

## **Algemene Voorwaarden Geek Squad Nokia Lumia**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de door ons verstrekte Diensten. Met het bestellen van de Diensten aanvaardt u aan onderstaande voorwaarden gebonden te zijn.

De Diensten zijn in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving van Nederland en zijn uitsluitend beschikbaar voor inwoners uit Nederland voor Apparatuur die in Nederland is verkocht.

**"Best Buy Group"** is Best Buy Europe Distributions Limited tezamen met diens dochterondernemingen en houdstermaatschappijen alsmede in voorkomend geval directe of indirecte dochterondernemingen van deze houdstermaatschappijen, waaronder ook Best Buy Co. Inc. en in voorkomend geval diens aangesloten maatschappijen en dochterondernemingen;

**"Voorwaarden"** zijn deze algemene voorwaarden;

**"Apparatuur"** is uw promotie verpakte Nokia Lumia 710/ 800/ 900 die u van ons heeft gekocht;

**"Persoonlijke gegevens"** zijn de door u aan ons verstrekte gegevens;

**"Diensten"** zijn de conform deze Voorwaarden ontvangen diensten;

**"Ondersteuningsdiensten"** zijn de ondersteuningsdiensten die u telefonisch aanvraagt met betrekking tot uw apparatuur door te bellen naar 0800 424 4335;

**"ons/onze/wij"** is de Phone House Netherlands BV, een bedrijf dat geregistreerd staat in Engeland en Wales onder het nummer 02142673 en een geregistreerd kantoor heeft op het adres Euroweg 20, 3825 HD te Amersfoort;

**"Website"** is de op Geeksquad.nl geplaatste website of verdere URL's die deze vervangen; en

**"u/uw"** is de bevoegde afnemer van de Diensten.

### **A. GEBRUIK VAN DE DIENSTEN**

#### **1. Rechten en verplichtingen**

- 1.1. U verbindt zich ertoe:
  - 1.1.1. dat de verstrekte Persoonlijke Gegevens in alle opzichten juist, accuraat, actueel en volledig zijn; en
  - 1.1.2. dat u ons onmiddellijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw Persoonlijke Gegevens, door ons te bellen op **0870 087 0870**.
- 1.2. Wij behouden ons het recht voor om inhoud aan te passen en sommige of alle Diensten tijdelijk dan wel definitief op te heffen. Wij behouden ons ook het recht voor om deze Voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen of uit te breiden.
- 1.3. Tenzij u reeds een bestelling van een Dienst heeft geplaatst, zullen wij niet verplicht zijn om u van een dergelijke wijziging of opheffing op de hoogte te stellen.
- 1.4. We zullen ons best doen om de Diensten op een tijdige en efficiënte wijze te verstrekken. Houd er echter rekening mee dat de genoemde termijnen voor het uitvoeren van de Diensten louter schattingen zijn. Als een gevolg van omstandigheden buiten onze redelijke macht kunnen zich vertragingen voordoen.

## **2. Uw persoonlijke gegevens**

- 2.1. Wij moeten bepaalde persoonlijke gegevens verzamelen om u de Diensten te kunnen verstrekken.
- 2.2. U gaat ermee akkoord dat wij uw persoonlijke gegevens mogen gebruiken, bewerken, delen en verwerken in overeenstemming met ons privacybeleid. Ons privacybeleid is op verzoek beschikbaar door ons te bellen op 033 451 20 00 of online op <http://www.phonehouse.nl/privacystatement>
- 2.3. Indien u wenst te vernemen welke informatie wij van u hebben, kunt u een brief sturen naar: Phone House Netherlands BV, Euroweg 20, 3825 HD, Amersfoort. We kunnen hierbij administratiekosten aanrekenen van Eur. 10,00. Vermeld hierbij bij ieder verzoek uw volledige naam en adres en voeg een kopie toe van uw identiteitsbewijs.
- 2.4. U krijgt de gelegenheid om ons toestemming te geven dat wij contact met u opnemen via de post, e-mail, telefoon, SMS of MMS over producten en diensten waarvan wij als de Best Buy Group en zorgvuldig geselecteerde derden menen dat die interessant voor u kunnen zijn. U kunt op elk gewenst moment uw marketingvoorkeuren wijzigen door te bellen naar 033 451 20 00 of door ons een brief te sturen naar Phone House Netherlands BV, Euroweg 20, 3825 HD, Amersfoort. Houd er rekening mee dat het 28 dagen kan duren voordat deze wijzigingen zijn doorgevoerd.

## **C. ALGEMEEN**

### **3. Beperking van aansprakelijkheid**

- 3.1. De Diensten worden verstrekt op een commercieel redelijke basis. Hoewel we de Diensten met redelijke vakkundigheid en zorg verstrekken, kunnen we niet garanderen dat de Diensten aan uw precieze eisen voldoen of altijd beschikbaar zijn.
- 3.2. Wij zijn niet aansprakelijk indien wij (ondanks redelijke inspanningen) niet in staat zijn de Diensten te verstrekken als gevolg van een gebeurtenis buiten onze redelijke macht.
- 3.3. Onze aansprakelijkheid behelst in geen geval verlies met betrekking tot zakelijke activiteiten van een consument, zoals verloren gegane gegevens, gederfde winst of bedrijfsonderbreking.
- 3.4. Wij zijn niet aansprakelijk voor verlies of schade dat door ons is veroorzaakt in omstandigheden waar:
  - 3.4.1. geen sprake is van schending van een wettelijke zorgvuldigheidsverplichting die wij jegens u hebben; en/of
  - 3.4.2. dergelijke schade niet redelijkerwijs te voorzien is.
- 3.5. Wij zijn niet aansprakelijk voor verlies of schade die volledig of hoofdzakelijk is veroorzaakt door uw tekortkoming in de nakoming van deze Voorwaarden.
- 3.6. Niets in deze Voorwaarden zal:
  - 3.6.1. een uitsluiting of beperking vormen van onze aansprakelijkheid wat betreft overlijden of lichamelijk letsel als gevolg van ons handelen of nalaten of dat van onze onderaannemers, agents of werknemers; of
  - 3.6.2. een beperking vormen van uw rechten als consument onder de toepasselijke wetgeving van Nederland.

- 3.7. Elke bepaling in dit artikel 3 is afzonderlijk van kracht. Indien enig deel niet-ontvankelijk of niet van toepassing is, blijven de andere delen van kracht. Zij blijven ook van toepassing nadat deze overeenkomst is beëindigd of geannuleerd.

#### **4. Derden**

- 4.1. Behalve u en wij, kan niemand anders aan deze overeenkomst enig recht ontlenen volgens de rechten van derden.

#### **5. Klachtenafhandeling**

- 5.1. Indien u een klacht over de Diensten wenst in te dienen, zullen wij ons inspannen om op rechtvaardige, efficiënte en vertrouwelijke wijze met dergelijke klachten om te gaan. U kunt op de volgende manieren een klacht indienen:
- 5.1.1. door te bellen naar 0800 424 4335;
  - 5.1.2. door een brief te sturen naar: Geek Squad, Euroweg 20, 3825 HD, Amersfoort; of
  - 5.1.3. door ons te bezoeken op: [www.geeksquad.nl/contact](http://www.geeksquad.nl/contact), waar u meer details kunt vinden over onze klachtenprocedures.
- 5.2. Indien u niet tevreden bent met de wijze waarop wij geschillen afhandelen en indien u een gerechtelijke procedure wilt starten, moet u dit doen binnen Nederland.

#### **6. Meeluisteren van gesprekken**

- 6.1. Wij mogen uw gesprekken meeluisteren of opnemen voor zakelijke doeleinden, zoals kwaliteitscontrole en training, ter voorkoming van ongeoorloofd gebruik van onze telecommunicatiesystemen, voor een goede werking van het systeem en ter voorkoming of opsporing van criminaliteit.

#### **D. ONDERSTEUNINGSDIENSTEN**

**De onderstaande begrippen zullen de volgende betekenissen hebben met betrekking tot de ondersteuningsdiensten:**

#### **7. Verschaffing van de ondersteuningsdiensten**

- 7.1. De ondersteuningsdiensten worden aangeboden met betrekking tot alle Apparatuur waarvoor wij uw verzoek aannemen om de ondersteuningsdiensten uit te voeren. De ondersteuningsdiensten worden aangeboden in aanvulling op uw wettelijke rechten en het betreffende standaard reparatie- en retourbeleid van Phone House Netherlands BV.

Wij zullen ondersteuningsdiensten verstrekken met de nodige vakkundigheid en zorg en zullen redelijke inspanningen leveren om het probleem met succes op te lossen en, als dit mogelijk is, uw Apparatuur telefonisch te repareren. We kunnen echter niet garanderen dat wij hier altijd in slagen en indien wij uw Apparatuur niet telefonisch kunnen repareren, zullen wij u adviseren om uw toestel mee te nemen naar een Phone House Netherlands BV winkel en het daar via onze gebruikelijke procedure te laten repareren. De algemene voorwaarden voor volledige reparatie zijn van toepassing, die u kunt vinden op [www.phonehouse.nl](http://www.phonehouse.nl).

- 7.2. Wij behouden ons het recht voor om de foutdiagnose van uw Apparatuur te wijzigen na een fysieke controle.

## **8. Beperkingen**

- 8.1. Wij behouden ons het recht voor om de Dienst niet te verlenen indien de Apparatuur (zonder beperking) onderhevig is geweest aan demontage, reparaties of aanpassingen die niet geautoriseerd waren door de fabrikant of indien een van toepassing zijnde serie- of IMEI-nummer is beschadigd of verwijderd.
- 8.2. Wij behouden ons het recht voor om de Dienst niet te verlenen als de Apparatuur buiten de garantieperiode van de fabrikant valt.

## **9. Accessoires en gegevens**

- 9.1. U erkent dat wij uw Apparatuur opnieuw op de fabrieks-/standaardinstellingen van de fabrikant moeten instellen om de Dienst te kunnen uitvoeren. Hiermee zouden gegevens of instellingen kunnen worden verwijderd die u op uw Apparatuur heeft ingesteld. Indien van toepassing en tenzij u zich heeft aangemeld voor een back-up service die aan u beschikbaar is gesteld, dient u ervoor te zorgen dat u een back-up maakt van belangrijke gegevens (inclusief, maar niet beperkt tot beltonen, muziek, foto's, logo's, contacten, documenten, e-mails, MMS, SMS, spelletjes en software) die op uw Apparatuur zijn opgeslagen voor de aanvang van de ondersteuningsdiensten. Gegevens kunnen namelijk verloren gaan tijdens de verlening van ondersteuningsdiensten en wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor dergelijk verlies.
- 9.2. In het geval dat een mobiele telefoon is ontgrendeld om op alle netwerken te kunnen worden gebruikt, zal het opnieuw instellen van de fabrieks-/standaardinstellingen van de fabrikant ertoe kunnen leiden dat de mobiele telefoon weer in een vergrendelde stand staat. U gaat hierbij akkoord dat u aansprakelijk bent voor de kosten die u zou moeten betalen aan uw netwerk provider om vervolgens uw mobiele telefoon weer te ontgrendelen.

## **10. Garanties en beperking van aansprakelijkheid**

- 10.1. Wij zijn niet aansprakelijk voor uw nalatigheid om ons redelijke advies, onze aanbevelingen of instructies op te volgen die tijdens of na afloop van de ondersteuningsdiensten worden geleverd. Waar wij telefonisch een reparatie hebben uitgevoerd aan uw Apparatuur en/of software op uw Apparatuur met betrekking tot schade als gevolg van virussen, worms, spyware, adware of Trojaanse paarden, zullen wij niet aansprakelijk worden gesteld voor een herhaling van de schade indien u nalaat om ons advies op te volgen met betrekking tot het installeren van antivirus software.
- 10.2. De bepalingen van dit artikel 10 zijn een aanvulling op en onder voorbehoud van de bepalingen van bovenstaand artikel 3.