnen de garantievoorwaarden vallen behoudt VTM zich het recht voor additionele reparatiewerkzaamheden,

die voor het oplossen van de klacht (of door de leverancier van de Apparatuur) noodzakelijk wordt gehouden, uit te voeren. Deze additionele reparatiewerkzaamheden hoeven niet direct te zijn voorzien of er hoeft geen rechtstreekse opdracht toe zijn gegeven door de Contractant. Zonder terugmelding aan de Contractant kunnen additionele reparatiewerkzaamheden worden uitgevoerd en kunnen de daarmee samenhangende kosten aan Contractant in rekening worden gebracht. Indien de reparatiekosten de waarde van de Apparatuur zullen overschrijden, dan zal de reparatie niet worden verricht. De Apparatuur wordt vervolgens onbehandeld terugggegeven aan Contractant.

Bij afgifte van de Apparatuur aan VTM dient Contractant (een kopie van) de aankoopbon van de Apparatuur te overleggen.

Indien Contractant, nadat hij van VTM schriftelijk bericht heeft ontvangen dat de Apparatuur kan worden opgehaald, gedurende drie maanden nalaat om de Apparatuur op te halen dan wordt Contractant geacht afstand te hebben gedaan van de Apparatuur ten gunste van VTM.

## ARTIKEL 4. TERUGGAVE GEREpareERDE APPARATUUR

Het door Contractant ondertekende en door VTM met een paraaf getekende Reparatie-opdrachtformulier dient voor de Contractant als bewijs van afgifte.

Contractant dient zich bij teruggave van de ter reparatie afgegeven Apparatuur op verzoek te legitimeren, het Reparatie-opdrachtformulier te overleggen en voor ontvangst van de Apparatuur te tekenen. De garantietermijn op Reparatiewerkzaamheden bedraagt drie maanden.

## ARTIKEL 5. INFORMATIE VOORZIENING

De Contractant kan voor vragen over reparaties terecht bij de VTM vestiging waar de Apparatuur ter reparatie is ingeleverd. Informatie over de reparatie is eveneens te verkrijgen door in te loggen op de klantportaal van VTM. Contractant dient voor informatie steeds het reparatienummer zoals vermeld op het Reparatie-opdrachtformulier bij de hand te hebben.

Versie Januari 2016