PHONE4ALL

Algemene voorwaarden

Phone4All V.O.F. · Reparaties, verkoop in fysieke winkels, accessoires en inkoop van apparaten · versie 9 september 2026 · KVK 86515934

Toepassing. Deze voorwaarden worden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst ter beschikking gesteld: bij een vooraf gemaakte afspraak per e-mail via een link in de afspraakbevestiging, langs elektronische weg via www.phone4-all.nl/algemene-voorwaarden waar zij te raadplegen en als PDF te downloaden zijn, en in de winkels waar zij op verzoek fysiek raadpleegbaar zijn. Voor consumenten geldt steeds dat dwingend Nederlands consumentenrecht voorgaat op een afwijkende bepaling in deze voorwaarden.

Artikel 1. Definities

1.1 In deze voorwaarden wordt verstaan onder: (a) Phone4All: Phone4All V.O.F.; (b) Klant: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Phone4All een overeenkomst sluit; (c) Consument: de Klant die als natuurlijke persoon handelt voor doeleinden buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit; (d) Apparaat: telefoon, tablet, laptop, smartwatch, spelcomputer of ander elektronisch apparaat dat wordt aangeboden voor onderzoek, reparatie of inkoop; (e) Reparatie: onderzoek, diagnose, reiniging, onderhoud, herstel, microsoldering, montage of vervanging van een onderdeel van een Apparaat; (f) Product: iedere zaak die Phone4All verkoopt, waaronder nieuwe of refurbished apparaten en Accessoires; (g) Accessoire: onder meer hoesje, screenprotector, kabel, adapter, laadkop, powerbank, houder, audio-accessoire en vergelijkbaar product; (h) Screenprotector: glas-, folie-, hydrogel- of andere beschermlaag voor een scherm of cameraglas; (i) Werkbon: de fysieke of digitale opdrachtbevestiging waarop onder meer Apparaat, klacht, reparatie, onderdeelcategorie, prijs en eventuele bijzonderheden kunnen worden vastgelegd; (j) Overeenkomst: iedere overeenkomst met Phone4All inzake Reparatie, Verkoop, Inkoop of een daarmee samenhangende dienst; (k) Commerciële Garantie: een vrijwillige aanvullende garantie van Phone4All naast de wettelijke rechten van de Consument.

1.2 Onder “schriftelijk” wordt mede verstaan communicatie per e-mail, digitaal formulier, sms of WhatsApp, voor zover de afzender en inhoud voldoende bepaalbaar zijn.

Artikel 2. Identiteit en vestigingen

2.1 Phone4All V.O.F., Kamer van Koophandel 86515934, btw-identificatienummer NL863992560B01, mede handelend onder de namen Phone4All Rotterdam Centrum en Phone4All Rotterdam Noord.

2.2 Vestigingen: Nieuwe Binnenweg 200C, 3021 GL Rotterdam, telefoon 010 785 37 67; Jonker Fransstraat 116A, 3031 AX Rotterdam, telefoon 010 314 10 13. E-mail: info@phone4-all.nl.

Artikel 3. Toepasselijkheid en terhandstelling

3.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod en iedere Overeenkomst van Phone4All waarop zij vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst van toepassing zijn verklaard.

3.2 Deze algemene voorwaarden zijn te allen tijde kosteloos raadpleegbaar en downloadbaar via www.phone4-all.nl/algemene-voorwaarden en zijn in iedere fysieke vestiging van Phone4All op verzoek beschikbaar. Indien de Klant vooraf een afspraak maakt, wordt in de afspraakbevestiging tevens verwezen naar de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden en wordt een link naar de voorwaarden verstrekt.

3.3 Afwijkingen gelden alleen indien uitdrukkelijk overeengekomen. Een individuele afspraak op de Werkbon of orderbevestiging gaat bij strijd vóór op deze algemene voorwaarden.

3.4 Voor Consumenten blijven alle dwingendrechtelijke rechten, waaronder wettelijke rechten bij non-conformiteit, ondeugdelijke dienstverlening en schade, volledig van kracht. Voor zover in een concreet geval op grond van dwingend recht een herroepingsrecht bestaat, wordt dit door deze voorwaarden niet beperkt.

3.5 Indien een bepaling nietig, vernietigbaar of anderszins niet afdwingbaar is, tast dit de overige bepalingen niet aan. Voor de ongeldige bepaling geldt de wettelijke regeling of, voor zover toegestaan, een geldige uitleg die de bedoeling daarvan zo dicht mogelijk benadert zonder de dwingendrechtelijke rechten van de Consument te beperken.

Artikel 4. Aanbod, afspraak en totstandkoming

4.1 Een Reparatieovereenkomst komt uitsluitend tot stand in een fysieke vestiging van Phone4All, op het moment dat de Klant het Apparaat ter Reparatie aanbiedt, Phone4All de gewenste Reparatie en de toepasselijke prijs met de Klant heeft afgestemd en Phone4All de reparatieopdracht aanvaardt.

4.2 Het via de website, telefonisch, per e-mail of via een ander communicatiemiddel maken, aanvragen of bevestigen van een afspraak geldt uitsluitend als reservering van een tijdstip. Hierdoor komt nog geen Reparatieovereenkomst tot stand en ontstaat voor de Klant geen verplichting om de Reparatie daadwerkelijk te laten uitvoeren.

4.3 Op de website vermelde reparaties, prijzen, reparatietijden, onderdelen en beschikbaarheid gelden als informatie voorafgaand aan een eventuele Reparatieovereenkomst. Phone4All controleert in de vestiging onder meer het exacte model, het opgegeven gebrek, de staat van het Apparaat en de toepasselijke Reparatie voordat de opdracht wordt aanvaard.

4.4 Op de website en in de vestigingen vermelde prijzen gelden per model en reparatietype en zijn inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Phone4All is niet gebonden aan kennelijke vergissingen, verschrijvingen of onjuiste model- of prijsvermeldingen. Indien vóór aanvang van de Reparatie blijkt dat een andere prijs van toepassing is, wordt deze eerst aan de Klant medegedeeld en wordt de Reparatie uitsluitend na akkoord van de Klant uitgevoerd.

4.5 Vermelde reparatietijden, waaronder mededelingen dat een Reparatie bijvoorbeeld binnen 30 minuten kan worden uitgevoerd, zijn indicatieve streeftijden en geen fatale termijnen. De daadwerkelijke reparatieduur kan onder meer afhangen van het type Apparaat, de aard van het gebrek, de staat van het Apparaat, benodigde diagnose, beschikbaarheid van onderdelen en technische complicaties.

4.6 Indien tijdens de Reparatie blijkt dat aanvullende of andere werkzaamheden noodzakelijk of wenselijk zijn en deze tot hogere kosten leiden dan met de Klant is overeengekomen, vraagt Phone4All daarvoor vooraf toestemming. Zonder toestemming worden dergelijke aanvullende betaalde werkzaamheden niet uitgevoerd.

4.7 Nadat de Reparatieovereenkomst in de vestiging tot stand is gekomen, is geen sprake van een overeenkomst op afstand en bestaat geen wettelijke bedenktijd of herroepingsrecht wegens het enkele feit dat de afspraak vooraf via de website, telefonisch of per e-mail is gemaakt.

4.8 Indien de Klant na het tot stand komen van de Reparatieovereenkomst verzoekt de werkzaamheden te stoppen, is Artikel 22 van toepassing. Het ontbreken van een herroepingsrecht laat de wettelijke rechten van de Klant bij een ondeugdelijk uitgevoerde Reparatie onverlet.

Artikel 5. Prijzen, prijsopgaven en meerwerk

5.1 Alle aan Consumenten genoemde prijzen zijn inclusief btw, tenzij ondubbelzinnig anders vermeld.

5.2 Een vaste reparatieprijs geldt voor de overeengekomen Reparatie, behoudens een kennelijke vergissing of een later gebleken afzonderlijk gebrek dat redelijkerwijs niet in die Reparatie was begrepen.

5.3 Blijkt tijdens de Reparatie dat aanvullend werk nodig is waaraan extra kosten zijn verbonden, dan vraagt Phone4All vooraf toestemming voor dat meerwerk. Zonder toestemming wordt geen betaald meerwerk uitgevoerd, behalve voor zover onmiddellijk handelen noodzakelijk is om dreigende verdere schade te beperken en contact met de Klant redelijkerwijs niet mogelijk is; in dat uitzonderlijke geval worden alleen redelijke en noodzakelijke kosten berekend voor zover de wet dat toestaat.

5.4 Een prijsindicatie na een eerste beoordeling is geen vaste prijs indien duidelijk is vermeld dat eerst diagnose nodig is. Phone4All meldt de definitieve prijs of de wijze waarop deze wordt berekend vóór de Klant aan betaald vervolgwerk

gebonden is.

Artikel 6. Onderzoek, diagnose en no cure, no pay

6.1 Voor zover Phone4All “no cure, no pay” aanbiedt, betekent dit dat geen reparatieprijs verschuldigd is wanneer de overeengekomen Reparatie technisch niet slaagt. Dit laat vooraf uitdrukkelijk overeengekomen onderzoekskosten, reeds afzonderlijk voltooide werkzaamheden of kosten bij tussentijdse opzegging door de Klant onverlet, voor zover die kosten rechtmatig en vooraf kenbaar zijn gemaakt.

6.2 Onderzoekskosten worden alleen berekend wanneer vóór aanvang duidelijk is meegedeeld dát deze kosten gelden en welk bedrag of welke berekeningswijze van toepassing is. Dit kan onder meer voorkomen bij complexe diagnose, vocht-/waterschade of onderzoek op moederbordniveau.

6.3 Een diagnose kan bestaan uit visuele inspectie, metingen, softwarediagnose, openen en sluiten van het Apparaat, reinigen, tijdelijk aansluiten van testonderdelen of andere redelijkerwijs noodzakelijke handelingen.

6.4 Een diagnose is een momentopname. Intermitterende of latente fouten kunnen zich tijdens de test niet voordoen en kunnen daardoor niet altijd worden vastgesteld.

Artikel 7. Verplichtingen van de Klant en bevoegdheid over het Apparaat

7.1 De Klant verklaart eigenaar van het Apparaat te zijn of bevoegd te zijn om het Apparaat ter Reparatie aan te bieden en om noodzakelijke toegang tot het Apparaat te verlenen.

7.2 De Klant verstrekt juiste informatie over klachten, eerdere reparaties, vochtcontact, val- of stootschade, gebruik van niet-originele onderdelen, softwaremodificaties en andere omstandigheden die relevant kunnen zijn voor veilige of correcte Reparatie.

7.3 De Klant verwijdert vóór afgifte bij voorkeur SIM-kaarten, geheugenkaarten, losse accessoires, betaalkaarten en persoonlijke hoesjes, tenzij deze voor diagnose nodig zijn. Achtergelaten losse zaken worden alleen geacht te zijn meegegeven wanneer zij op de Werkbon staan of anderszins aantoonbaar zijn afgegeven.

7.4 De Klant zorgt voor een recente reservekopie voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is. Bij apparaten die niet meer opstarten kan dit vanzelfsprekend onmogelijk zijn.

Artikel 8. Vooraf bestaande, verborgen en bijkomende schade

8.1 Phone4All mag de zichtbare staat van het Apparaat bij inname vastleggen met foto’s, notities of een technische checklist. Dit dient onder meer om bestaande schade en de technische toestand vóór Reparatie te documenteren.

8.2 Bij reeds beschadigde Apparaten kan openen of demonteren een verhoogd technisch risico geven. Dit geldt met name bij gebarsten glas, gebogen of gedeukte frames, loszittende onderdelen, opgezwollen batterijen, corrosie, vocht-/waterschade, eerdere lijmreparaties, ontbrekende schroeven, beschadigde connectoren of eerdere ondeskundige reparaties.

8.3 Phone4All is niet aansprakelijk voor het zichtbaar worden of verergeren van een reeds aanwezig of latent gebrek dat ook bij zorgvuldig en vakbekwaam handelen niet redelijkerwijs vermijdbaar was. Deze bepaling geldt niet voor schade die het gevolg is van een aan Phone4All toerekenbare reparatiefout.

8.4 Als Phone4All vóór of tijdens de Reparatie een bijzonder risico constateert dat verder gaat dan wat bij het afgesproken werk gebruikelijk is, waarschuwt Phone4All de Klant voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is voordat met het risicovolle vervolgwerk wordt doorgegaan.

Artikel 9. Uitvoering, onderdelen, montage en testen

9.1 Phone4All voert Reparaties uit volgens de eisen van goed en deugdelijk vakmanschap en mag daarbij gebruikmaken van medewerkers, andere Phone4All-vestigingen of hulppersonen onder verantwoordelijkheid van Phone4All.

9.2 Onderdeelcategorieën kunnen onder meer zijn: (a) origineel fabrikantonderdeel, wanneer expliciet als zodanig aangeboden; (b) refurbished origineel, waarbij een oorspronkelijk fabrikantonderdeel is gereconditioneerd; (c) compatible of

aftermarket, geproduceerd door een derde; en (d) een door Phone4All benoemde kwaliteitscategorie. Een aanduiding als “premium” betekent niet automatisch “origineel van de fabrikant”.

9.3 Phone4All monteert de overeengekomen onderdeelcategorie. Vervanging door een wezenlijk andere categorie gebeurt alleen met toestemming van de Klant. Een technisch gelijkwaardig onderdeel binnen dezelfde overeengekomen categorie kan worden gebruikt indien dit geen materieel nadeel voor de Klant oplevert.

9.4 Bij sommige fabrikanten kunnen na reparatie softwaremeldingen, onderdelenhistorie, kalibratieverzoeken of beperkingen ontstaan door serienummerkoppeling of onderdelenparing. Wanneer dit een redelijkerwijs voorzienbaar materieel gevolg is van de gekozen onderdeelcategorie, wordt dit vóór de Reparatie kenbaar gemaakt. Een niet vooraf gemelde afwijking die afdoet aan een uitdrukkelijk toegezegde functie kan niet via deze bepaling worden uitgesloten.

9.5 Phone4All mag vóór en na Reparatie functies testen die redelijkerwijs verband houden met de Reparatie of nodig zijn om de algemene werking te controleren, zoals scherm, touch, camera, audio, microfoon, laden, draadloze functies, sensoren en biometrie. Wanneer de Klant geen toegangscode verstrekt of bepaalde beveiligingen niet kan uitschakelen, kan de eindtest beperkter zijn.

9.6 Vervangen onderdelen mogen door Phone4All worden ingenomen voor recycling, kwaliteitscontrole of leveranciersgarantie wanneer dit vooraf is meegedeeld of gebruikelijk onderdeel is van de prijs. Wil de Klant het oude onderdeel terug, dan meldt hij dit vóór de Reparatie. Afgifte kan worden geweigerd als het onderdeel moet worden geretourneerd voor een ruilprogramma, eigendom van een derde is of als afgifte vanwege veiligheids- of milieuregels niet verantwoord is.

Artikel 10. Gegevens, toegangscodes, accounts en software

10.1 Phone4All behandelt gegevens op het Apparaat vertrouwelijk en neemt alleen kennis van inhoud voor zover dat redelijkerwijs nodig is voor diagnose, Reparatie of eindcontrole. Persoonsgegevens worden verwerkt overeenkomstig de privacyverklaring van Phone4All.

10.2 De Klant verstrekt desgevraagd een toegangscode of schakelt beveiligingen zoals Find My, activeringsslot, reparatiemodus of vergelijkbare functies uit wanneer dit nodig is voor Reparatie of controle. Phone4All gebruikt deze toegang alleen voor het doel van de Reparatie.

10.3 Phone4All wist of fabrieksreset het Apparaat niet opzettelijk zonder noodzaak. Wanneer wissen, herstellen, firmware-installatie of een reset technisch noodzakelijk kan zijn, wordt de Klant daarover vooraf geïnformeerd voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

10.4 Gegevensverlies kan ondanks zorgvuldig handelen optreden door bestaande opslagfouten, een defect moederbord, fabriekssoftware, firmwareherstel, encryptie, mislukte updates of het volledig uitvallen van een Apparaat. Phone4All sluit aansprakelijkheid voor eigen toerekenbare fouten niet uit voor zover de wet dat niet toestaat, maar de Klant blijft verantwoordelijk voor het maken van een back-up waar dat redelijkerwijs mogelijk is.

10.5 Phone4All is niet verantwoordelijk voor wachtwoorden, licenties, cloudaccounts of externe diensten van Apple, Google, Microsoft, telecomproviders of andere derden, behalve wanneer een probleem rechtstreeks door een toerekenbare handeling van Phone4All is veroorzaakt.

Artikel 11. Bijzondere risico’s: vocht, moederbord, batterij en ernstig beschadigde apparaten

11.1 Vocht- en waterschade kan voortschrijdende corrosie veroorzaken en meerdere circuits aantasten. Een succesvolle reiniging of Reparatie van één storing vormt daarom geen garantie dat het gehele Apparaat duurzaam storingsvrij blijft.

11.2 Bij moederbord- en microsoldeerwerk kan een specifieke storing worden hersteld terwijl andere, niet samenhangende of latente defecten later zichtbaar worden. De Commerciële Garantie ziet alleen op het daadwerkelijk uitgevoerde werk en het daarmee direct samenhangende gebrek.

11.3 Een opgezwollen, lekkende, doorboorde, oververhitte of anderszins onveilige batterij kan bijzondere behandeling, opslag en recycling vereisen. Phone4All mag werkzaamheden staken of aanvullende veiligheidsmaatregelen nemen wanneer voortzetting onverantwoord is.

11.4 Phone4All mag een Reparatie weigeren of beëindigen wanneer het Apparaat een onaanvaardbaar veiligheidsrisico vormt, vermoedelijk uit misdrijf afkomstig is, verboden inhoud of manipulatie van identificatienummers zichtbaar wordt, of wanneer uitvoering in strijd zou komen met wet- of regelgeving.

Artikel 12. Oplevering, betaling en retentierecht

12.1 De Reparatie geldt als opgeleverd wanneer Phone4All meldt dat het Apparaat gereed is en het Apparaat aan de Klant ter beschikking stelt, dan wel wanneer het Apparaat feitelijk wordt afgegeven of terugbezorgd.

12.2 De Klant wordt verzocht de voor de Reparatie relevante functies bij afhalen waar mogelijk te controleren. Het niet direct ontdekken van een gebrek tast de wettelijke rechten van een Consument niet aan.

12.3 Betaling vindt plaats bij oplevering of op het andere overeengekomen moment. Phone4All mag afgifte van het Apparaat opschorten totdat opeisbare bedragen met betrekking tot de Reparatie zijn betaald, voor zover het wettelijke retentierecht dit toelaat.

12.4 Een betalingsgeschil over een afzonderlijk, betwist bedrag geeft Phone4All niet meer rechten dan uit de wet volgen. Voor Consumenten gelden de wettelijke regels voor verzuim, rente en buitengerechtelijke incassokosten.

Artikel 13. Commerciële garantie op Reparaties

13.1 Phone4All geeft op de door haar uitgevoerde Reparatie en het door haar gemonteerde onderdeel een aanvullende Commerciële Garantie van drie (3) maanden vanaf oplevering, tenzij op de Werkbon of in een specifieke aanbieding uitdrukkelijk een langere termijn is toegezegd.

13.2 De Commerciële Garantie is een extra service en beperkt nooit de wettelijke rechten van de Consument. Een Consument kan ook na afloop van drie maanden rechten hebben wanneer de Reparatie of het gemonteerde onderdeel niet voldoet aan wat hij op grond van de overeenkomst en de wet redelijkerwijs mocht verwachten.

13.3 Binnen de Commerciële Garantietermijn zal Phone4All een aan de eerdere Reparatie toe te rekenen gebrek in beginsel kosteloos onderzoeken en, wanneer het onder de garantie valt, naar keuze van Phone4All de Reparatie opnieuw uitvoeren of het betrokken onderdeel herstellen of vervangen. Deze keuze laat dwingende wettelijke remedies onverlet.

13.4 De garantie geldt uitsluitend voor het eerder gerepareerde gebrek, de uitgevoerde werkzaamheden en het gemonteerde onderdeel. Een nieuw, onafhankelijk defect aan een ander onderdeel valt niet onder de Commerciële Garantie.

13.5 Voor een beroep op garantie moet Phone4All een redelijke mogelijkheid krijgen het Apparaat te onderzoeken en, indien aan de orde, zelf herstel te verrichten. Dit verhindert een Consument niet om wettelijke rechten uit te oefenen wanneer Phone4All herstel weigert, niet binnen redelijke tijd uitvoert, herstel onmogelijk is of andere wettelijke uitzonderingen gelden.

13.6 De Werkbon, kassabon, factuur of digitale opdrachtbevestiging geldt als garantiebewijs. Een Consument mag zijn aankoop of Reparatie ook op een andere wettelijk toelaatbare manier aantonen.

13.7 Wanneer Phone4All binnen de Commerciële Garantietermijn een onderdeel opnieuw vervangt, loopt ten minste de oorspronkelijke garantietermijn door. Deze bepaling beperkt geen langere wettelijke aanspraak die uit de omstandigheden voortvloeit.

Artikel 14. Garantiebeoordeling en uitsluitingen bij Reparaties

14.1 Een gebrek valt niet onder de Commerciële Garantie voor zover Phone4All aannemelijk maakt dat het is veroorzaakt door een gebeurtenis ná oplevering die niet aan de Reparatie is toe te rekenen, zoals val-, stoot-, druk-, buig-, knel-, vocht-, hitte-, brand- of chemische schade, onjuist gebruik, gebrekkig onderhoud of een externe spanningspiek.

14.2 Normale slijtage valt niet onder de Commerciële Garantie. Hieronder kan, afhankelijk van product, gebruik, leeftijd en prijs, vallen: geleidelijke batterijdegradatie, cosmetische krasvorming, slijtage van coatings, kabelbreuk door herhaald scherp buigen, slijtage van connectoren en veroudering van lijm- of rubberdelen. Een abnormaal vroeg optredend defect kan wel onder wettelijke garantie of de Commerciële Garantie vallen.

14.3 Werkzaamheden van de Klant of een derde na de Reparatie doen garantie niet automatisch vervallen. Garantie kan wel worden geweigerd voor zover die werkzaamheden het gemelde gebrek hebben veroorzaakt, verergerd of een betrouwbare beoordeling van de oorzaak redelijkerwijs onmogelijk hebben gemaakt.

14.4 Softwareproblemen, storingen na een fabrikantupdate, malware, jailbreak/root, onjuiste instellingen, accountproblemen of incompatibiliteit met apps van derden vallen niet onder de Commerciële Garantie, tenzij het probleem rechtstreeks voortvloeit uit een door Phone4All foutief uitgevoerde softwarehandeling die onderdeel van de Reparatie was.

14.5 Gebruik van een ondeugdelijke of incompatibele oplader, kabel, powerbank, dock, auto-adapter of ander extern accessoire kan garantie uitsluiten voor zover het externe product aantoonbaar de oorzaak van de schade is. Het enkele feit dat een accessoire niet bij Phone4All is gekocht, is op zichzelf geen reden om garantie te weigeren.

14.6 Bij specifieke Reparaties geldt aanvullend: (a) scherm: nieuwe barsten, drukplekken en impactschade na oplevering zijn geen garantie; defecte touch, beeldweergave of montage die aan het geplaatste onderdeel of de Reparatie is toe te rekenen wel; (b) batterij: normale capaciteitsafname door cycli, temperatuur en gebruik is slijtage, maar een voortijdig defect of foutieve montage kan wel gedekt zijn; (c) laadpoort: nieuwe vervuiling, afgebroken stekkers of externe kabelschade zijn geen garantie, maar een fout gemonteerde poort wel; (d) achterkant/frame: nieuwe val-, buig- of drukschade en normale cosmetische slijtage zijn uitgesloten; (e) camera: nieuwe impact-, vibratie- of vochtschade valt buiten garantie, een defect veroorzaakt door montage kan wel gedekt zijn; (f) speaker/microfoon: nieuwe vervuiling of vocht na oplevering is geen garantie; (g) moederbord: garantie beperkt zich tot het gerepareerde circuit of gebrek en omvat niet automatisch latere onafhankelijke boardfouten; (h) vocht-/waterschade: geen garantie op de toekomstige werking van het gehele Apparaat of op verdere corrosie, maar aantoonbaar ondeugdelijk uitgevoerde werkzaamheden blijven beoordeelbaar; (i) reiniging: terugkerende vervuiling door gebruik is geen garantie; (j) biometrie/sensoren: een vooraf bestaand defect valt niet onder garantie, terwijl schade door foutieve montage wel kan worden toegerekend; (k) dataverlies: wordt beoordeeld volgens artikel 10 en 27; (l) behuizing en afdichting: geen garantie op fabrieksnieuwe waterbestendigheid na openen; en (m) kleur-, helderheids- of materiaalverschillen die inherent zijn aan een vooraf gekozen en duidelijk omschreven niet-originele onderdeelcategorie zijn geen gebrek enkel vanwege dat vooraf aanvaarde verschil.

Artikel 15. Fabrieksgarantie, waterbestendigheid, kalibratie en functionaliteit

15.1 Een reparatie door een onafhankelijke reparateur kan invloed hebben op fabrieksgarantie, serviceprogramma's of voorwaarden van de fabrikant. Phone4All is niet verantwoordelijk voor een zelfstandige beslissing of beleidsregel van de fabrikant, tenzij Phone4All uitdrukkelijk heeft toegezegd dat een specifieke fabrieksgarantie behouden blijft.

15.2 Na het openen van een Apparaat kan de oorspronkelijke fabrieksafdichting niet altijd worden gereproduceerd. Phone4All geeft daarom geen garantie dat een gerepareerd Apparaat dezelfde IP-classificatie of waterbestendigheid behoudt als toen het nieuw uit de fabriek kwam, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

15.3 Functies zoals True Tone, onderdelenhistorie, batterijmeldingen, Face ID, Touch ID, vingerafdruksensoren, automatische helderheid of andere gekalibreerde functies kunnen afhankelijk zijn van fabrikantsoftware, serienummerkoppeling en de gekozen onderdeelcategorie. Voorzienbare beperkingen die specifiek bij de gekozen Reparatie horen worden vooraf gemeld; een onverwachte door Phone4All veroorzaakte functievermindering wordt niet door deze bepaling uitgesloten.

Artikel 16. Screenprotectors en montage

16.1 Een Screenprotector is een verbruiks- en beschermproduct. Hij vermindert bepaalde risico's op krassen of beschadiging, maar Phone4All garandeert niet dat het scherm of cameraglas bij een val, stoot, drukbelasting of ander incident onbeschadigd blijft.

16.2 Wanneer Phone4All een Screenprotector verkoopt én aanbrengt, moet de montage deugdelijk worden uitgevoerd. Is de protector aantoonbaar scheef aangebracht, verkeerd geplaatst, door een montagefout beschadigd of vertoont hij door foutieve montage onredelijke lucht-, stof- of hechtingsproblemen, dan krijgt Phone4All een redelijke gelegenheid om dit kosteloos te herstellen of de protector opnieuw aan te brengen.

16.3 Niet als montagefout gelden onder meer: een noodzakelijke kleine randafstand voor hoesjes; zeer kleine optische verschillen die inherent zijn aan het type protector; tijdelijke microbelletjes bij folie/hydrogel wanneer die volgens

producteigenschappen nog moeten wegtrekken; of loslaten dat aantoonbaar wordt veroorzaakt door een later geplaatst te strak hoesje, vuil, olie, vocht, beschadiging of verschuiving door gebruik.

16.4 Krassen, putjes, barsten, afgeslagen randen, slijtage van coatings en andere gebruikssporen die na correcte montage ontstaan door normaal of onjuist gebruik vallen niet onder een vrijwillig omruilbeleid. Wettelijke rechten bij een ondeugdelijk product blijven bestaan.

16.5 Bij bepaalde protectors kan touchgevoeligheid, vingerafdrukherkenning, reflectie, helderheid of kijkhoek veranderen. Wanneer Phone4All zo'n beperking vóór aankoop duidelijk heeft meegedeeld en de Klant de betreffende variant kiest, is die meegedeelde eigenschap op zichzelf geen gebrek. Een uitdrukkelijke compatibiliteitsbelofte van Phone4All blijft wel gelden.

16.6 Brengt Phone4All op verzoek een door de Klant zelf meegebrachte Screenprotector aan, dan staat Phone4All niet in voor kwaliteit, maatvoering, materiaal, lijm of compatibiliteit van dat product. Phone4All blijft wel verantwoordelijk voor schade die rechtstreeks is veroorzaakt door een aan Phone4All toerekenbare fout bij het aanbrengen.

16.7 Een reeds aangebrachte, op maat gesneden of anderszins voor de Klant gebruikte Screenprotector kan wegens spijt niet worden teruggebracht of omgeruild onder het vrijwillige winkelruilbeleid van artikel 19. Dit doet niets af aan rechten bij een ondeugdelijk product of foutieve montage.

Artikel 17. Hoesjes en overige niet-elektrische Accessoires

17.1 Een hoesje biedt een mate van bescherming die afhankelijk is van materiaal, constructie, valhoek, ondergrond en gebruik. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is gegarandeerd, is een hoesje geen garantie dat een Apparaat bij val, stoot, druk, vocht of andere belasting niet beschadigt.

17.2 Geleidelijke verkleuring, vergeling of doffer worden van vooral transparante kunststoffen kan ontstaan door UV-licht, warmte, huidvet, zweet, cosmetica, rook, kleurstoffen uit kleding en normaal gebruik. Voor zover deze verandering gelet op materiaal, prijs, ouderdom en gebruik normaal is, geldt zij als slijtage en niet als gebrek. Een abnormaal snelle of met een uitdrukkelijke anti-verkleuringbelofte strijdige verandering wordt volgens de wettelijke garantieregels beoordeeld.

17.3 Stof, zand of vuil tussen hoesje en Apparaat kan krasjes of slijtage veroorzaken. De Klant dient het hoesje en het Apparaat periodiek schoon te maken. Phone4All is niet verantwoordelijk voor schade die daardoor ontstaat wanneer die schade niet door een gebrek van het verkochte hoesje of een fout van Phone4All is veroorzaakt.

17.4 Magnetische accessoires kunnen functies of andere voorwerpen beïnvloeden. De Klant volgt waarschuwingen van fabrikant en product, onder meer ten aanzien van medische hulpmiddelen, magneetstrips, kaarten, draadloos laden en sensoren.

17.5 Normale gebruikssporen zoals krasjes, afdrukken, slijtage van print, coatings, magneetringen, knoppen of randen en geringe materiaalvervorming door langdurig gebruik vallen niet onder vrijwillige omruiling, behoudens wettelijke garantie wanneer de slijtage onredelijk vroeg is.

Artikel 18. Opladers, laadkoppen, kabels, powerbanks en elektrische Accessoires

18.1 Elektrische Accessoires moeten worden gebruikt met een geschikt Apparaat, juiste netspanning en binnen de technische specificaties en veiligheidsinstructies van het product en het aangesloten Apparaat.

18.2 De Klant gebruikt geen beschadigde, natte, vervormde, verkleurde, gesmolten, loszittende of abnormaal ruikende oplader, kabel, stekker, powerbank of connector en staakt gebruik bij ongebruikelijke hitte, vonken, rook of andere veiligheidsverschijnselen.

18.3 Opladers en apparaten kunnen tijdens normaal laden warm worden. Snellaadsnelheid is afhankelijk van onder meer Apparaat, laadprotocol, kabel, adaptervermogen, batterijtemperatuur, laadpercentage, software en energiebeheer. Een lager laadvermogen dan het maximum op de verpakking is daarom niet zonder meer een gebrek.

18.4 Schade veroorzaakt door onjuiste spanning, vocht, afdekking waardoor warmte niet weg kan, vuil in connectoren, geforceerd insteken, sterk knikken of trekken aan kabels, gebruik buiten specificaties of combinatie met een aantoonbaar ondeugdelijk/incompatibel extern product valt niet onder Commerciële Garantie voor zover dat gebruik de oorzaak is.

18.5 De enkele combinatie met een product van een ander merk sluit garantie niet uit. Wanneer Phone4All een Accessoire als compatibel met een bepaald Apparaat verkoopt, mag de Consument die compatibiliteit verwachten binnen de

uitdrukkelijk meegedeelde technische beperkingen.

18.6 Een product dat bij normaal en voorgeschreven gebruik onveilig blijkt of niet voldoet aan wat de Consument redelijkerwijs mocht verwachten, valt onder de wettelijke rechten. Deze voorwaarden beperken geen wettelijke aanspraken wegens een onveilig of ondeugdelijk product.

Artikel 19. Aankopen in de fysieke winkels: geen retour bij spijt, vrijwillig ruilbeleid

19.1 Voor een Product dat in een fysieke Phone4All-winkel is gekocht bestaat geen wettelijk herroepings- of retourrecht alleen omdat de Klant zich bedenkt, het Product elders goedkoper ziet of het achteraf niet meer nodig heeft.

19.2 Als extra winkelservice staat Phone4All ruiling wegens spijt toe binnen veertien (14) kalenderdagen na aankoop, uitsluitend wanneer: (a) de originele kassabon wordt getoond; (b) het Product volledig ongebruikt is; (c) het Product ongeopend is en een eventuele fabrieks- of winkelverzegeling intact is; (d) het Product compleet, onbeschadigd en verkoopbaar is; en (e) alle oorspronkelijke verpakking, labels, handleidingen en accessoires aanwezig zijn.

19.3 Het vrijwillige ruilrecht geeft geen recht op terugbetaling in geld. De Klant kan, na acceptatie van de ruiling, ruilen voor een Product van gelijke of hogere waarde; bij een hogere waarde wordt het verschil bijbetaald. Phone4All kan naar eigen keuze ruiling voor een goedkoper Product of een winkeltegoed toestaan, maar is daartoe bij spijt niet verplicht.

19.4 Van vrijwillige ruiling wegens spijt zijn in ieder geval uitgesloten: geopende of gebruikte Producten; aangebrachte of op maat gesneden Screenprotectors; speciaal voor de Klant bestelde of gepersonaliseerde zaken; Producten met verbroken hygiëne- of veiligheidsverzegeling; en Producten die door gebruik, montage of registratie niet meer als nieuw verkoopbaar zijn.

19.5 Dit vrijwillige ruilbeleid staat volledig los van wettelijke garantie. Is een Product ondeugdelijk of anders dan overeengekomen, dan kan Phone4All wettelijke rechten niet afwijzen omdat de verpakking is geopend, het Product is gebruikt voor normaal gebruik of de Klant geen beroep op het vrijwillige ruilbeleid kan doen.

19.6 Voor wettelijke garantie is de kassabon een praktisch aankoopbewijs, maar een Consument mag de aankoop ook met ander voldoende bewijs aantonen. De strikte eis “met bon” geldt dus alleen voor vrijwillige ruiling wegens spijt.

Artikel 20. Verkoop van Producten en wettelijke garantie

20.1 Phone4All levert aan Consumenten Producten die aan de overeenkomst beantwoorden. Een Product moet bij normaal gebruik de eigenschappen, veiligheid, functionaliteit, duurzaamheid en compatibiliteit bezitten die de Consument redelijkerwijs mag verwachten, rekening houdend met onder meer aard, prijs, leeftijd, staat, reclame en vooraf verstrekte informatie.

20.2 Een commerciële of fabrieksgarantietermijn beperkt de wettelijke garantie niet. Als een Product bij normaal gebruik te vroeg defect raakt of niet aan de overeenkomst voldoet, beoordeelt Phone4All de wettelijke aanspraak onafhankelijk van het verlopen van een vrijwillige garantietermijn.

20.3 Wanneer een Product niet aan de overeenkomst voldoet, heeft de Consument recht op de wettelijke remedies, waaronder kosteloos herstel of vervanging en, wanneer de wet dit toestaat, prijsvermindering of ontbinding. Phone4All mag eerst onderzoeken wat de oorzaak is en welke wettelijke oplossing passend is.

20.4 Schade door verkeerd gebruik, nieuwe val-/stoot-/vochtschade, wijzigingen door derden, verkeerd onderhoud of normale slijtage is geen non-conformiteit wanneer het Product zonder die oorzaak wel aan de overeenkomst voldeed. De wettelijke bewijslastverdeling blijft van toepassing.

20.5 Wanneer Phone4All een Product monteert als onderdeel van de koop en de montage ondeugdelijk wordt uitgevoerd, wordt dit behandeld als een gebrek waarvoor Phone4All verantwoordelijk is. Hetzelfde geldt wanneer montage door de Consument mislukt door ondeugdelijke door Phone4All verstrekte montage-instructies.

20.6 Bij refurbished of gebruikte apparaten kunnen leeftijd, gebruikssporen, cosmetische staat, batterijconditie en vervangen onderdelen afwijken van een nieuw fabrieksproduct. Alleen concreet vóór aankoop meegedeelde afwijkingen waarmee de Consument uitdrukkelijk heeft ingestemd, mogen de redelijke verwachting op dat punt verlagen. Een algemene verwijzing naar “refurbished” neemt wettelijke garantie niet weg.

20.7 Uitdrukkelijke productclaims van Phone4All, bijvoorbeeld over compatibiliteit, capaciteit, materiaal, snelladen, beschermingsniveau of toestand, maken deel uit van wat de Klant redelijkerwijs mag verwachten, tenzij de claim vóór aankoop duidelijk is gecorrigeerd.

Artikel 21. Overeenkomsten op afstand en buiten de winkel; herroepingsrecht

21.1 Dit artikel geldt alleen wanneer juridisch daadwerkelijk sprake is van een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkoopruimte. Een vrijblijvende online afspraak die pas in de winkel tot een Reparatieovereenkomst leidt, is op zichzelf geen overeenkomst op afstand voor de Reparatie.

21.2 Heeft een Consument wettelijk recht op een bedenktijd van veertien dagen, dan verstrekt Phone4All de wettelijk verplichte informatie over herroeping en de wijze waarop de Consument daarvan gebruik kan maken. Waar de wet een online ontbindingsfunctie vereist, biedt Phone4All deze aan.

21.3 Wil de Consument dat een op afstand of buiten de winkel gesloten Reparatieovereenkomst al binnen de bedenktijd begint, dan vraagt Phone4All vóór de start om een uitdrukkelijk verzoek. Herroept de Consument vervolgens vóór volledige uitvoering, dan kan hij voor het reeds op zijn verzoek uitgevoerde deel een evenredig bedrag verschuldigd zijn, voor zover aan de wettelijke informatie- en toestemmingsvereisten is voldaan.

21.4 Na volledige uitvoering van een dienst binnen de bedenktijd vervalt het herroepingsrecht alleen wanneer de Consument vooraf uitdrukkelijk met de onmiddellijke uitvoering heeft ingestemd én heeft verklaard te erkennen dat het herroepingsrecht vervalt zodra de dienst volledig is uitgevoerd, voor zover de wet dit vereist.

21.5 Bij een door de Consument specifiek verzocht bezoek voor dringende herstellingen of onderhoud geldt de wettelijke uitzondering op het herroepingsrecht voor de noodzakelijke dringende werkzaamheden en daarvoor noodzakelijke zaken. Niet uitdrukkelijk gevraagde aanvullende diensten of niet-noodzakelijke zaken vallen niet automatisch onder die uitzondering.

21.6 Een gemonteerd onderdeel of een volledig uitgevoerde Reparatie kan na correcte uitvoering niet simpelweg als een ongebruikt winkelproduct “worden geretourneerd”. Bij een gebrek aan de Reparatie blijven de wettelijke herstel- en schadevergoedingsrechten uiteraard bestaan.

Artikel 22. Annulering en beëindiging van een Reparatieopdracht

22.1 Een via de website, telefonisch, per e-mail of anderszins gemaakte afspraak is uitsluitend een reservering. Zolang in een vestiging van Phone4All nog geen Reparatieovereenkomst tot stand is gekomen, kan de Klant deze afspraak kosteloos annuleren, tenzij vooraf uitdrukkelijk andere afspraken zijn gemaakt over specifiek voor de Klant bestelde zaken of gemaakte kosten.

22.2 Nadat de Klant in een vestiging opdracht heeft gegeven tot de Reparatie en Phone4All deze opdracht heeft aanvaard, is een bindende Reparatieovereenkomst tot stand gekomen. Vanaf dat moment is geen sprake van een herroepingsrecht of wettelijke bedenktijd en kan de Klant de Reparatie niet kosteloos annuleren wegens spijt, een gewijzigde beslissing of omdat de Klant de Reparatie niet langer wenst.

22.3 Voor zover de Reparatieovereenkomst kwalificeert als aanneming van werk en de Klant deze overeenkomst vóór voltooiing opzegt, is de Klant overeenkomstig artikel 7:764 BW de voor de gehele Reparatie overeengekomen prijs verschuldigd, verminderd uitsluitend met de besparingen die voor Phone4All rechtstreeks uit de voortijdige beëindiging voortvloeien.

22.4 Onder besparingen als bedoeld in artikel 22.3 worden uitsluitend kosten verstaan die Phone4All als rechtstreeks gevolg van de beëindiging daadwerkelijk niet meer behoeft te maken. Reeds verrichte arbeid, gebruikte of gemonteerde onderdelen, geopende of voor montage gereedgemaakte onderdelen, verbruiksmaterialen, lijm- en afdichtingsmaterialen, diagnosewerkzaamheden, demontage- en montagewerkzaamheden en overige reeds gemaakte kosten gelden niet als besparing.

22.5 Indien na aanvang van de Reparatie geen of slechts beperkte besparingen meer mogelijk zijn, blijft de volledige dan wel nagenoeg volledige overeengekomen reparatieprijs verschuldigd. Dit kan in het bijzonder het geval zijn wanneer het Apparaat reeds is geopend, een onderdeel uit de verpakking is genomen of voor het specifieke Apparaat is voorbereid, lijm of afdichting is aangebracht of verwijderd, een onderdeel is gemonteerd, het oude onderdeel is verwijderd,

programmerings-, kalibratie- of diagnosewerkzaamheden zijn uitgevoerd of de Reparatie reeds geheel of grotendeels is uitgevoerd.

22.6 De Klant kan door de Reparatie na aanvang te laten stoppen niet verlangen dat reeds verrichte werkzaamheden, gebruikte materialen of waardevermindering van onderdelen kosteloos ongedaan worden gemaakt. Indien de Klant verlangt dat een reeds gemonteerd onderdeel opnieuw wordt verwijderd of dat het Apparaat voor zover redelijk mogelijk in de eerdere toestand wordt teruggebracht, kunnen de daarmee samenhangende aanvullende werkzaamheden en kosten afzonderlijk in rekening worden gebracht, nadat deze met de Klant zijn overeengekomen.

22.7 Een onderdeel dat door of namens Phone4All in het kader van de Reparatie is gemonteerd, wordt niet aangemerkt als een ongebruikt winkelproduct dat wegens spijt kan worden geretourneerd of geruild. Hetzelfde geldt voor een onderdeel dat door de aard van de Reparatie is gebruikt, aangepast, geprogrammeerd, verlijmd of anderszins niet meer als nieuw kan worden verkocht.

22.8 Zodra de overeengekomen Reparatie volledig en deugdelijk is uitgevoerd, is de volledige overeengekomen reparatieprijs verschuldigd. De Klant kan de Reparatie daarna niet annuleren, herroepen, ruilen of retourneren wegens spijt of omdat de Klant achteraf besluit de Reparatie niet te willen.

22.9 Het niet ophalen van het Apparaat, het niet langer willen hebben van het Apparaat, de aanschaf van een ander Apparaat, verandering van persoonlijke omstandigheden of het achteraf niet meer rendabel achten van de Reparatie ontslaat de Klant niet van zijn betalingsverplichtingen uit de Reparatieovereenkomst.

22.10 Dit artikel doet geen afbreuk aan de wettelijke rechten van de Consument indien Phone4All de Reparatie ondeugdelijk heeft uitgevoerd of anderszins toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de Reparatieovereenkomst.

Artikel 23. Reparatie op locatie

23.1 De Klant zorgt voor een veilige, droge, voldoende verlichte en redelijkerwijs geschikte werkplek en houdt kinderen, huisdieren en andere verstoringen op afstand voor zover nodig voor veilige uitvoering.

23.2 De Klant zorgt dat een bevoegde persoon aanwezig is en dat het Apparaat, benodigde toegangscode en eventueel afgesproken stroomvoorziening beschikbaar zijn.

23.3 Een afspraak op locatie kan tot 24 uur voor het afgesproken tijdstip kosteloos worden verzet of geannuleerd voor zover geen gunstiger wettelijk herroepingsrecht geldt. Bij latere annulering of no-show kan Phone4All uitsluitend vooraf overeengekomen, redelijke en daadwerkelijk gerechtvaardigde voorrij- of reserveringskosten rekenen. Een wettelijk herroepingsrecht gaat vóór op deze regeling.

23.4 Indien de omstandigheden ter plaatse onveilig of ongeschikt zijn, mag de monteur de werkzaamheden weigeren of staken. Partijen maken dan een redelijke nieuwe afspraak of verrekenen rechtmatig gemaakte kosten.

Artikel 24. Niet afgehaalde Apparaten en bewaring

24.1 De Klant haalt een gereed of niet-repareerbaar Apparaat binnen veertien dagen na kennisgeving af, tenzij anders afgesproken.

24.2 Na die termijn mag Phone4All de Klant opnieuw schriftelijk of digitaal verzoeken het Apparaat binnen een redelijke nadere termijn af te halen. Indien vooraf duidelijk afgesproken, kunnen na die nadere termijn redelijke bewaarkosten worden berekend voor zover deze in verhouding staan tot de werkelijke bewaarlast.

24.3 Phone4All wordt door het enkele niet-afhalen niet automatisch eigenaar van het Apparaat. Wanneer een Apparaat langdurig niet wordt afgehaald, mag Phone4All gebruikmaken van de wettelijke mogelijkheden tot verhaal, verkoop, opslag, recycling of andere afwikkeling, maar alleen na voldoende kennisgeving en voor zover de wet dit toestaat. Een eventuele netto-opbrengst na rechtmatige verrekening van verschuldigde bedragen komt toe aan de rechthebbende voor zover de wet dat vereist.

24.4 Voor gevaarlijke of lekkende batterijen en andere zaken die niet veilig langdurig kunnen worden opgeslagen, mag Phone4All eerder passende veiligheids- of recyclingmaatregelen nemen wanneer dat redelijkerwijs noodzakelijk is.

Artikel 25. Inkoop en inruil van Apparaten

25.1 De verkopende Klant verklaart minimaal achttien jaar te zijn, handelingsbekwaam en beschikkingsbevoegd te zijn en dat het Apparaat zijn onbezwaarde eigendom is, niet van diefstal of enig misdrijf afkomstig is en niet onder huur, lease, pandrecht, eigendomsvoorbehoud of andere rechten van derden valt.

25.2 Phone4All mag om een geldig identiteitsbewijs vragen en gegevens registreren die op grond van toepasselijke wet- of regelgeving of lokale voorschriften moeten worden bijgehouden. Phone4All mag IMEI- en serienummers controleren en een Inkoop zonder opgave van reden weigeren, voor zover de wet dit toestaat.

25.3 Een inkoopprijs is definitief na de overeengekomen inspectie en acceptatie. Blijkt vóór betaling dat de technische of juridische staat afwijkt van wat de Klant heeft meegedeeld, dan mag Phone4All de prijs aanpassen of van Inkoop afzien.

25.4 Na betaling en levering gaat de eigendom over op Phone4All, tenzij schriftelijk anders is afgesproken. Een in de fysieke winkel afgeronde Inkoop kan niet enkel wegens spijt worden teruggedraaid.

25.5 De verkopende Klant verwijdert gegevens en schakelt account- en activeringssloten uit. Phone4All mag na Inkoop achtergebleven gegevens wissen. Phone4All zal persoonsgegevens van een vorige gebruiker niet doelbewust behouden of gebruiken anders dan noodzakelijk voor wettelijke verplichtingen of technische verwerking.

25.6 Blijkt na Inkoop dat het Apparaat gestolen, verduisterd, bezwaard of anderszins onbevoegd verkocht is, dan mag Phone4All alle wettelijke maatregelen nemen, waaronder ontbinding, terugvordering van de betaalde prijs en redelijke schade/kosten, en medewerking verlenen aan politie, justitie en rechthebbenden.

Artikel 26. Overmacht en onderdelenbeschikbaarheid

26.1 Phone4All is niet aansprakelijk voor vertraging of niet-nakoming voor zover die wordt veroorzaakt door een omstandigheid die haar volgens de wet niet kan worden toegerekend, zoals ernstige storingen, overheidsmaatregelen, brand, uitval van essentiële infrastructuur of onvoorziene ernstige verstoringen in de levering van onderdelen.

26.2 Een tekortkoming van een leverancier is niet in alle gevallen automatisch overmacht. Phone4All beoordeelt per situatie of de vertraging of onmogelijkheid juridisch aan haar kan worden toegerekend en informeert de Klant zo spoedig mogelijk over relevante gevolgen.

26.3 Duurt de belemmering onredelijk lang, dan hebben partijen de rechten die de wet en de Overeenkomst bieden, waaronder in passende gevallen beëindiging voor het nog niet uitgevoerde deel.

Artikel 27. Aansprakelijkheid en schade

27.1 Phone4All is aansprakelijk voor schade voor zover die volgens de wet aan een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad van Phone4All kan worden toegerekend. Geen bepaling in deze voorwaarden sluit aansprakelijkheid uit voor zover een dergelijke uitsluiting tegenover een Consument wettelijk niet is toegestaan.

27.2 De Klant moet redelijke maatregelen nemen om schade te voorkomen of te beperken, bijvoorbeeld door een Apparaat met een opgezwollen batterij niet verder te gebruiken, een nat Apparaat niet op te laden en een beschadigde oplader buiten gebruik te stellen.

27.3 Phone4All is niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie van de Klant, gebruik in strijd met duidelijke instructies, een gebrek dat reeds vóór de Reparatie bestond of een externe oorzaak die niet aan Phone4All kan worden toegerekend.

27.4 Voor zakelijke Klanten die geen Consument zijn, is aansprakelijkheid van Phone4All voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en bedrijfsstagnatie uitgesloten, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van Phone4All of haar leidinggevenden. De totale aansprakelijkheid jegens een zakelijke Klant is beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering uitkeert, vermeerderd met het eigen risico, en bij ontbreken van dekking tot maximaal de factuurwaarde van de betreffende Overeenkomst, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

27.5 De beperkingen voor zakelijke Klanten gelden niet voor schade die niet rechtsgeldig kan worden beperkt, waaronder gevallen waarin de wet aansprakelijkheid wegens opzet, bewuste roekeloosheid, dood of letsel niet toelaat te beperken.

Artikel 28. Klachten en herstelmogelijkheid

28.1 Klachten kunnen in een vestiging of via info@phone4-all.nl worden gemeld met naam, contactgegevens, datum, vestiging of ordernummer en een duidelijke omschrijving van het probleem.

28.2 Phone4All bevestigt een schriftelijke klacht binnen vijf werkdagen en streeft naar een inhoudelijke reactie binnen veertien dagen. Is technisch onderzoek nodig, dan kan de inhoudelijke beoordeling langer duren; Phone4All informeert de Klant daarover.

28.3 Een Consument klaagt binnen bekwame tijd nadat hij een gebrek heeft ontdekt. Een melding binnen twee maanden na ontdekking geldt in ieder geval als tijdig voor zover de wet dat bepaalt. Phone4All legt Consumenten geen kortere vervaltermijn op.

28.4 De Klant stelt Phone4All in beginsel in staat een vermeend reparatie- of productgebrek zelf te onderzoeken. Dit artikel beperkt geen recht om elders herstel te laten uitvoeren wanneer de wet dat toestaat, bijvoorbeeld nadat Phone4All niet binnen redelijke tijd voor een passende oplossing zorgt.

Artikel 29. Bewijs, communicatie en administratie

29.1 Werkbonnen, digitale ordergegevens, foto’s van de technische staat, kassabonnen, meetresultaten en correspondentie kunnen dienen als bewijs van afspraken en toestand, zonder dat daarmee wordt afgeweken van dwingende wettelijke regels over bewijslast.

29.2 Phone4All mag praktische mededelingen over gereedmelding, prijsgoedkeuring of afspraakwijzigingen sturen naar de door de Klant opgegeven contactgegevens. De Klant meldt wijzigingen daarvan zo spoedig mogelijk.

29.3 Het uitblijven van een reactie op een verzoek om goedkeuring voor betaald meerwerk geldt niet als toestemming, tenzij de Klant en Phone4All daarover in een individueel geval uitdrukkelijk een andere rechtsgeldige afspraak hebben gemaakt.

Artikel 30. Toepasselijk recht, geschillen en wijzigingen

30.1 Op de Overeenkomst en deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

30.2 Geschillen met een Consument worden voorgelegd aan de rechter die volgens de wet bevoegd is. Voor zakelijke Klanten is, voor zover wettelijk toegestaan, de rechtbank Rotterdam exclusief bevoegd.

30.3 Phone4All mag deze voorwaarden voor toekomstige Overeenkomsten wijzigen. Op een reeds gesloten Overeenkomst blijft de versie van toepassing die bij het sluiten daarvan gold, tenzij een latere wijziging rechtsgeldig met de Klant wordt overeengekomen of uit de wet voortvloeit.

30.4 Indien een vertaling van deze voorwaarden beschikbaar is, is de Nederlandse tekst leidend voor zover de wet dat toestaat.

Einde algemene voorwaarden – versie 9 september 2026