

September 2020

Reparatie Service voorwaarden QMOSS B.V., Bredasebaan 14, 4744 RZ Bosschenhoofd, Nederland
Deze Reparatie Service voorwaarden zijn een aanvulling op de Nederland ICT Voorwaarden 2020. Deze voorwaarden kunt u inzien op <http://www.qmoss.eu/downloads>

1. Definities

In deze algemene reparatie voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. Reparateur: QMOSS B.V. ; Bredasebaan 14, 4744 RZ Bosschenhoofd, Nederland
- 1.2. Klant: Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die een reparatieverzoek neerlegt bij Reparateur.
- 1.3. Opdracht: Alle verzoeken, schriftelijk of langs elektronische weg, gedaan door Klant en aanvaard door Reparateur.
- 1.4. Toestel: Smartphone, Tablet, Vehicle Mount Computer, Scanner, printer, kassa system, Kiosk, enz.
- 1.5 Accessoires: Batterijen, opladers, geheugenkaarten en ander toebehoren aan toestel.
- 1.6. Externe Technische Dienst: Reparatie- en/of servicebedrijf dat buiten de invloedssfeer van Reparateur ligt.

2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met Reparateur betreffende reparatie van een toestel.
- 2.2. Toepasselijkheid van andere voorwaarden, in het bijzonder inkoopvoorwaarden van de klant wordt hierbij nadrukkelijk uitgesloten.
- 2.3. Indien en voor zover enige bepaling van de algemene voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Reparateur zal dan een nieuwe bepaling vaststellen ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling, waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.

3. Aanmelden van reparaties

- 3.1. Het aanmelden van reparaties kan via de daarvoor bestemde websites plaatsvinden. Alle benodigde informatie is te vinden op onder andere <https://repairs.qmoss.eu>
- 3.2. Indien de klant de gevraagde gegevens niet juist of volledig aanlevert, heeft Reparateur het recht de aanmelding niet in behandeling te nemen of extra kosten in rekening te brengen.

4. Transport

- 4.1. Klant is verantwoordelijk voor het transport naar het reparatiecentrum, tenzij anders is overeengekomen. De producten dienen beschermd en veilig verpakt en gelabeld te zijn conform de vereisten van Reparateur. Alle benodigde informatie is te vinden op onder andere <https://repairs.qmoss.eu>
- 4.2. Reparateur is verantwoordelijk voor de retourzending van het product, tenzij anders is overeengekomen.

5. Onderzoek en Reparatie

- 5.1. Bij de reparatie wordt uitgegaan van de klacht(en) zoals door de klant zijn omschreven. Indien geen of geen duidelijke omschrijving van de klacht(en) aanwezig is, worden door de Reparateur geconstateerde gebreken hersteld.
- 5.2. Als blijkt dat de door Reparateur vastgestelde storing niet valt onder de garanti voorwaarden zoals bepaald in het artikel 7 (Garantie), dan zal Reparateur Klant eerst voorzien van een prijsopgave, tenzij anders overeengekomen.
- 5.3. Pas nadat Klant zich akkoord heeft verklaard met de prijsopgave zal Reparateur overgaan tot reparatie.
- 5.4. Het niet binnen 21 dagen na dagtekening reageren door Klant op de prijsopgave kan door Reparateur worden gezien als het niet akkoord gaan met de prijsopgave.
- 5.5. Indien Klant niet akkoord gaat met de prijsopgave dan is Reparateur gerechtigd het product tegen onderzoeks- + verzendkosten aan Klant te retourneren. Indien de klant aangeeft afstand te doen van het product zullen alleen de onderzoekskosten in rekening worden gebracht.
- 5.6. Als door Reparateur geconstateerd wordt dat het product onherstelbaar is beschadigd en niet valt onder enige garantieregeling, dan is Reparateur gerechtigd het product tegen onderzoeks- + verzendkosten aan Klant te retourneren.
- 5.7. Klant kan kosteloos afstand doen van zijn recht op het product. Reparateur zal dan, zonder verdere kosten voor Klant, zorgdragen voor milieuvriendelijke verwerking van het product.

6. Kwaliteit

- 6.1. Er wordt bij de reparatie gebruik gemaakt van nieuwe onderdelen, alternatieve onderdelen, of, wanneer dit met betrekking tot een dergelijk apparaat gebruikelijk is, ruilonderdelen.
- 6.2. Een reparatie zal op zodanige wijze worden uitgevoerd, dat het apparaat daarna weer voldoet aan de verwachtingen van Klant.
- 6.3. Na de reparatie ontvangt de klant een reparatiebon met een korte omschrijving van de verrichte werkzaamheden.

7. Garantie

- 7.1. Voor het bepalen van de garanti voorwaarden van het product wordt verwezen naar de garanti voorwaarden van de fabrikant, de wet, dan wel de aanvullende garanti voorwaarden van de verkoper.
- 7.2. Reparateur geeft na het voltooien van de reparatie een garantie van drie maanden op de reparatie voor zover de nieuwe klacht aan Reparateur verwijtbaar is. Deze garanti termijn gaat in op het moment van afgifte van het product aan Klant. Op schoonmaak- c.q. onderhoudsbeurten, alsmede op reparaties verricht aan producten met bliksem-, water- of vochtshade, wordt geen garantie gegeven.
- 7.3. Wanneer binnen negentig (90) dagen na afgifte van het gerepareerde product de klachten, die door de klant in eerste instantie genoemd en/of omschreven zijn, terugkeren, geeft Reparateur een prijsopgave voor een nieuwe reparatie.

- a. Bij dezelfde oorzaak van de klacht worden alleen die onderdelen die bij de vorige reparatie niet zijn vervangen in rekening gebracht.
- b. 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 klant doorberekend.
- c. Na hernieuwde reparatie gaat de garantie opnieuw in.
- d. Deze herhalingsgarantie komt in zijn geheel te vervallen wanneer Klant dan wel een derde partij na de door Repareteur verrichte eerste reparatie zelf een reparatie aan het product heeft uitgevoerd.

8. Overmacht

- 8.1. Repareteur is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichtingen ten opzichte van Klant indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- 8.2. Repareteur kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien de overmacht langer voortduurt dan een periode van zestig (60) dagen, is zowel Klant als Repareteur gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder enige verplichting tot het vergoeden van de door andere partij geleden schade.
- 8.3. Repareteur is niet verantwoordelijk voor de schade aan de apparatuur voortkomend uit overmacht situaties waaronder wordt verstaan situaties zoals brand, overstroming, noodweer, aardbeving, inbraak, lekkage en dergelijke.

9. Aansprakelijkheid

- 9.1. Repareteur is aansprakelijk voor schade aan het product veroorzaakt door Repareteur. Repareteur is tevens aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit het verlies van het product tijdens het reparatieproces of tijdens het transport naar de klant, tenzij anders is overeengekomen. Repareteur is in geen geval aansprakelijk voor gevolgschade.
- 9.2. De maximale aansprakelijkheid van Repareteur is beperkt tot de dagwaarde van het product in kwestie, met een maximum van €400,00. Repareteur is gerechtigd de klant een vervangend product te sturen in plaats van een vergoeding uit te keren.

10. Toepasselijk recht

Op de reparatie overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

11. Data

- 11.1. Repareteur behoudt zich het recht voor om geleverde toestel naar de oorspronkelijke fabrieksinstellingen terug te zetten. Dit kan voor apparaten met zich meebrengen dat data verloren gaat.
- 11.2. Repareteur is in geen geval aansprakelijk voor het verlies of verwisseling van datagegevens.
- 11.3. Klant dient, voor dat hij het toestel ter reparatie instuurt, gevoelige data van het toestel en geheugenkaart te verwijderen.

12. Externe Technische Dienst

- 12.1. Toestellen van merken waarvoor de Repareteur niet over een reparatieautorisatie beschikt, kunnen ter reparatie worden aangeboden bij daarvoor geautoriseerde Externe Technische Dienst. Repareteur behoudt zich het recht voor extra administratieve en logistieke kosten in rekening te brengen.
- 12.2. De algemene voorwaarden van de Externe Technische Dienst zijn, naast deze voorwaarden, onverkort van toepassing.

13. Garantie toestellen met WWAN modem

- 13.1. Toestellen die worden aangeboden zonder IMEI sticker of met een afwijkende IMEI sticker ten opzichte van het in het toestel geprogrammeerde IMEI nummer, worden door Repareteur niet onder garantie afgehandeld.
- 13.2. In het geval er aan toestellen door derden, niet-geautoriseerde reparateurs, is gewerkt vervalt de fabrieksgarantie.
- 13.3. In bovenstaande gevallen wordt het toestel aan Klant geretourneerd. Repareteur is gerechtigd de gemaakte behandeling-, onderzoek- en transportkosten bij Klant in rekening te brengen.

14. Accessoires en SIM / SAM kaarten

- 14.1. Accessoires dienen alleen meegestuurd te worden indien dit relevant is gezien de opgegeven klacht. Per aanmelding moet duidelijk worden aangegeven welke accessoires worden meegestuurd. Indien de accessoires niet worden aangemeld, kan Repareteur niet aansprakelijk worden gesteld voor het verlies van deze accessoires.
- 14.2. Evenals overige accessoires, dienen ook geheugenkaarten alleen met het toestel mee te worden verstuurd indien dit relevant is gezien de opgegeven klacht. Repareteur is niet aansprakelijk voor verlies van data op de geheugenkaart.
- 14.3. Het opsturen van simkaarten en samkaarten is niet wenselijk en geschiedt volledig op eigen risico. Repareteur is niet aansprakelijk voor het verlies, misbruik en/ of beschadiging van opgestuurde simkaarten en samkaarten.

15. Simlock

- 15.1. Aanbieden toestellen die voorzien zijn van een simlock worden door Repareteur niet gedeblokkeerd. Eventueel deblokkeren kan geschieden na een akkoord van de betreffende operator aan de eigenaar van het toestel. De operator geeft in een dergelijk geval een unlock code vrij. Klant dient hiervoor zelf zorg te dragen.
- 15.2. Simlock toestellen die op illegale wijze zijn gedeblokkeerd of niet te repareren zijn kunnen door Repareteur onbehandeld retour worden gestuurd. Repareteur is gerechtigd de gemaakte behandeling-, onderzoek- en transportkosten bij Klant in rekening te brengen.

16. Gestolen of vermiste toestellen

- 16.1. Indien, bij het in behandeling hebben van de opdracht, blijkt dat het serienummer van het product voorkomt in een database van gestolen of vermiste producten, houdt Repareteur zich het recht voor het toestel niet in behandeling te nemen. Repareteur is gerechtigd de gemaakte behandeling-, onderzoek- en transportkosten bij Klant in rekening te brengen.