

Algemene voorwaarden

Return garantie

Inhoud

Info en voorwaarden	2
Algemene voorwaarden	3
1. Doel	3
2. Definities	3
3. Voorwaarden voor aansluiting, betaling en opzegging van de optie Return garantie	4
4. Beschrijving van de overnameprestatie	4
5. Financiële voorwaarden voor de overname en de overdracht van de smartphone	5
6. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer	5
7. Toepasselijk recht.....	5
8. Klachten en geschillen	5
9. Keuze van domicilie.....	5
10. Integraliteit	5



Info en voorwaarden

Voor alle voorwaarden van de optie Return garantie, surf naar www.orange.be/return-garantie als je een particulier bent.

Hoe werkt het?

Vandaag koop je in een Orange-shop een smartphone die compatibel is met de optie Return garantie.

Na een paar maanden wil je je smartphone vervangen door een van onze nieuwere modellen:

- indien je na minimaal 8 dagen na activering van de optie Return garantie en binnen 12 maanden na je aankoop terugkomt naar een Orange-shop krijg je nog 60% van de aankoopprijs van je smartphone terug,
- vanaf maand 13 tot en met maand 24: wanneer je je smartphone binnenbrengt, krijg je nog 50% van de aankoopprijs terug.

Voorbeeld: je smartphone kostte bij de aankoop 1000 €. Wanneer je je toestel binnen 12 maanden binnenbrengt, krijg je er dankzij deze optie nog 600 € voor. Tussen maand 13 en 24 krijg je er nog 500 € voor.

Goed om te weten:

- bij de terugname van een smartphone wordt een aankoop bon gegeven (geen cash geld), die dezelfde dag nog geldig is in de Orange-shop dat de oude smartphone terugnam,
- bij de vervanging van een toestel in het licht van een verzekering/ reparatie: vergeet niet om de bewijzen mee te brengen dat je toestel vervangen is,
- de maximumduur van de optie Return garantie is 24 maanden. Na die termijn wordt de optie Return garantie automatisch gedeactiveerd.

Vergeet niet om voor die datum van smartphone te veranderen!

Wat zijn de terugnamevoorwaarden voor je smartphone?

- de smartphone moet er over het algemeen goed uitzien,
- de smartphone mag slijtage door normaal gebruik vertonen,
- de smartphone mag microkrasjes vertonen op de behuizing, het scherm en het batterijdeksel (maximaal 2cm en niet waarneembaar wanneer je er met de vinger over strijkt),
- de smartphone mag kleine vlekken vertonen op het beeldscherm (kleiner dan 1cm² en weinig contrast),
- alle stukken (toetsen, knoppen) moeten aanwezig en in goed werkende staat zijn,
- de smartphone vertoont geen sporen van oxidatie ten gevolge van waterschade of mechanische schokken,
- technisch gezien moet de smartphone alle functionaliteitsproeven succesvol doorstaan,
- de smartphone bevat de originele batterij en backcover geleverd door de fabrikant met deze smartphone.

Indien niet aan de hierboven vermelde voorwaarden wordt voldaan, wordt je toestel niet teruggenomen.

Algemene Overname Voorwaarden

De overnamedienst wordt aangeboden door Orange Belgium n.v. - Bourgetlaan 3 - 1140 Brussel, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0456.810.810.

1. Doel

De onderhavige algemene overnamevoorwaarden (hierna 'AOV' genoemd) zijn van toepassing op de klant van Orange Belgium n.v. die wil profiteren van de overname van zijn smartphone. Ze bevatten de voorwaarden waaronder de klant gebruik kan maken van deze overname dienst voor smartphones (hierna 'de optie Return garantie' genoemd) van Orange Belgium n.v. Enkel de onderhavige AOV zijn van toepassing voor de optie Return garantie aangeboden door Orange Belgium n.v.

2. Definities

Koper: Orange Belgium n.v. - Bourgetlaan 3 - 1140 Brussel, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen met het nummer 0456.810.810.

Aangeslotene: elke meerderjarige natuurlijke persoon die verblijft in België, die klant is bij Orange Belgium n.v. voor minimaal één abonnement, die zijn smartphone nieuw heeft aangekocht in een Orange-shop of op de website van Orange en die aangesloten is bij de optie Return garantie .

Zichtbaar in goede staat (Grade A of Grade B): in deze staat kan de smartphone slijtage vertonen als gevolg van een normaal gebruik. De smartphone mag oppervlakkige krassen vertonen (maximaal 2 cm en niet te voelen met de vingers) op de kast, het scherm of het batterijdeksel.

De smartphone mag kleine vlekken vertonen (kleiner dan 1 cm² en met weinig contrast) op het scherm.

Alle onderdelen (toetsen, knoppen) moeten aanwezig zijn en werken.

De smartphone vertoont geen tekenen van corrosie of mechanische schokken.

In werkende toestand: De smartphone is functioneel, en alle functies en eigenschappen werken naar behoren.

Zichtbaar in slechte staat: In tegenstelling tot de zichtbaar goede staat. In deze staat kan de smartphone de volgende gebreken vertonen:

- diepe krassen (voelbaar met de vingers),
- barsten in de externe delen,
- ontbrekende onderdelen (toetsen, knoppen),
- tekenen van impact, schokken of deuken in de externe delen die niet het gevolg zijn van een normaal gebruik,
- tekenen van corrosie.

Return garantie: de overname dienst waaronder de Aangeslotene kan profiteren van de overname van zijn smartphone door Orange Belgium n.v., volgens de voorwaarden gedefinieerd in deze AOV.

Smartphone kapot: De smartphone is in die mate vernietigd of beschadigd dat dit de goede werking verhindert, en dit is niet het gevolg van een intern fenomeen.

Smartphone defect: De smartphone werkt niet meer als gevolg van een interne fout die de goede werking ervan verhindert.

Smartphone - voorwerp van de overname

De smartphone moet:

- een smartphone zijn die nieuw is aangekocht, in een Orange-shop of op de website van Orange (www.orange.be),
- het voorwerp uitmaken van een 'de optie Return garantie'-contract, afgesloten op de dag van de aankoop van de smartphone* of binnen de 7 (zeven) kalenderdagen voor een aankoop in een Orange-shop of binnen de 30 (dertig)

kalenderdagen voor een aankoop op afstand (online of Telesales) die daarop volgen,

- maximaal 2 (twee) jaar oud zijn – te rekenen vanaf de datum van de inschrijving in de optie Return garantie Service tot de datum van de overname,
- de batterij en de backcover bevatten die oorspronkelijk door de fabrikant bij de smartphone geleverd werden,
- in werkende toestand en zichtbaar in goede staat (Grade A of Grade B) zijn,
- vrij zijn van alle eventuele beschermende functies op de smartphone (bijvoorbeeld 'Find my iPhone' op toestellen van Apple), en alle persoonlijke gegevens moeten van de smartphone gewist zijn,

Onder voorbehoud van de weigering van overname, zoals vermeld in artikel 4.3 van de AOV.

* Indien de smartphone die het voorwerp uitmaakt van de aansluiting bij de optie Return garantie vervangen werd in het licht van de Orange-verzekering, de dienst-na-verkoop van Orange Belgium n.v. of de garantie van de fabrikant, komt de vervangende smartphone in aanmerking voor de optie Return garantie op voorwaarde dat de Verkoper de nodige bewijsstukken hiervoor kan voorleggen (met vermelding van de initiële IMEI en de IMEI van het vervangtoestel).

Verkoper: De Verkoper is de Aangeslotene die wenst te profiteren van de overname van de smartphone in zijn bezit, onder de voorwaarden gestipuleerd in deze AOV.

3. Voorwaarden voor aansluiting, betaling en opzegging van de optie Return garantie

3.1. Wie kan zich aansluiten?

Elke meerderjarige natuurlijke persoon die verblijft in België, die klant is bij Orange Belgium n.v. voor minimaal één abonnement, en die zijn smartphone nieuw heeft aangekocht in een Orange-shop of op de website van Orange.

3.2. Hoe aansluiten?

Door op de dag van de aankoop van de smartphone in een Orange-shop, of binnen de 7 (zeven) kalenderdagen voor een aankoop in een Orange-shop of binnen de 30 (dertig) kalenderdagen voor een aankoop op afstand (online of Telesales) die daarop volgen, in te tekenen op de optie Return garantie, waarvoor maandelijks 5 € (vif) incl. btw aangerekend wordt door Orange Belgium n.v. Het bijhorende de optie Return garantie-contract moet ook ondertekend worden binnen de 7 (zeven) kalenderdagen voor een aankoop in een Orange-shop of binnen de 30 (dertig) kalenderdagen voor een aankoop op afstand (online of Telesales) die daarop volgen.

De aankoopprijs waarmee rekening wordt gehouden voor de berekening van de overnameprijs op het moment van de uitoefening van de optie Return garantie, is de weergegeven aankoopprijs van de smartphone 'stand alone' bij Orange Belgium n.v. op de dag van de aankoop, zonder rekening te houden met eventuele kortingen zoals cashback of subsidie. De periode waarmee, op het moment van de uitoefening van de optie Return garantie, rekening wordt gehouden om de overnameprijs te berekenen, zal echter bepaald worden op basis van de datum van inschrijving op de optie Return garantie (op de dag van de aankoop van de smartphone in een Orange-shop, of binnen de 7 (zeven) kalenderdagen voor een aankoop in een Orange-shop of binnen de 30 (dertig) kalenderdagen voor een aankoop op afstand (online of Telesales) die daarop volgen).

De IMEI-code, de datum van inschrijving op de optie Return garantie en de Aankoopprijs van de smartphone worden geregistreerd door Orange Belgium n.v.

3.3. Welke smartphones hiervoor in aanmerking komen?

Voor de optie Return garantie komen enkel smartphones in aanmerking zoals gedefinieerd door Orange op het moment van de verkoop in de Orange-shop en op de website van Orange.

3.4. Hoe opzeggen?

De Aangeslotene kan de optie Return garantie op elk moment opzeggen. Elke begonnen maand moet echter betaald worden, en de opzegging gaat dan ook pas in vanaf de volgende maand. Reeds betaalde maandelijkse bedragen kunnen niet terugbetaald worden.

Opzeggen kan door middel van een eenvoudige aanvraag bij een Orange-shop, of door contact op te nemen met de Orange klantendienst via de contactgegevens die opgenomen zijn in artikel 8.1. van deze AOV.

3.5. In welke gevallen wordt de aansluiting op de optie Return garantie beëindigd?

- door een aanvraag tot opzegging door de Aangeslotene
- in het geval van de overname van de smartphone
- wanneer de aansluiting zijn limiet van 24 (vierentwintig) maanden aansluiting heeft bereikt, op de vervaldatum dus
- wanneer de abonnementsovereenkomst met Orange Belgium n.v. opgezegd wordt, vanaf de datum van opzegging: in dat geval treedt de opzegging van de optie Return garantie in werking op de opzeggingsdatum van de abonnementsovereenkomst
- bij een wijziging van tariefplan, indien er wordt ingeschreven op een tariefplan dat niet compatibel is met de optie Return garantie: in dat geval wordt de optie Return garantie beëindigd vanaf de datum van die wijziging

4. Beschrijving van de overnameprestatie

4.1. Overhandiging van de smartphone door de Verkoper

Alle aanvragen tot overname moeten gericht worden aan een Orange-shop.

De overhandiging van de smartphone door de Verkoper gebeurt in een Orange-shop.

De Verkoper wordt eraan herinnerd dat hij best alle bestanden, databases en apps die zich bevinden op de smartphone of die daarop geregistreerd zijn, opslaat voor hij zijn smartphone overhandigt aan Orange Belgium n.v. en dat hij best al zijn persoonlijke gegevens van de smartphone wist.

Orange Belgium n.v. of zijn onderaannemers kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor enig gebruik van de persoonlijke gegevens van de Verkoper die zich eventueel nog op de smartphone bevonden nadat de overdracht bon (overdracht van de eigendom) werd ondertekend en de smartphone door de Verkoper werd overhandigd aan Orange Belgium n.v.

4.2. Diagnose van de smartphone door de Koper

In de Orange-shop zal er een diagnose van de smartphone uitgevoerd worden, om te bepalen of Orange Belgium n.v. al dan niet instemt met de overname van de smartphone.

4.3. Instemming met of weigering van de overname van de smartphone onder de voorwaarden van de optie Return garantie

Afhankelijk van het resultaat van deze diagnose, en van de omschrijving van de smartphone die voorwerp uitmaakt van de overname (art. 2), brengt Orange Belgium n.v. de Verkoper op de hoogte van:

- zijn instemming met de overname,
- of zijn weigering van de overname.

Orange Belgium n.v. zal de overname onder de voorwaarden van het aanbod van de optie Return garantie weigeren in de volgende omstandigheden:

- de smartphone is vernietigd, de IMEI-code komt niet overeen, of de smartphone is volledig of gedeeltelijk beschadigd, kapot en/of geoxideerd,
 - de smartphone is onvolledig, dit wil zeggen zonder de batterij en/of de backcover die oorspronkelijk bij de smartphone geleverd werden door de fabrikant bij de aankoop,
 - de smartphone werd niet nieuw aangekocht in een Orange-shop of op de website van Orange Belgium n.v. en is niet het voorwerp van de aansluiting tot de optie Return garantie, behalve indien de smartphone een toestel is dat in het kader van de Orange-verzekering, de dienst-na-verkoop van Orange Belgium n.v. of de fabrieksgarantie werd aangeboden als een vervangtoestel voor het toestel dat aangesloten was bij de optie Return garantie. Dit zal gecontroleerd worden aan de hand van de IMEI-code van de smartphone.
Indien de smartphone die het voorwerp uitmaakt van de aansluiting bij de optie Return garantie vervangen werd in het licht van de Orange-verzekering, de dienst-na-verkoop van Orange Belgium n.v. of de garantie van de fabrikant, komt de vervangende smartphone in aanmerking voor de optie Return garantie Service, op voorwaarde dat de Verkoper de nodige bewijsstukken hiervoor kan voorleggen (met vermelding van de initiële IMEI en de IMEI van het vervangtoestel),
 - de smartphone waarvan de optie Return garantie minder dan 8 dagen geleden is geactiveerd voor een aankoop in een Orange-shop,
 - de smartphone is meer dan 2 (twee) jaar oud – te rekenen vanaf de datum van de inschrijving in de optie Return garantie (de datum van aankoop van de smartphone in een Orange-shop, of binnen de 7 (zeven) kalenderdagen voor een aankoop in een Orange-shop of binnen de 30 (dertig) kalenderdagen voor een aankoop op afstand (online of Telesales) die daarop volgen) tot de datum van de overname,
 - de smartphone staat op het moment van de aankoop niet op de lijst van toestellen die in aanmerking komen voor de optie Return garantie,
 - de Verkoper weigert het overnamevoorstel van Orange Belgium n.v.,
 - de smartphone is zichtbaar in slechte staat,
 - de smartphone is kapot,
 - de smartphone is defect,
 - de Verkoper is niet meer aangesloten bij de optie Return garantie,
 - de klantaccount van de Verkoper wordt opgeschort
 - de Verkoper is geen klant meer bij Orange Belgium n.v.
- Indien de Koper en de Verkoper beiden akkoord gaan met de overname van de smartphone, brengt de Koper de Verkoper op de hoogte van het overnamebedrag van de smartphone incl. btw en dit in overeenstemming met de financiële voorwaarden zoals vermeld in artikel 5 van deze AOV.
- Indien de Verkoper akkoord gaat met de overnamevoorwaarden die worden voorgesteld door de Koper, ondertekent de Verkoper de overdracht bon (overdracht van de eigendom) waarop de volgende elementen terug te vinden zijn:
- de identiteit van de Verkoper,
 - het merk, model en IMEI-nummer van de smartphone,
 - de aankoopdatum van de smartphone.
- Bij de overdracht gaat de eigendom van de smartphone over van de Verkoper naar de Koper, vanaf de datum van de overdracht zoals gepreciseerd in artikel 4.3 van de AOV en zoals vermeld op de overdracht bon (overdracht van de eigendom) en uitgevoerd in ruil voor een bedrag zoals uiteengezet in artikel 5 van de AOV, dat ook wordt vermeld op de overdracht bon (overdracht van de eigendom).
- De overdracht wordt uitgevoerd wanneer de Verkoper alle de volgende voorwaarden heeft voldaan:
- samen met zijn smartphone, zijn batterij en oorspronkelijke backcover (zoals geleverd door de fabrikant) teruggeven,

- op de overdrachtsovereenkomst tussen de Koper en de Verkoper verklaren dat er geen clause voor het behoud van eigendom rust op de overgedragen smartphone,
- op de overdrachtsovereenkomst tussen de Koper en de Verkoper verklaren dat hij de onderhavige AOV heeft ontvangen, dat hij er kennis van heeft genomen en dat hij deze aanvaardt,
- op de overdrachtsovereenkomst tussen de Koper en de Verkoper bevestigen dat hij instemt met de overdracht onder de door de Koper gedefinieerde voorwaarden,
- indien nodig alle beschermende functies op de smartphone (bijvoorbeeld 'Find my iPhone' op toestellen van Apple) uitschakelen en al zijn persoonlijke gegevens van de smartphone wissen,
- indien de smartphone die het voorwerp uitmaakt van de aansluiting bij de optie Return garantie in het kader van de Orange- verzekering, de dienst-na-verkoop van Orange Belgium n.v. of de garantie van de fabrikant vervangen werd door een identiek toestel (zelfde merk, model en technische eigenschappen), dient de Verkoper samen met de smartphone de nodige bewijsstukken hiervoor voor te leggen (met vermelding van de initiële IMEI en de IMEI van het vervangtoestel).

4.4. Verwerking van de persoonlijke gegevens van de Verkoper door de Koper in geval van overdracht van de smartphone, indien de Verkoper deze gegevens niet op voorhand zelf heeft gewist

De Verkoper wordt eraan herinnerd dat hij verplicht is zijn persoonlijke gegevens, opgeslagen op de smartphone, te wissen voor hij de smartphone overdraagt aan Orange Belgium n.v. Indien deze gegevens niet op voorhand gewist zijn door de Verkoper, erkent en aanvaardt deze zonder voorbehoud dat de Koper (of zijn onderaannemer) na de overdracht van de smartphone deze gegevens wist, en dat hij deze gegevens (in hun geheel of gedeeltelijk) niet meer kan opvragen na de overdracht van de smartphone aan de Koper, zoals gedefinieerd in artikel 4.3. De Koper of een van zijn onderaannemers zal alle persoonlijke gegevens wissen, tenzij de staat van de smartphone een dergelijke verwijdering onmogelijk maakt, in overeenstemming met de geldende normen en regels. De Koper - of zijn onderaannemer - kan hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden door de Verkoper, op welke grond dan ook.

5. Financiële voorwaarden voor de overname en de overdracht van de smartphone

Het overnamebedrag zal geregeld worden met de Verkoper op de dag van de overdracht zelf in de vorm van een aankoopbon die geldig is op de dag van de overname in diezelfde Orange- shop. Het totaalbedrag van de nieuwe aankoop door de Verkoper zal minstens gelijk zijn aan het bedrag op de aankoopbon en kan samengesteld zijn uit meerdere artikelen (mobiele telefoon, accessoires, enz.).

Tabel van de overnametarieven

Ouderdom van de smartphone te tellen vanaf de datum van de ondertekening van de optie Return garantie contract tot de overnamedatum.

Overnamebedrag in % van de aankoopwaarde incl. btw vermeld op de originele aankoopfactuur van de smartphone.
Van de 8ste dag van de 1ste maand tot de laatste dag van de 12de maand: 60%

Van de 1ste dag van de 13de maand tot de laatste dag van de 24ste maand: 50%

6. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Orange Belgium n.v. verwerkt, in haar hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke, persoonsgegevens die haar door de Aangeslotene worden verstrekt. Voor meer informatie over dit onderwerp, gelieve het privacybeleid van Orange Belgium n.v. te raadplegen op www.orange.be.

7. Toepasselijk recht

Deze AOV zijn onderworpen aan het Belgische recht.

8. Klachten en geschillen

8.1. Minnelijke regeling

In geval van klachten of problemen met betrekking tot de uitvoering van de Dienst, kan de Aangeslotene zich wenden tot de klantendienst van Orange.

De klantendienst is bereikbaar op dagen en uren zoals gedefinieerd op www.orange.be/nl/contact, in de mate van het mogelijke, op alle vragen, problemen en klachten van de Aangeslotene met betrekking tot de optie Return garantie te antwoorden. De klantendienst is bereikbaar op 02 745 95 00 of gratis met een Orange-mobiel telefoonnummer op het nummer 5000.

De Aangeslotene aanvaardt dat gesprekken tussen de Aangeslotene en de klantendienst kunnen worden opgenomen of mee beluisterd door personen die zelf niet deelnemen aan de gesprekken en dit met het oog op training en supervisie van het personeel van Orange Belgium n.v.

De Aangeslotene heeft de mogelijkheid om dit gesprek per gesprek te weigeren.

De klantendienst is ook bereikbaar per post op volgend adres: Orange Belgium n.v, postbus 950, 1140 Brussel.

Orange Belgium n.v. stelt eveneens een Hulp-ruimte ter beschikking van de Aangeslotene op de website www.orange.be. Daarop staan de veel gestelde vragen met de correcte antwoorden. De Aangeslotene krijgt er ook de mogelijkheid om een mail te versturen naar Orange Belgium n.v. Tot slot vindt de Aangeslotene op deze ruimte alle coördinaten van de Orange-shops in België.

8.2. Gerechtelijke regeling

Elk geschil met betrekking tot het bestaan, de interpretatie of de uitvoering van de optie Return garantie en de onderhavige AOV dat niet in der minne geregeld kan worden, valt onder de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel.

9. Keuze van domicilie

Voor de uitvoering van deze AOV kiest de Koper als domicilie het adres van zijn maatschappelijke zetel.

10. Integraliteit

De onderhavige AOV vormen samen met de overdrachtsovereenkomst die wordt afgesloten tussen de Verkoper en de Koper het geheel van wederzijdse afspraken die worden onderschreven door beide partijen.

