

# Algemene voorwaarden

## Easy Repair

Orange Belgium biedt u in samenwerking met SBE Belgium Easy Repair aan, een reparatiedienst voor uw smartphones, tablets en accessoires.

Deze dienst is exclusief beschikbaar voor de zakelijke klanten van Orange Belgium en bestaat uit de ophaling van uw defecte toestel ter plaatse, het aanbieden van een vervangtoestel, de reparatie en retour van het defecte toestel.

Deze dienst wordt u gratis aangeboden op voorwaarde dat de schade en/of het niet-functioneren onder de fabrieksgarantie vallen.

### Garantie

Het reparatiecentrum zal nagaan of uw toestel nog onder garantie valt. Indien uw product beschadigd is, een duw heeft gekregen of niet meer functioneert door oorzaken die niet gedekt worden door de fabrieksgarantie kan het zijn dat u voor de reparatie moet betalen. In dat geval bezorgen wij u een offerte via mail. De herstelling van uw toestel wordt dan pas opgestart van zodra we hiervoor uw toestemming hebben gekregen.

Als u deze offerte weigert, bedragen de expertise- en retourkosten 30 euro (excl. btw). Zonder antwoord van uw kant gaan we ervan uit dat u uw toestel niet terug wilt en gaan we over tot de recyclage ervan.

Als we uw toestel niet kunnen repareren omdat de schade te groot is, laten we u dat weten en sturen we uw product onhersteld terug.

Enkele typische voorbeelden die niet onder de garantie vallen: poging tot reparatie door een niet-erkend persoon; fysieke schade aan het product; niet-conform gebruik van het product; blootstelling aan een vloeistof waardoor het circuit roest vertoont; IMEI-sticker beschadigd of verwijderd.

### Vervangtoestel

Bij de reparatieaanvraag kan u een vervangtoestel kiezen (iOS of Android) dat we leveren op het moment dat we uw defecte toestel komen ophalen.

Als klant van Orange wordt deze dienst u gratis aangeboden.



Zodra uw toestel gerepareerd is, moet u ons dit vervangtoestel binnen 5 werkdagen terugsturen. Om het toestel terug te sturen, gebruikt u de voorgefrankeerde envelop met noppenfolie die u van ons krijgt.

Ingeval het toestel niet of beschadigd (door een schok, val, druk, roest) wordt teruggestuurd, wordt u de aankoopprijs aangerekend.

## Toestel klaarmaken voor ophaling

1. Als we uw toestel moeten repareren of vervangen, gaat dat onvermijdelijk gepaard met een reset en dus ook met het verlies van de gegevens op uw toestel. Vergeet daarom niet om eerst een **back-up te nemen van uw gegevens** (foto's, contacten enz.). Orange Belgium neemt in geen enkel geval verantwoordelijkheid op in geval van gegevensverlies of datacorruptie op een toestel/accessoire of een externe gegevensdrager.
2. **Haal uw simkaart en uw geheugenkaartje uit uw toestel.**
3. Kijk nog eens na of de **batterij** wel in de telefoon zit, en dat het klepje stevig is vastgeklit.
4. Schakel de vergrendeling uit die de toegang tot de inhoud op uw smartphone blokkeert (Zoek mijn iPhone (Apple), Google Smart Lock (Android) enz.).
5. Hebt u uw toestel gekocht in de twee jaar voorafgaand aan de reparatieaanvraag, gelieve uw **aankoopbewijs** bij te voegen. Ontbreekt het aankoopbewijs, beschouwen wij de productiedatum als begindatum van de garantieperiode.
6. **Verpak uw toestel voor extra bescherming** (karton, envelop met noppenfolie enz.). Hebt u geen geschikte verpakking, zal onze koerier er u gratis een geven. Indien de verpakkingsinstructies niet zijn nageleefd, kan Orange Belgium niet aansprakelijk worden gehouden voor eventuele schade geleden tijdens het transport.

## Duur van de reparatie

U zou uw product binnen 10 werkdagen moeten terugkrijgen, maar Orange Belgium geeft geen garanties. De reparatie kan vertraging oplopen als er bepaalde wisselstukken niet meer in voorraad zijn, als de reparatie onder garantie geweigerd wordt of als het reparatiecentrum meer inlichtingen nodig heeft.

Tot uw toestel gerepareerd is, kan Orange Belgium u uit de nood helpen door u een vervangtoestel te lenen.

## Vragen?



De dienst werd ontworpen om heel doeltreffend en gebruiksvriendelijk te zijn. Hebt u toch nog vragen, bel dan naar onze partner SBE Belgium op het nummer +32 3 740 35 59 of mail naar [support-orange@sbe-belgium.com](mailto:support-orange@sbe-belgium.com).



Orange Belgium nv/s.a.  
Bourgetlaan 3 Avenue du Bourget | Brussel 1140 Bruxelles  
TEL. +32 (0) 2 745 71 11 | FAX +32 (0) 2 745 70 00  
BNP Paribas Fortis 210-0233334-04 | IBAN BE10 2100 2333 3404 | BIC: GEBABEBB  
BTW-TVA BE 0456.810.810 | RPR-RPM Brussel-Bruxelles | [www.orange.be](http://www.orange.be)