

Algemene voorwaarden Swappie

Geldig vanaf 26 mei 2021. [Klik hier](#) om de algemene voorwaarden van bestellingen vóór 26 mei 2021 te bekijken.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door consumenten geplaatste bestellingen bij Swappie op de Swappie website. Als je geen particuliere klant bent, neem dan contact met ons op via info@swappie.com.

Door een bestelling te plaatsen, ga je ermee akkoord gebonden te zijn aan de hierin uiteengezette algemene voorwaarden. Zorg ervoor dat je deze algemene voorwaarden hebt gelezen en begrepen voordat je je bestelling plaatst.

Voor de algemene voorwaarden die van toepassing zijn bij de verkoop van een telefoon aan Swappie, [klik hier](#).

Let op dat Swappie geen vertegenwoordiger is van Apple en wij geen Apple Authorized Service Provider zijn.

1. Definities

“**Swappie**” verwijst naar Swappie Oy (bedrijfs-ID 2692328-4, adres Itämerenkatu 3 A, 00180 Helsinki, Finland), een Finse entiteit en haar Estse dochteronderneming, Eippa WSOperations OÜ (bedrijfs-ID 16127903, adres Pärnu mnt 10, Tallinn, Harjumaa, 10148, Estland).

“**Je/jou**” verwijst naar de klant die de bestelling plaatst op de Swappie website.

“**Voorwaarden**” verwijst naar deze algemene voorwaarden.

“**Swappie Warranty**” verwijst naar de commerciële garantie die Swappie biedt voor zijn telefoons.

“**Dag**” verwijst naar een werkdag. Weekends en feestdagen worden niet als werkdagen beschouwd.

“**FMI**” verwijst naar de Find My iPhone-functie in Apple iPhones.

“**IMEI**” verwijst naar de International Mobile Equipment Identity.

2. Klant

Door een bestelling te plaatsen op de website van Swappie, ga je ermee akkoord gebonden te zijn aan deze voorwaarden. Je bent verplicht om je volledige contactgegevens te geven bij het plaatsen van een bestelling, waaronder je naam, factuur- en verzendadres, actief telefoonnummer en e-mailadres. Jij bent als enige verantwoordelijk voor de juistheid van de informatie die je Swappie verstrekt en bent aansprakelijk voor alle kosten die worden veroorzaakt door het geven van onjuiste contactgegevens.

Door een bestelling te plaatsen op de website van Swappie, bevestig je dat je de vereiste wettelijke leeftijd hebt om gebonden te zijn aan deze voorwaarden en een bestelling te plaatsen op de website van Swappie.

Klantgegevens worden opgeslagen in het klantenregister van Swappie en worden gebruikt voor onderhoud en beheer van klantenrelaties. Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens staan in het Swappie integriteitsbeleid, beschikbaar op de website van Swappie.

3. Producten

Swappie verkoopt gebruikte en refurbished mobiele telefoons. De mobiele telefoons worden gecontroleerd en gereviseerd door professionals van Swappie voordat ze ter verkoop worden aangeboden. Swappie geeft de mobiele telefoons een kwaliteitsaanduiding op basis van hun uiterlijke conditie. Bij het plaatsen van een bestelling kies je het gewenste model, de kleur, de geheugencapaciteit en de conditie categorie van de mobiele telefoon die je wilt kopen. De telefoons zijn reeds gebruikt en eventueel opgeknapt, hierdoor kan Swappie niet garanderen dat het originele spat-, stof- en waterbestendigheids certificaat (IP67 of IP68 certificaat) geldig blijft.

We doen alle redelijke inspanningen om de kenmerken van onze producten nauwkeurig uit te leggen, inclusief hun staat en kleuren.

Reparaties en vervangingen worden gedaan met onderdelen van hoge kwaliteit, inclusief onderdelen van derden. Neem voor meer informatie over uw apparaat contact op met onze klantenservice. Alle reparaties worden gedaan om de telefoon zo goed mogelijk als een nieuw toestel te laten functioneren.

Als je een iPhone XR, XS of nieuwer hebt gekocht, kan je de notificatie "Belangrijk bericht" of waarschuwingen van "Onbekende onderdelen" zien op je vergrendelscherm, meldingscentrum of in instellingen. Deze berichten kunnen verschijnen wanneer Swappie reparatiewerkzaamheden heeft uitgevoerd aan je apparaat en sommige onderdelen moesten worden vervangen. Voor meer informatie, bezoek ons [Helpcentrum Help Center](#).

4. Prijzen

De prijzen van de producten zijn inclusief btw indien van toepassing. Gebruikte mobiele telefoons vallen vaak onder een btw-margeregeling.

De prijzen van de producten zijn exclusief de verzendkosten. De verzendkosten worden duidelijk getoond voordat je de bestelling plaatst en zijn afhankelijk van de gebruikte leveringsmethode.

Swappie behoudt zich het recht voor om de bestelling te annuleren in geval van een duidelijke en materiële prijsfout. Hieronder wordt een mogelijke prijsfout verstaan waarbij de prijs van het product zo sterk en duidelijk afwijkt van het normale prijsniveau van het product dat de gemiddelde consument geacht wordt te begrijpen dat er een fout is gemaakt.

5. Betalen

Swappie accepteert de volgende betaalmethoden:

- Mastercard
- Visa
- American Express
- Bancontact
- Apple Pay
- Paypal
- Pay later with Klarna

De algemene voorwaarden van elk van deze betalingsdienstaanbieders zijn van toepassing op aankopen die met hun diensten worden gedaan. Swappie behoudt zich het recht voor om een bestelling te weigeren en/of te annuleren. Bovendien behoudt Swappie zich in geval van betalingsproblemen van jouw kant het recht voor om de verkoop te annuleren en te eisen dat je de producten onmiddellijk retourneert.

6. Levering

De actuele lijst met verzendmethodes is beschikbaar op de Swappie website. Het is jouw verantwoordelijkheid om bij het plaatsen van je bestelling de juiste informatie voor een succesvolle levering, zoals je adres en telefoonnummer in het juiste formaat, te verstrekken aan Swappie en het transportbedrijf.

De verwerkingstijd voor een bestelling is normaal gesproken 0-1 werkdagen nadat de automatische orderbevestiging is verzonden. De levertijd ligt meestal rond 1-3 werkdagen. Bij UPS Access Point levering is de levertijd meestal 2-4 werkdagen. Weekends en feestdagen worden niet als werkdagen beschouwd.

De levertijden zijn schattingen en zijn afhankelijk van de logistieke dienstverlener. Swappie streeft ernaar om alle bestellingen waar mogelijk binnen het bovenstaande tijdsbestek te verwerken. Swappie is echter niet verantwoordelijk voor vertragingen in de levering die buiten haar redelijke controle liggen, inclusief, maar niet beperkt tot, onjuiste informatie die door jou wordt verstrekt bij het plaatsen van de bestelling, stakingen, weersomstandigheden, epidemieën, quarantaines of tekorten aan transportbrandstof, energie of arbeid.

In het geval dat je een verkeerd of beschadigd product ontvangt, ben je verplicht Swappie binnen 72 uur na ontvangst van de producten op de hoogte te stellen van deze fout. Swappie behoudt zich het recht voor om extra betaling te eisen bij het retourneren van verkeerde of beschadigde producten.

7. Retourneren

U heeft een wettelijk retourrecht van 14 dagen. Swappie garandeert een volledige terugbetaling voor alle geretourneerde producten, op voorwaarde dat alle producten worden geretourneerd in dezelfde staat waarin je ze hebt ontvangen. Als de producten op enigerlei wijze beschadigd zijn, zal Swappie de producten aan je retourneren of er een betaalde reparatieservice voor aanbieden.

Om de betaling zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 5 dagen na ontvangst van je producten uit te voeren zal Swappie een terugbetaling uitvoeren met dezelfde betaalmethode als bij de bestelling is gebruikt. In sommige gevallen, zoals tijdens vakanties of door andere redenen kan een terugbetaling langer duren. Als Swappie geen terugbetaling kan uitvoeren met dezelfde betaalmethode die is gebruikt bij de oorspronkelijke bestelling, wordt de terugbetaling uitgevoerd via een alternatieve methode die voor jou aanvaardbaar is.

Je bent zelf verantwoordelijk voor het zorgvuldig en beschermd verpakken van de producten voordat je ze terug naar Swappie stuurt. De producten moeten naar ons worden verzonden op het adres, via de bezorgservice en op de manier die in de instructies is gespecificeerd. Je bent verantwoordelijk voor de producten totdat deze aan Swappie zijn geleverd. Als je de producten retour stuurt vanuit een ander land buiten de EU, dan dien jij de volledige verzendkosten zelf te betalen, inclusief de mogelijke douanekosten.

Vul om je producten te retourneren het volgende [retourformulier](#) in. Je dient ervoor te zorgen dat Find My iPhone (FMI; Zoek mijn iPhone) op de telefoon is uitgeschakeld voordat je deze naar Swappie verstuurt. Als FMI is ingeschakeld wanneer Swappie de telefoon ontvangt, behoudt Swappie zich het recht voor om extra bezorgkosten en/of servicekosten in rekening te brengen. Bovendien kan de terugbetaling vertraging oplopen wanneer FMI is ingeschakeld.

Als de FMI-functie is ingeschakeld wanneer Swappie de telefoon ontvangt, kan de terugbetaling worden vertraagd. Daarnaast behoudt Swappie zich het recht voor om extra bezorgkosten en/of servicekosten bij u in rekening te brengen. Swappie behoudt zich het recht voor om de telefoon aan u terug te sturen als u de FMI niet uitschakelt binnen één (1) maand nadat Swappie contact met u heeft opgenomen. In dit geval zal Swappie het apparaat naar je terugsturen en de terugbetaling niet uitvoeren. Als u de telefoon niet ophaalt, dragen wij geen verdere verantwoordelijkheid voor het apparaat en wordt het vernietigd.

8. Aansprakelijkheid voor gebreken

U heeft een wettelijke garantie van 1 jaar op de producten die u koopt. Mocht je gebreken aan de producten constateren die bestonden op het moment dat je de producten ontving en die niet worden veroorzaakt door verkeerd gebruik van de producten, dan moet je Swappie hiervan zo snel mogelijk na deze constatering op de hoogte stellen. Het melden aan Swappie dient via het contactformulier in ons Helpcentrum, telefonisch of via de chatdiensten op de website van Swappie te gebeuren. Nadat de klant ons op de hoogte heeft gesteld en instructies voor de verdere procedure heeft ontvangen, moet het defecte product binnen redelijke termijn worden opgestuurd naar het opgegeven adres middels de in de instructies vermelde transportmethode.

Als je een product ontvangt dat niet aan de productspecificaties voldoet, laat het ons dan binnen drie (3) dagen na ontvangst van het product weten.

Swappie behoudt zich het recht voor om de gemelde fouten in de producten te verifiëren en er moeten altijd 3-5 werkdagen worden gereserveerd om dit proces af te ronden voordat een mogelijke terugbetaling kan plaatsvinden.

9. Swappie Warranty™

Swappie biedt een Swappie Warranty™ van 24 maanden op alle telefoons. Geconstateerde gebreken die onder de Swappie Warranty™ vallen zullen door Swappie worden gerepareerd. Deze garantievoorwaarden specificeren afzonderlijk de gevallen waarin de Swappie Warranty™ niet van toepassing is en de delen van een telefoon die niet onder de Swappie Warranty™ vallen. De ‘Swappie garantie’ is niet van toepassing op verkochte accessoires.

De geldigheidsduur voor de Swappie Warranty™ is 24 maanden, gerekend vanaf de aankoopdatum. De garantieperiode voor de batterij van de telefoon is 12 maanden, gerekend vanaf de aankoopdatum. Je bent verplicht om jezelf vertrouwd te maken met deze garantievoorwaarden van de telefoon voordat je de telefoon in gebruik neemt.

De volgende diensten zijn bij onze garantie inbegrepen:

- Gegarandeerde snelle reparatieservice. Wanneer wij de telefoon hebben ontvangen, zullen wij binnen 24 uur met de reparatie beginnen.
- Vervangen van het apparaat. Als we niet in staat zijn om de telefoon terug te brengen naar zijn eerdere staat, zullen we deze vervangen door een ander exemplaar van hetzelfde model en dezelfde uiterlijke conditie.

Als blijkt dat jij het gebrek hebt veroorzaakt, is Swappie hiervoor niet aansprakelijk. Mogelijke oorzaken hiervoor zijn bijvoorbeeld het veroorzaken van fysieke schade aan het apparaat, gebruik van het apparaat in strijd met de handleiding, of andere nalatige handelingen. Houd vooral rekening met het volgende:

- Normale slijtage aan de telefoon en batterij vallen niet onder de Swappie Warranty™.
- Een gebroken of gebarsten scherm wordt niet gedekt door de Swappie Warranty™.
- Softwaregebreken worden niet gedekt door de Swappie Warranty™.
- Het verwijderen van een virus of andere z.g. malware wordt niet gedekt door de Swappie Warranty™.
- Schade aan de telefoon veroorzaakt door het niet opvolgen van voorschriften en/of met betrekking tot oneigenlijk of onverantwoord gebruik van de telefoon valt niet onder de Swappie Warranty™.
- Als je de telefoon fysiek opent, vervalt de Swappie Warranty™.

- Schade aan de telefoon wanneer je deze op onachtzame wijze hebt verzonden wordt niet gedekt door de Swappie Warranty™. Jij bent verantwoordelijk voor het correct verpakken van de telefoon voor verzending.
- De Swappie Warranty™ vervalt als het serienummer of IMEI van de telefoon is verwijderd of op andere wijze onleesbaar is gemaakt.
- Andere indirecte of pure financiële schade die is veroorzaakt door het kapot gaan van het product, zoals verloren of beschadigde bestanden, wordt niet gedekt door de Swappie Warranty™.
- De Swappie Warranty™ komt te vervallen als het glas, de homeknop, de camera of andere onderdelen van de telefoon kapot zijn gegaan door oneigenlijk gebruik, zoals het laten vallen of tegen dingen aanstoten van de telefoon.
- De Swappie Warranty™ komt te vervallen wanneer een bij Swappie gekocht product is gerepareerd door de gebruiker of derden zonder schriftelijke toestemming van Swappie.
- De Swappie Warranty™ komt te vervallen als de telefoon is verbogen, waterschade heeft of als er onderdelen kapot zijn gegaan door oneigenlijk gebruik, zoals het laten vallen of tegen dingen aanstoten van de telefoon.

Als je een vervangend apparaat ontvangt, blijft de Swappie Warranty™ geldig vanaf de oorspronkelijke aankoopdatum. Als je binnen de garantieperiode je telefoon aan een nieuwe eigenaar verkoopt, ben jij verantwoordelijk voor het informeren van Swappie over de eigendomswijziging om ervoor te zorgen dat de nieuwe eigenaar in aanmerking komt voor de Swappie Warranty™. Verlengingen van de garantie zijn niet overdraagbaar en zijn alleen van toepassing op jou als de oorspronkelijke koper.

Swappie behoudt zich het recht voor om de telefoon aan u te retourneren en de bezorgkosten in rekening te brengen, in gevallen waarin u op de hoogte was of had moeten zijn dat de FMI-functie aan staat en niet is uitgeschakeld binnen één (1) maand nadat er contact met u is opgenomen. In dit geval zal Swappie het apparaat naar je terugsturen en geen garantieprocedure starten. Als u de telefoon niet ophaalt, dragen wij geen verdere verantwoordelijkheid voor het apparaat en wordt het vernietigd.

Deze garantievoorwaarden zijn ook van toepassing op de garantieverlenging van 3 jaar. De garantieverlenging van 3 jaar gaat in op de aankoopdatum.

Stuur geen accessoires mee met de telefoon wanneer u deze opstuurt onder garantie. Swappie garandeert geen retour van accessoires die naar onze garantieservice zijn gestuurd.

Reparatieprocedure

Vul dit [garantieformulier](#) in om je telefoon op te sturen voor reparatie onder garantie.

Je bent zelf verantwoordelijk voor het maken van een back-up van de bestanden op de telefoon voordat je deze ter reparatie verstuurt. Jij bent verantwoordelijk voor het zorgvuldig en beschermd verpakken van de telefoon voordat je deze naar Swappie stuurt. De telefoon moet naar ons worden verzonden op het adres, via de bezorgservice en de manier die in de instructies is aangegeven. Jij bent verantwoordelijk voor de telefoon totdat deze bij Swappie is afgeleverd. Indien het apparaat bij bezorgen en retourneren als breekbaar is aangemerkt, hetgeen inhoudt dat de hantering van het apparaat speciale maatregelen vergt, ben je aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende leveringskosten. Als je de telefoon naar ons opstuurt voor garantie vanuit een ander land buiten de EU, dan dien jij de volledige verzendkosten te betalen, inclusief de mogelijke douanekosten.

Je dient ervoor te zorgen dat Find My iPhone (FMI) op de telefoon is uitgeschakeld voordat je deze naar Swappie verstuurt. Swappie kan de telefoon niet repareren of een vervangend apparaat aanbieden voordat FMI is uitgeschakeld.

Onze reparatieservice zal het vastgestelde gebrek repareren. Indien de benodigde onderdelen moeilijk verkrijgbaar zijn, onredelijk duur zijn, of dat de telefoon op andere wijze geen reparatie waard is, zal de telefoon in kwestie worden vervangen door een exemplaar van hetzelfde model in vergelijkbare staat. De uiterlijke conditie van de vervangende telefoon komt overeen met de uiterlijke conditie van de telefoon die naar Swappie is verzonden voor reparatie onder garantie. De garantiereparaties van Swappie duren gemiddeld slechts 7 werkdagen, geteld vanaf de datum van aankomst in onze faciliteiten. In sommige gevallen, zoals tijdens vakanties of door andere redenen kan een reparatie langer duren. Bij het vaststellen van een redelijke reparatietermijn voor de telefoon moet ook rekening worden gehouden met de kwaliteit van de telefoon, de beschikbaarheid van de reserveonderdelen, de aard en de omvang van het gebrek en andere technische eigenschappen. Swappie kan instemmen met een prijsverlaging of een terugbetaling indien de reparatie van een gebrek niet de moeite waard is, het een minimaal gebrek betreft, of de telefoon niet kan worden gerepareerd.

Swappie biedt betaalde reparatiediensten aan in gevallen waarin de Swappie Warranty™ is verlopen of de garantie vervalt. In deze gevallen biedt Swappie een gratis diagnose van de gebreken en een schatting van de kosten van de reparatie. In gevallen waarin de Swappie Warranty™ is vervallen en een betaalde reparatie aan de telefoon wordt uitgevoerd, hebben de vervangen delen van de telefoon een Swappie Warranty™ van 12 maanden. Je kunt Swappie vragen om een officiële verklaring af te geven over de specifieke kenmerken van de vereiste reparatie voor je verzekeringsmaatschappij. De kosten voor deze verklaring bedragen € 40.

Let op dat Swappie's apparaten niet worden gedekt door de beperkte garantie van Apple of enig AppleCare-plan.

10. Beperking van aansprakelijkheid

Niets in deze Voorwaarden zal de aansprakelijkheid van Swappie uitsluiten of beperken met betrekking tot zaken waarvoor het voor ons onwettig zou zijn om onze aansprakelijkheid te beperken of uit te sluiten.

Als er onvoorziene voorraadproblemen zijn om redenen buiten controle, behoudt Swappie zich het recht voor om de verkoop te annuleren. In dit geval ontvangt u een volledige terugbetaling voor uw bestelling.

Producten worden verkocht zoals ze zijn. De kenmerken van de producten staan beschreven op de productpagina in de categorie conditie. Door de staat van het product te selecteren accepteert u uitdrukkelijk de beschreven eigenschappen. Swappie is niet aansprakelijk voor indirecte kosten die een neveneffect zijn van de hoofdschade, bijvoorbeeld winst- of gemiste winstschade; of voor het niet leveren van de producten of niet voldoen aan een van onze andere verplichtingen onder deze voorwaarden wanneer een dergelijke tekortkoming te wijten is aan een gebeurtenis die buiten onze redelijke controle valt, waaronder maar niet beperkt tot brand, overstroming, storm, oproer, burgerlijke onlusten, oorlog, nucleair ongeval, terroristische activiteiten, stakingen, epidemieën of quarantaine. De maximale aansprakelijkheid van Swappie voor enig verlies of schade die is ontstaan in verband met je bestelling op de website van Swappie is beperkt tot de totale prijs van je bestelling.

De productaansprakelijkheid voor defecten is beperkt tot de mogelijke terugbetaling van de aankoopprijs verminderd met genoten voordelen.

Swappie verstrekt geen originele aankoopbewijzen van de oorspronkelijke eigenaar van de telefoon en is hiertoe niet aansprakelijk.

Bepaalde functies of diensten op de telefoons die Swappie verkoopt vergen het aanmaken van een gebruikersaccount (waaronder het instellen van een gebruikersnaam en wachtwoord voor een Apple-ID). Jij bent verantwoordelijk voor alle activiteiten die via jouw account plaatsvinden en voor de beveiliging van je accountgegevens, inclusief wachtwoord. Het is te allen tijde verboden om het Apple-ID, wachtwoorden of accounts van anderen te gebruiken zonder toestemming van de accounthouder. Swappie kan en zal geen enkele vorm van aansprakelijkheid nemen voor verlies of schade die is veroorzaakt door verwaarlozing van deze verantwoordelijkheden. Swappie is niet aansprakelijk voor vergeten Apple ID's of wachtwoorden. In gevallen waarin Swappie vanwege een vergeten Apple ID of wachtwoord geen toegang heeft tot de telefoon om deze te repareren of tot terugbetaling over te gaan, zal Swappie de telefoon aan je retourneren.

11. Wijzigingen in de algemene voorwaarden

Wij behouden ons het recht voor om deze voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen zonder je vooraf op de hoogte te stellen. De versie van de voorwaarden die van toepassing is op je bestelling is die op de website van Swappie op het moment dat je je bestelling plaatst.

12. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

Deze voorwaarden worden beheerst door de wetten van België. In geval van klachten kun je contact opnemen met Swappie op info@swappie.com of +32 3 808 41 47 – Lokale kosten zijn van toepassing. Internationale kosten worden in rekening gebracht indien je vanuit het buitenland belt. Als je niet tevreden bent met de oplossing van Swappie voor je klacht, kun je een klacht indienen bij je lokale bureau voor [consumentenbescherming](#). Je kunt ook een klacht indienen in het [online geschillenbeslechtingsportaal van de Europese Unie](#).

13. Contactgegevens

Swappie Oy
Itämerenkatu 3 A
00180 Helsinki, Finland
Bedrijfs-ID: 2692328-4
Email: info@swappie.com
Telefoon: +32 3 808 41 47 – Lokale kosten zijn van toepassing. Internationale kosten worden in rekening gebracht indien je vanuit het buitenland belt.

Eippa WSOperations OÜ
Pärnu mnt 10, Tallinn
Harjumaa, 10148, Estland

Bedrijfs-ID: 16127903

Email: info@swappie.com

Telefoon: +32 3 808 41 47 – Lokale kosten zijn van toepassing. Internationale kosten worden in rekening gebracht indien je vanuit het buitenland belt.