

Garantie- en retourbeleid

Phone4All V.O.F. · Reparaties, producten en accessoires in de fysieke winkels · versie 9 september 2026 · KVK 86515934

Dit garantie- en retourbeleid is van toepassing op reparaties, producten en accessoires die worden aangeboden of verkocht in de fysieke vestigingen van Phone4All V.O.F.

Voor aankopen die via een afzonderlijke webshop tot stand komen, kunnen andere algemene voorwaarden en een ander retourbeleid gelden. De voorwaarden van een webshop zijn niet zonder meer van toepassing op overeenkomsten die in een fysieke Phone4All-winkel worden gesloten.

1. Garantie op reparaties

Phone4All hanteert voor uitgevoerde reparaties en door Phone4All gemonteerde onderdelen een garantietermijn van drie maanden vanaf de oplevering, tenzij bij de betreffende reparatie uitdrukkelijk een langere termijn is overeengekomen.

De garantie heeft uitsluitend betrekking op:

- de door Phone4All uitgevoerde reparatie;
- het door Phone4All gemonteerde onderdeel;
- het gebrek waarop de reparatie betrekking had.

Een nieuw, zelfstandig of niet met de eerdere reparatie samenhangend gebrek valt niet onder de garantie op die eerdere reparatie.

Wanneer binnen de garantietermijn een gebrek wordt gemeld dat mogelijk verband houdt met de eerdere reparatie, dient Phone4All eerst in de gelegenheid te worden gesteld het apparaat te onderzoeken.

Indien uit onderzoek blijkt dat het gebrek aan de uitgevoerde reparatie of het gemonteerde onderdeel kan worden toegerekend en onder de garantie valt, zal Phone4All het betreffende onderdeel herstellen of vervangen, dan wel de reparatie opnieuw uitvoeren.

2. Onderzoek bij een garantieclaim

Het enkele feit dat een probleem binnen de garantietermijn ontstaat, betekent niet automatisch dat sprake is van een garantiegeval.

Phone4All mag eerst onderzoeken:

- wat het gemelde gebrek is;
- wat de technische oorzaak daarvan is;
- of het gebrek verband houdt met de eerdere reparatie;
- of na de reparatie nieuwe schade is ontstaan;
- of sprake is van normale slijtage;
- of het apparaat na de reparatie is geopend, gewijzigd of gerepareerd;
- of een externe oorzaak aan het defect ten grondslag ligt.

De klant dient Phone4All een redelijke mogelijkheid te geven het apparaat zelf te onderzoeken voordat herstel door een andere partij wordt uitgevoerd.

3. Uitsluitingen van reparatiegarantie

Een gebrek valt niet onder de garantie voor zover het is veroorzaakt door een gebeurtenis of omstandigheid na oplevering die niet aan de reparatie van Phone4All kan worden toegerekend.

Daaronder vallen onder meer:

- val- of stootschade;
- druk-, buig-, knel- of impactschade;
- nieuwe barsten of breuken;
- vocht- of waterschade;
- hitte- of brandschade;
- chemische schade;
- onjuist of onoordeelkundig gebruik;
- onvoldoende of verkeerd onderhoud;
- vervuiling;
- een externe spanningspiek;
- een beschadigde of incompatibele oplader, kabel, powerbank of ander extern accessoire, voor zover deze de schade heeft veroorzaakt.

4. Normale slijtage

Normale slijtage is geen gebrek dat onder de reparatiegarantie valt.

Wat als normale slijtage wordt beschouwd hangt onder meer af van:

- de aard van het onderdeel;
- de leeftijd;
- het gebruik;
- de intensiteit van het gebruik;
- omstandigheden waaronder het product wordt gebruikt.

Onder normale slijtage kunnen bijvoorbeeld vallen:

- geleidelijke afname van batterijcapaciteit;
- cosmetische krasvorming;
- slijtage van coatings;
- slijtage van connectoren;
- kabelbreuk als gevolg van herhaald sterk buigen;
- veroudering van lijm;
- veroudering van rubberdelen en afdichtingen.

Een abnormaal vroeg optredend technisch gebrek wordt afzonderlijk beoordeeld.

5. Werkzaamheden door de klant of derden

Wanneer een apparaat na een reparatie door Phone4All door de klant zelf of door een derde wordt geopend, gerepareerd, gewijzigd, gedemonteerd, gemonteerd, geprogrammeerd of anderszins technisch wordt beïnvloed, kan dit gevolgen hebben voor de beoordeling van een latere garantieclaim.

Phone4All kan een garantieclaim geheel of gedeeltelijk afwijzen voor zover werkzaamheden van een derde:

- het gemelde gebrek hebben veroorzaakt;
- het gebrek hebben verergerd;
- schade aan onderdelen, connectoren, flexkabels, afdichtingen, bevestigingen of behuizing hebben veroorzaakt;
- onderdelen hebben vervangen, verplaatst of gemodificeerd;
- software, firmware of instellingen hebben gewijzigd;

- sporen van de oorspronkelijke oorzaak hebben verwijderd of veranderd;
- of een betrouwbare technische beoordeling van onze eerdere reparatie onmogelijk of onevenredig moeilijk hebben gemaakt.

Het enkele feit dat een derde aan het apparaat heeft gewerkt betekent niet noodzakelijk dat ieder denkbaar wettelijk recht ten aanzien van ieder afzonderlijk onderdeel vervalt.

Phone4All is echter niet verantwoordelijk voor schade of gebreken die door die derde zijn veroorzaakt en hoeft geen garantie te verlenen op een gebrek waarvan door de latere ingreep niet meer betrouwbaar kan worden vastgesteld dat het aan de oorspronkelijke reparatie van Phone4All kan worden toegerekend.

Laat daarom bij een probleem met een door Phone4All uitgevoerde reparatie altijd eerst Phone4All het apparaat onderzoeken voordat een andere reparateur eraan werkt.

6. Schermreparaties

Bij een schermreparatie vallen onder andere niet onder de garantie:

- nieuwe barsten;
- drukplekken door externe belasting;
- impactschade;
- val- of stootschade;
- buigschade;
- vloeistofschade;
- andere fysieke beschadigingen die na oplevering zijn ontstaan.

Een storing in touch, beeldweergave of montage die aan het door Phone4All gemonteerde scherm of aan de uitvoering van de reparatie kan worden toegerekend, kan wel onder de garantie vallen.

7. Batterijreparaties

Een batterij is naar zijn aard een slijtageonderdeel.

Batterijcapaciteit neemt tijdens normaal gebruik geleidelijk af als gevolg van onder meer:

- laadcycli;
- temperatuur;
- gebruiksintensiteit;
- ouderdom;
- laadgedrag.

Normale capaciteitsafname is daarom geen garantiegeval.

Een voortijdig technisch defect aan een gemonteerde batterij of een probleem als gevolg van foutieve montage kan wel onder de garantie vallen.

8. Laadpoortreparaties

Nieuwe vervuiling van de laadpoort, schade door geforceerd insteken, afgebroken stekkers, externe kabelschade of andere gebruiksschade valt niet onder de reparatiegarantie wanneer dit de oorzaak van het gebrek is.

Een gebrek dat wordt veroorzaakt door een foutief gemonteerde laadpoort of een defect aan het door Phone4All gemonteerde onderdeel wordt wel beoordeeld.

9. Achterkant, frame en behuizing

Nieuwe val-, stoot-, druk- of buigschade aan een vervangen achterkant, achterglas, backcover, frame of behuizing valt niet onder de reparatiegarantie.

Ook normale cosmetische gebruikssporen en slijtage vallen hier niet onder.

10. Camera, speaker, microfoon en sensoren

Nieuwe schade aan camera's, speakers, microfoons of sensoren door bijvoorbeeld:

- impact;
- trillingen;
- vocht;
- vuil;
- externe beschadiging;

valt niet onder garantie wanneer deze omstandigheden het gebrek hebben veroorzaakt.

Een storing die aantoonbaar het gevolg is van het door Phone4All gemonteerde onderdeel of een foutieve montage kan wel onder de garantie vallen.

11. Moederbord- en microsoldeerreparaties

Bij reparaties op moederbordniveau en microsoldeerwerk heeft de garantie uitsluitend betrekking op het daadwerkelijk gerepareerde circuit of het specifiek behandelde gebrek.

Een moederbord bevat veel afzonderlijke componenten en circuits. Een later optredend, niet met de eerdere reparatie samenhangend defect valt daarom niet automatisch onder de garantie op de eerdere moederbordreparatie.

12. Vocht- en waterschade

Vocht- en waterschade kan voortschrijdende corrosie veroorzaken en meerdere onderdelen of circuits aantasten.

Een succesvolle behandeling, reiniging of reparatie van één gebrek betekent daarom niet dat het apparaat daarna blijvend volledig storingsvrij zal functioneren.

Phone4All geeft na behandeling van vocht- of waterschade geen garantie op:

- de toekomstige werking van het volledige apparaat;
- andere niet gerepareerde onderdelen;
- het uitblijven van verdere corrosie;
- nieuwe storingen die voortvloeien uit reeds aanwezige vochtschade.

Een aantoonbaar ondeugdelijk door Phone4All uitgevoerde reparatie blijft afzonderlijk beoordeelbaar.

13. Waterbestendigheid na reparatie

Bij het openen van een apparaat wordt de oorspronkelijke fabrieksafdichting doorbroken.

Hoewel Phone4All waar van toepassing opnieuw afdichting kan aanbrengen, wordt niet gegarandeerd dat een gerepareerd apparaat na opening dezelfde oorspronkelijke IP-classificatie of waterbestendigheid bezit als een nieuw, ongeopend apparaat.

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, dient de klant er daarom vanuit te gaan dat de oorspronkelijke waterbestendigheid na een reparatie niet kan worden gegarandeerd.

14. Software, firmware en fabrikantfuncties

Softwareproblemen, storingen na fabrikantupdates, malware, jailbreak/root, accountproblemen, gewijzigde instellingen en incompatibiliteit met software of apps van derden vallen niet onder de reparatiegarantie, tenzij het probleem rechtstreeks voortvloeit uit een foutieve softwarehandeling van Phone4All die onderdeel was van de reparatie.

Bij sommige apparaten kunnen na reparatie meldingen of beperkingen ontstaan door:

- serienummerkoppeling;
- onderdelenparing;
- fabrikantsoftware;

- kalibratie;
- onderdelenhistorie.

Dit kan onder meer betrekking hebben op True Tone, Face ID, Touch ID, batterijmeldingen, helderheid en vergelijkbare functies.

15. Screenprotectors

Een screenprotector is een beschermings- en verbruiksproduct.

Een screenprotector vermindert bepaalde risico's op krassen en beschadiging, maar is geen garantie dat het scherm of cameraglas bij een val, stoot, drukbelasting of ander incident onbeschadigd blijft.

Montage door Phone4All

Wanneer Phone4All een screenprotector verkoopt en aanbrengt, dient de montage deugdelijk te worden uitgevoerd.

Wanneer de protector aantoonbaar:

- duidelijk scheef is aangebracht;
- verkeerd is geplaatst;
- door een montagefout is beschadigd;
- of door foutieve montage onredelijke lucht-, stof- of hechtingsproblemen vertoont;

krijgt Phone4All eerst de gelegenheid de montage kosteloos te herstellen of de protector opnieuw aan te brengen.

Wat geldt niet als montagefout?

Afhankelijk van het product gelden onder meer niet als montagefout:

- een noodzakelijke kleine randafstand voor gebruik met een hoesje;
- geringe optische verschillen die inherent zijn aan het type protector;
- tijdelijke microbelletjes bij folie of hydrogel die volgens de producteigenschappen nog wegtrekken;
- loslaten als gevolg van een later aangebracht te strak hoesje;
- loslaten of beschadiging door vuil, olie, vocht of gebruik.

Slijtage van screenprotectors

Krassen, putjes, barsten, afgeslagen randen, beschadiging van coatings en andere gebruikssporen die na correcte montage ontstaan, zijn normale gebruiksschade en vallen niet onder het vrijwillige ruilbeleid.

Een reeds aangebrachte, gebruikte of op maat gemaakte screenprotector kan wegens spijt niet worden geruild.

16. Door de klant aangeleverde screenprotectors

Wanneer Phone4All op verzoek van de klant een door de klant zelf meegebrachte protector aanbrengt, staat Phone4All niet in voor:

- kwaliteit;
- maatvoering;
- materiaal;
- hechting;
- compatibiliteit;
- producteigenschappen.

Phone4All blijft verantwoordelijk voor schade die rechtstreeks het gevolg is van een aan Phone4All toe te rekenen fout bij het aanbrengen.

17. Hoesjes en andere niet-elektrische accessoires

Een hoesje biedt een bepaalde mate van bescherming. De daadwerkelijke bescherming is afhankelijk van onder andere:

- materiaal;
- constructie;
- valhoek;
- ondergrond;
- gebruiksomstandigheden.

Een hoesje vormt daarom geen garantie dat een apparaat bij iedere val, stoot, drukbelasting of andere gebeurtenis onbeschadigd blijft.

Verkleuring, vergeling en slijtage

Vooraf transparante kunststoffen kunnen na verloop van tijd:

- verkleuren;
- vergelen;
- dof worden;
- oppervlakkige krasjes krijgen;
- gebruikssporen vertonen.

Verkleuring kan onder meer worden veroorzaakt door:

- UV-licht;
- zonlicht;
- warmte;
- huidvet;
- zweet;
- cosmetica;
- rook;
- kleurstoffen uit kleding;
- normaal dagelijks gebruik.

Wanneer deze verandering geleid tot materiaal, prijs, leeftijd en gebruik normaal is, geldt zij als normale slijtage en niet als gebrek.

Een abnormaal snelle verandering of een afwijking van een uitdrukkelijke productbelofte wordt afzonderlijk beoordeeld.

Stof en zand tussen hoesje en apparaat

Stof, zand of ander vuil tussen een hoesje en apparaat kan krasjes of andere cosmetische slijtage veroorzaken.

De klant dient hoesje en apparaat regelmatig schoon te houden.

Phone4All is niet verantwoordelijk voor dergelijke gebruiksschade wanneer deze niet het gevolg is van een gebrek aan het product of een fout van Phone4All.

18. Opladers, laadkoppels, kabels en powerbanks

Elektrische accessoires moeten worden gebruikt overeenkomstig hun bestemming, technische specificaties en veiligheidsinstructies.

Schade valt niet onder garantie wanneer deze is veroorzaakt door bijvoorbeeld:

- verkeerde netspanning;
- vocht;
- geforceerd aansluiten;
- vuil in connectoren;
- sterk knikken;
- trekken aan kabels;
- verkeerde belasting;

- afdekking waardoor warmte niet kan worden afgevoerd;
- gebruik buiten de technische specificaties;
- een aantoonbaar ondeugdelijk of incompatibel extern product.

Het enkele feit dat een accessoire van een ander merk is gebruikt, vormt op zichzelf geen reden om garantie te weigeren.

19. Warmte en laadsnelheid

Opladers en apparaten kunnen tijdens normaal gebruik warm worden.

Ook betekent het maximale laadvermogen dat op een verpakking wordt vermeld niet dat een apparaat gedurende het volledige laadproces voortdurend op dat vermogen zal laden.

Laadsnelheid is onder meer afhankelijk van:

- het apparaat;
- laadprotocol;
- kabel;
- adapter;
- batterijtemperatuur;
- laadpercentage;
- software;
- energiebeheer.

Stop onmiddellijk met het gebruik van een elektrische accessoire bij:

- ongebruikelijke of extreme hitte;
- rook;
- vonken;
- smelten;
- vervorming;
- brandlucht;
- andere duidelijke veiligheidsverschijnselen.

20. Retour en ruilen in onze fysieke winkels

Voor een product dat in een fysieke Phone4All-winkel wordt gekocht, bestaat geen wettelijk retour- of herroepingsrecht uitsluitend omdat de klant zich bedenkt, het product elders goedkoper heeft gevonden of het product achteraf niet meer nodig heeft.

Phone4All biedt wel een vrijwillige mogelijkheid om een product binnen 14 kalenderdagen na aankoop te ruilen.

21. Voorwaarden voor vrijwillige ruiling

Ruilen wegens spijt is uitsluitend mogelijk wanneer:

- de originele kassabon wordt getoond;
- het product volledig ongebruikt is;
- het product ongeopend is;
- een eventuele fabrieks- of winkelverzegeling intact is;
- het product compleet is;
- het product onbeschadigd is;
- het product opnieuw als nieuw verkoopbaar is;
- alle originele verpakking, labels, handleidingen en accessoires aanwezig zijn.

Phone4All kan weigeren een product onder het vrijwillige ruilbeleid terug te nemen wanneer niet aan deze voorwaarden wordt voldaan.

22. Geen terugbetaling bij spijt

Het vrijwillige ruilbeleid geeft geen recht op terugbetaling in geld.

Na acceptatie van de ruiling kan het product worden geruild voor een product van gelijke of hogere waarde.

Bij een product van hogere waarde wordt het prijsverschil bijbetaald.

Phone4All kan naar eigen keuze een winkeltegoed of ruil voor een goedkoper product toestaan, maar is daartoe wegens spijt niet verplicht.

23. Uitgesloten van vrijwillige ruiling

Van vrijwillige ruiling wegens spijt zijn onder andere uitgesloten:

- geopende producten;
- gebruikte producten;
- aangebrachte screenprotectors;
- op maat gemaakte of gesneden screenprotectors;
- speciaal voor de klant bestelde producten;
- gepersonaliseerde producten;
- producten waarvan een hygiëne- of veiligheidsverzegeling is verbroken;
- producten die zijn geregistreerd of geactiveerd wanneer zij daardoor niet meer als nieuw verkoopbaar zijn;
- producten die door montage of gebruik niet meer als nieuw kunnen worden verkocht.

24. Spijt en een defect product zijn juridisch verschillende situaties

Een verzoek om een product terug te brengen omdat de klant zich heeft bedacht is iets anders dan een klacht over een mogelijk gebrek.

Spijt

Bijvoorbeeld: “Ik vind dit hoesje toch niet mooi.”

Dan geldt het vrijwillige ruilbeleid.

Mogelijk gebrek

Bijvoorbeeld: “Deze laadkop werkt niet.”

Dan wordt de zaak als garantie- of conformiteitsklacht beoordeeld.

Een product wordt bij een mogelijke garantieclaim niet uitsluitend afgewezen omdat de verpakking is geopend of omdat het product normaal is gebruikt.

25. Garantie op verkochte producten

Een door Phone4All verkocht product moet bij normaal gebruik voldoen aan wat daarvan redelijkerwijs mag worden verwacht.

Bij de beoordeling kunnen onder meer een rol spelen:

- aard van het product;
- prijs;
- leeftijd;
- staat;
- productinformatie;
- reclame-uitingen;
- uitdrukkelijk toegezegde eigenschappen.

Wanneer een product mogelijk gebrekkig is, mag Phone4All het product eerst onderzoeken en beoordelen welke oplossing passend is.

Schade door verkeerd gebruik, nieuwe val-, stoot- of vochtschade, wijzigingen door derden, verkeerd onderhoud of normale slijtage geldt niet als een productgebrek wanneer het product zonder die oorzaak wel aan de overeenkomst voldeed.

26. Montage van door Phone4All verkochte producten

Wanneer Phone4All een product als onderdeel van de verkoop voor de klant monteert, dient die montage deugdelijk te worden uitgevoerd.

Een gebrek dat rechtstreeks het gevolg is van ondeugdelijke montage door Phone4All wordt als zodanig behandeld.

27. Refurbished en gebruikte apparaten

Bij refurbished en gebruikte apparaten kunnen bepaalde eigenschappen afwijken van een nieuw fabrieksproduct.

Denk onder andere aan:

- leeftijd;
- cosmetische gebruikssporen;
- batterijconditie;
- vervangen onderdelen;
- eerdere gebruiksgeschiedenis.

De concrete staat en eigenschappen die bij aankoop zijn afgesproken zijn daarom bepalend voor wat redelijkerwijs van het apparaat kan worden verwacht.

Het enkele feit dat een apparaat refurbished of gebruikt is, betekent niet dat ieder technisch defect automatisch als normale slijtage kan worden aangemerkt.

28. Aankoopbewijs en garantiebewijs

Voor vrijwillige ruiling wegens spijt is de originele kassabon vereist.

Bij een garantieclaim kan de aankoop of reparatie ook op een andere voldoende en wettelijk toegestane wijze worden aangetoond.

29. Een garantieclaim indienen

Heeft u een probleem met een product of een door Phone4All uitgevoerde reparatie?

Kom dan met het betreffende product of apparaat langs in een Phone4All-vestiging.

Phone4All dient eerst een redelijke mogelijkheid te krijgen:

- het probleem te onderzoeken;
- de technische oorzaak vast te stellen;
- te beoordelen of sprake is van garantie;
- en waar nodig zelf een passende oplossing uit te voeren.

Laat een apparaat met een mogelijke garantieclaim daarom bij voorkeur niet eerst door een derde openen of repareren.

30. Algemene Voorwaarden

Dit garantie- en retourbeleid bevat een praktische uiteenzetting van de belangrijkste regels die Phone4All hanteert.

Op de overeenkomst zijn tevens de [Algemene Voorwaarden van Phone4All](#) van toepassing. Bij verschillen of situaties die in dit beleid niet afzonderlijk zijn beschreven, zijn de Algemene Voorwaarden en het toepasselijke Nederlandse recht bepalend.