

## **Algemene Reparatievoorwaarden TeleWorld (ART)**

Algemene Reparatievoorwaarden TeleWorld, toepasselijk in gevallen waarin TeleWorld Exploitatie B.V. (lid van UNETO-VNI) (hierna te noemen "TeleWorld") als reparateur van consumentenelektronica (hierna te noemen "het product") optreedt. De artikelen 2 t/m 6, 12 en 13 van de Algemene Reparatievoorwaarden TeleWorld zijn niet toepasselijk in (garantie)gevallen waarin de klant recht heeft op gratis reparatie.

Deze algemene voorwaarden zijn tot stand gekomen in augustus 1996 in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsafspraken van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 januari 1997.

### **I Algemene Bepalingen**

#### Klachten

1. Bij reparaties wordt uitgegaan van de klachten die op de afgiftebon zijn omschreven.

#### Prijs

2. De prijs van de reparatie wordt uitsluitend vastgesteld op basis van het aantal arbeidsuren, de voorrijkosten, de ophaal- en terugbezorgkosten, de onderzoekskosten, de kosten van de gebruikte materialen, de verzend- en administratiekosten en de kosten gemaakt door derden, alles inclusief BTW.

#### Afgiftebon

3. De afgiftebon vermeldt in ieder geval de onderzoekskosten en de vermoedelijke duur van de reparatie. Indien en voor zover mogelijk, vermeldt de afgiftebon tevens een raming van de reparatiekosten.

#### Stoppen of doorgaan

4. Als bij onderzoek blijkt dat de prijs van de reparatie hoger zal zijn dan de kostenraming zoals vermeld op de afgiftebon, dan wordt aan de klant gevraagd of hij het product voor die hogere prijs wil laten repareren. In dat geval vindt de reparatie pas plaats na toestemming van de klant. Wanneer de afgiftebon geen kostenraming vermeldt en de prijs pas na onderzoek kan worden vastgesteld, dan wordt aan de klant gevraagd of hij het product voor die prijs wil laten repareren. Ook in dat geval vindt de reparatie pas plaats na toestemming van de klant.

5. De klant kan evenwel afzien van verdere dienstverlening door TeleWorld en betaalt dan de onderzoekskosten zoals vermeld op de afgiftebon. TeleWorld stelt vervolgens het product weer ter beschikking aan de klant in de staat waarin hij het heeft ontvangen.

6. Indien de reparatie door derden moet worden uitgevoerd, dan wel levering van onderdelen door derden reparatie onmogelijk maakt binnen de opgegeven tijd, dan wordt de klant hiervan vooraf op de hoogte gebracht en kan deze de TeleWorld niet houden aan de opgegeven reparatietijd. Het voorgaande artikel is van overeenkomstige toepassing.

#### Vervangend product

7. Partijen regelen onderling of en onder welke voorwaarden de klant de beschikking krijgt over een vervangend product tijdens de duur van de reparatie.

#### Kwaliteit

8. Indien daarover niets anders is afgesproken, wordt bij de reparatie gebruik gemaakt van nieuwe onderdelen, of, wanneer dit met betrekking tot een dergelijk apparaat gebruikelijk is, ruilonderdelen. Wanneer de klant dat vooraf verzoekt, stelt TeleWorld de vervangen onderdelen, met uitzondering van de geruilde onderdelen, ter beschikking aan de klant.

9. Een reparatie zal op zodanige wijze worden uitgevoerd, dat het apparaat daarna weer volledig voldoet aan de wettelijke veiligheidsvoorschriften.

10. Na de reparatie ontvangt de klant een reparatiebon met een korte omschrijving van de verrichte werkzaamheden en vervangen onderdelen.

#### Aansprakelijkheid

11. TeleWorld is aansprakelijk voor verlies en diefstal van het product, de toebehoren en accessoires, alsmede voor schade daaraan, ontstaan vanaf het tijdstip van afgifte tot aan het moment dat de klant het product weer ophaalt.

#### Garantie

12. TeleWorld geeft na het voltooien van de reparatie een garantie van drie maanden op de reparatie. Deze garantietermijn gaat in op het moment van afgifte van het product aan de klant. Op schoonmaak- c.q. onderhoudsbeurten, alsmede op reparaties verricht aan producten met bliksem-, water- of vochtschade, wordt geen garantie gegeven, tenzij op de reparatiebon uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld.

13. Wanneer binnen drie maanden na afgifte van het gerepareerde product de klachten genoemd in artikel 1 terugkeren, doet TeleWorld een opgave van de prijs voor een nieuwe reparatie.
- Bij dezelfde oorzaak van de klacht worden alleen die onderdelen die bij de vorige reparatie niet zijn vervangen in rekening gebracht.
  - 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 zoals bedoeld in artikel 2 aan de klant doorberekend.
  - Het hiervoor bepaalde in dit artikel is niet van toepassing voor zover de klant aanspraak kan maken op ontbinding van de overeenkomst ingeval van een ernstige tekortkoming bij een eerdere reparatie.
  - Na hernieuwde reparatie gaat de garantie opnieuw in.

#### Niet afgehaalde producten

14. Indien na drie achtereenvolgende schriftelijke mededelingen – waarvan de laatste bij aangetekend schrijven – van TeleWorld aan de klant dat het product gereed is, de klant gedurende een periode van drie maanden heeft nagelaten het product op te halen, is TeleWorld bevoegd het product te verkopen en het hem verschuldigde op de opbrengst te verhalen.

## **II Geschillen**

15. Op alle geschillen met betrekking tot reparaties is Nederlands recht van toepassing. Uitsluitend een Nederlandse rechter dan wel de hierna te noemen geschillencommissie is bevoegd over deze geschillen te oordelen.

#### Geschillencommissie

16. Geschillen tussen TeleWorld en een consument (=klant, natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf) over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, kunnen door partijen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Elektro, die uitspraak doet bij wege van bindend advies, overeenkomstig het reglement Geschillencommissie Elektro. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

17. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen twee weken na het ontstaan van de klacht aan TeleWorld heeft voorgelegd. De consument kan het geschil vervolgens binnen een termijn van drie maanden daarna schriftelijk bij de geschillencommissie aanhangig maken, onder vermelding van naam en adres van consument en TeleWorld en een duidelijke omschrijving van het geschil en de eis. Wanneer de consument het geschil door de geschillencommissie behandeld wil zien, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.

18. Wanneer TeleWorld een geschil aanhangig wil maken, moet hij eerst de consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij het geschil wil laten behandelen door de geschillencommissie of de burgerlijke rechter. TeleWorld dient daarbij aan te kondigen, dat hij na het verstrijken van voornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de burgerlijke rechter voor te leggen.

#### Geschillenoplossing door de rechter

19. Alle overige geschillen, zullen in afwijking van de wettelijke regels voor de bevoegdheid van de burgerlijke rechter, in geval de Rechtbank bevoegd is, worden beslecht door de Rechtbank in de vestigingsplaats of het arrondissement van TeleWorld (Amsterdam). TeleWorld blijft echter bevoegd de klant te dagvaarden voor de volgens de wet of het toepasselijke internationale verdrag bevoegde rechter.

20. De consument heeft het recht gedurende vijf weken nadat TeleWorld zich op het voorgaande artikel heeft beroepen, te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet of het toepasselijke internationale verdrag bevoegde burgerlijke rechter.

## **III UNETO-waARBORG**

21. De Stichting Geschillenregelingen Uneto staat ten opzichte van de consument borg voor de nakoming van het in artikel 16 genoemde bindend advies; een en ander tenzij TeleWorld het bindend advies binnen twee maanden na dagtekening daarvan ter toetsing aan de rechter heeft voorgelegd. Voor deze borgstelling geldt een maximum van € 2.269,- per bindend advies. De borgstelling geldt nimmer voor gevolgschade.