

GARANTIE EN REPARATIE

- Op alle producten die je bij ons koopt geldt de wettelijke garantie en de fabrieksgarantie. Dit betekent dat het product moet doen wat je er in redelijkheid van mag verwachten als consument.
- **Garantie**

Wij vinden het belangrijk dat je product goed en snel wordt gerepareerd. Daarom werken we samen met de beste reparatiebedrijven, die gecertificeerd zijn door het merk van je product. Op deze manier garanderen we een reparatie die aan de normen van de fabrikant voldoet. Wanneer je bij ons een product aanschaft heb je recht op wettelijke garantie, maar sommige producten hebben echter ook fabrieksgarantie. Deze garantie wordt rechtstreeks door de fabrikant gegeven. De wettelijke- en fabrieksgarantie lopen tegelijk af, waar de wettelijke garantie als basis geldt, en de fabrieksgarantie als een aanvulling kan worden gezien.

Het reparatiebedrijf bepaalt of je defect binnen of buiten de garantie valt.

- **Je product heeft softwareproblemen of een ander defect buiten je schuld**
Als je product defect raakt door een fabricagefout, dan valt reparatie binnen de garantie en is deze gratis. Je product wordt na de reparatie weer gratis bij je afgeleverd. Het liefst voorkom je natuurlijk dat je product ter reparatie moet. Gelukkig kun je veel softwareproblemen zelf oplossen. Bekijk daarom altijd onze pagina met [veelvoorkomende problemen en oplossingen](#) voordat je je product opstuurt.

Let op: Heeft je product daarnaast ook gebruikersschade? Het reparatiebedrijf repareert altijd alle defecten om kwaliteitsgarantie te kunnen geven. Een deelreparatie is niet mogelijk. Het kan daarom zijn dat je hier een prijsopgave van ontvangt.
- **Je product heeft gebruikersschade**
Val-, stoot-, druk-, of waterschade valt altijd buiten de garantie. Je garantie vervalt ook bij vuilschade, overmatige vervuiling die de werking van je product beïnvloedt, of het onjuist schoonmaken van je product. Ten slotte valt een reparatie buiten de garantie als je product geopend wordt door een derde, iemand die hiervoor geen toestemming heeft van de fabrikant. Je ontvangt in deze gevallen altijd een prijsopgave. Je kunt dan zelf kiezen of je je product tegen die kosten wilt laten repareren.

Reparatie buiten garantie

Het merk van je product selecteert de reparatiebedrijven die garantiereparaties mogen uitvoeren. Na reparatie bij een door het merk gecertificeerde partij gaat de oorspronkelijke garantieperiode van je product weer in. Deze reparatiebedrijven gebruiken altijd originele onderdelen en kijken je product helemaal na, zodat alles weer werkt zoals het hoort en je product voldoet aan de normen van het merk. Hierdoor kan een prijsopgave bij een reparatie buiten de garantie soms hoger zijn dan je misschien verwachtte.

Heeft je telefoon gebruikersschade en kan deze dus niet onder garantie gerepareerd worden? Dan kun je er ook voor kiezen om je telefoon te laten repareren bij een niet-gecertificeerd reparatiebedrijf bij jou in de buurt. Deze partijen zijn vaak goedkoper en sneller en bieden soms ook de mogelijkheid om originele onderdelen te gebruiken. Houd er wel rekening mee dat je na de reparatie geen aanspraak meer maakt op de fabrieksgarantie.

- **Let op!** Door reparatie bij een niet-gecertificeerde partij **vervalt de garantie op je toestel**. We raden dit daarom alleen aan als je defect buiten de garantie valt en de garantietermijn van je product binnen enkele maanden afloopt.

- **Je toestel aanmelden voor reparatie**

Vervelend dat je een probleem hebt met je telefoon of tablet! Gelukkig kunnen we dit voor je oplossen. Een reparatie duurt meestal 5 tot 10 werkdagen. Als het reparatiebedrijf nieuwe onderdelen moet bestellen, dan kan het wat langer duren.

Zet je toestel altijd eerst [terug naar de fabrieksinstellingen](#) voordat je deze ter reparatie opstuurt. Heb je een Apple iPhone? Zorg dan dat je ook de functie [Zoek Mijn iPhone \(Find My iPhone\)](#) uitschakelt. Anders kan je toestel niet gerepareerd worden.

RUILEN EN ANNULEREN

- [Product ruilen of annuleren](#)

- Particuliere bestellingen kunnen tot 31 dagen na ontvangst gratis geretourneerd worden. Wanneer het product bij ons binnen moet zijn, verschilt. Heb je een accessoire of een los toestel met eventueel een Sim Only besteld? Dan heb je na je retourmelding 14 dagen om je product met een gratis verzendlabel naar ons terug te sturen. Voor het terugsturen van een toestel dat een onderdeel is van je abonnement, geldt dat het toestel altijd binnen 31 dagen na aankoop weer bij ons binnen moet zijn. Anders kunnen we niet garanderen dat we je bestelling nog kunnen annuleren.

- **Spelregels ruilen of annuleren**

- Het product is in originele en ongebruikte staat, voor zover redelijkerwijs mogelijk. Houd er rekening mee dat we een waardevermindering kunnen toepassen als er aanzienlijke gebruikerssporen zijn, die normale inspectie van het product overschrijden. De hoogte van de waardevermindering wordt per geval beoordeeld;
- Het product is, indien redelijkerwijs mogelijk, compleet met onbeschadigde fabrieksverpakking, alle meegeleverde accessoires en onbeschreven boekjes;
- Bij abonnementen wordt eventueel gebruikt tegoed in rekening gebracht. Een toestelbundel wordt dan ook geannuleerd.

Stuur je oordopjes retour?

Vanuit hygiënisch oogpunt dienen oordopjes die je retourneert ongebruikt te zijn. Stuur je oordopjes retour die niet meer schoon zijn? Dan worden er schoonmaakkosten van €12,50,- in rekening gebracht.

Voldoe je niet aan de spelregels?

Denk je dat je niet aan de spelregels voldoet? Ook dan bieden we je een goede oplossing. We controleren je product bij binnenkomst goed en bekijken welke opties we je kunnen bieden. Houd er rekening mee dat we een waardevermindering kunnen toepassen als er aanzienlijke gebruikerssporen zijn, die normale inspectie van het product overschrijden. De hoogte van de waardevermindering wordt per geval beoordeeld. Je bepaalt zelf welke optie het beste bij je past en wat er met je product gaat gebeuren.

Heb je een zakelijk abonnement besteld? Let er dan op dat deze tot maximaal 14 dagen na activering geannuleerd kan worden. Grootzakelijke bestellingen en reeds geactiveerde prepaidpakketten kunnen niet geruild of geannuleerd worden.

- **Je product ruilen of annuleren**

Wil je liever een andere kleur, toch een ander product of je bestelling annuleren? Dat gaan we voor je regelen. Ruilen of annuleren kan tot 31 dagen na ontvangst en is gratis. Als je je bestelling annuleert, krijg je het aankoopbedrag inclusief verzendkosten (excl. extra verzendopties zoals aangetekend of verzekerd verzenden) binnen 5 werkdagen teruggestort.

Fabrieksinstellingen

Bij het retourneren van je toestel is het belangrijk om je toestel terug te zetten naar de fabrieksinstellingen. Hiermee verwijder je alle instellingen, apps en foto's van je toestel. Heb je een iPhone? Zorg er dan voor dat de functie [Zoek mijn iPhone](#) is uitgeschakeld. Dit is nodig om ervoor te zorgen dat wij voldoende toegang hebben tot het toestel en je bestanden en gegevens kunnen worden verwijderd. Je kunt een back-up maken om deze bestanden en gegevens te bewaren. In onze [toestelhulp](#) leggen wij uit hoe je een back-up kunt maken en je toestel kunt resetten.

Als je deze stappen niet uitvoert, kunnen we mogelijk geen reparaties of controles uitvoeren en kan de waarde van je apparaat bij terugzending dalen. Meer informatie over een dergelijke waardevermindering is te vinden op [deze pagina](#).