

WETTELIJKE GARANTIE VAN DE VERKOPER

Alle producten gekocht van Apple, inclusief niet-Apple producten, vallen onder de wettelijke garantie van 2 jaar van de verkoper tot levering van een goed dat met de overeenkomst in overeenstemming is, bepaald bij de artikelen 1649*bis* tot 1649*octies* van het Burgerlijk Wetboek, en de wettelijke waarborg voor verborgen gebreken, bepaald bij de artikelen 1641 tot 1649 van het Burgerlijk Wetboek.

Op grond van de artikelen 1649*bis* tot 1649*octies* van het Burgerlijk Wetboek hebben consumenten onder meer het recht om van de verkoper de gratis herstelling of vervanging te bekomen van producten die een gebrek aan overeenstemming vertonen binnen 2 jaar vanaf de levering, mits de rechtsvordering wordt ingesteld voor het einde van die termijn of binnen 1 jaar na de ontdekking van het gebrek (indien deze termijn langer is).

Er is evenwel een verschil naargelang het probleem optreedt tijdens of na de eerste 6 maanden na de aankoop. Als er een gebrek optreedt tijdens de eerste 6 maanden, is de verkoper aansprakelijk. Deze kan van zijn aansprakelijkheid worden vrijgesteld door aan te tonen dat het gebrek te wijten is aan een oneigenlijk gebruik door u. Als er een gebrek optreedt na de eerste 6 maanden, dan kan de verkoper u vragen om aan te tonen dat dit gebrek reeds bestond op het moment van de levering van het product.

Bovenop de wettelijke garantie biedt Apple als fabrikant nog steeds op alle Apple producten een commerciële garantie van één jaar. Apple biedt ook optioneel een contractuele uitbreiding van de garantie aan via het AppleCare Protection Plan (zie punt 7 van deze nota).

Deze pagina bevat:

- Een **“TOELICHTING VAN DE VOORWAARDEN TOT HET BEKOMEN VAN GENOEGDOENING ONDER DE WETTELIJKE GARANTIE”** die verduidelijkt wat er moet gebeuren in geval een product gekocht van Apple een defect of gebrek aan overeenstemming vertoont; en
- De volledige tekst van de artikelen 1649*bis* tot 1649*octies* van het Burgerlijk Wetboek.

* * *

TOELICHTING VAN DE VOORWAARDEN TOT HET BEKOMEN VAN GENOEGDOENING ONDER DE WETTELIJKE GARANTIE

Inhoudstafel

- 1) Wie kan er beroep doen op de consumentenrechten die gelden onder de wettelijke garantie?
- 2) Welke zijn uw rechten onder de wettelijke garantie?
- 3) Hoelang duurt de wettelijke garantie?
- 4) Wat is een gebrek aan overeenstemming?
- 5) Wat te doen, in het geval dat een Apple product een gebrek aan overeenstemming vertoont?
- 6) Wat te doen, in het geval dat een product gekocht via een door Apple Erkende Distributeur een gebrek aan overeenstemming vertoont?
- 7) Apple's Eenjarige Beperkte Garantie, alsook de uitbreiding van de garantie via het AppleCare Protection Plan
- 8) Onderzoek, bijstand en daarmee samenhangende kosten
- 9) Burgerlijk wetboek - Deel IV. Bepalingen met betrekking tot de verkopen aan consumenten

- | |
|---|
| 1) Wie kan er beroep doen op de consumentenrechten die gelden onder de wettelijke garantie? |
|---|

Enkel consumenten - d.z. natuurlijke personen die handelen voor doeleinden die geen verband houden met een beroepsactiviteit of een commerciële of professionele activiteit - kunnen genieten van de wettelijke garantie. Bijgevolg komen producten die worden beschreven in een factuur met vermelding van het BTW-identificatienummer van een onderneming of van een beroepspersoon niet in aanmerking voor de wettelijke garantie.

2) Welke zijn uw rechten onder de wettelijke garantie?

Voor gebreken die onder de wettelijke garantie vallen, heeft u recht op:

- (i) herstelling
- (ii) of vervanging van het product.

Dit is kosteloos.

Indien herstelling en vervanging niet mogelijk zijn of niet kunnen worden verricht binnen een redelijke termijn, heeft u recht op:

- (i) de ontbinding van de koopovereenkomst (tenzij het gebrek aan overeenstemming gering is) of
- (ii) een passende vermindering van de koopprijs.

3) Hoelang duurt de wettelijke garantie?

De wet voorziet een wettelijke garantie van 2 jaar (deze periode kan worden beperkt tot één jaar voor tweedehandsgoederen). Er is echter een nuance: er is een verschil naargelang het gebrek zich voordoet tijdens of na de eerste 6 maanden na de aankoop.

Als er een gebrek optreedt tijdens de eerste 6 maanden na de aankoop, is de verkoper aansprakelijk. Echter, als deze kan bewijzen dat het gebrek het gevolg is van een oneigenlijk gebruik door u, dan kan de verkoper worden vrijgesteld van aansprakelijkheid.

Als er een gebrek optreedt na de eerste 6 maanden, dan kan de verkoper nog steeds aansprakelijk worden gesteld. De verkoper kan in dat geval wel aan u vragen om te bewijzen dat het gebrek aan overeenstemming reeds bestond op het moment van de levering van het product. In de meeste gevallen zal u beroep moeten doen op een deskundige, wat duur kan zijn.

Als het door u gekochte product na 6 maanden een gebrek vertoont, is het vaak gemakkelijker om de commerciële garantie van de verkoper of de fabrikant te laten spelen. Vergeet dan niet om uw gebrek aan de verkoper te melden om de voordelen van de garantie te behouden.

De garantie van 2 jaar wordt verlengd met de periode die nodig is om het product in overeenstemming te brengen.

Na de periode van 2 jaar van de wettelijke garantie zijn de regels van de waarborg voor verborgen gebreken weer van toepassing (artikelen 1641-1649 van het Burgerlijk Wetboek).

4) Wat is een gebrek aan overeenstemming?

Op grond van de wetgeving inzake de wettelijke garantie, vertoont een product een defect of een gebrek aan overeenstemming indien:

- (i) het niet geschikt is voor het gebruik waartoe een product van dezelfde soort gewoonlijk dienen;

- (ii) het niet in overeenstemming is met de door de verkoper gegeven beschrijving ervan, en de eigenschappen bezit van een product die de verkoper aan de consument als monster of als model heeft getoond;
- (iii) het niet geschikt is voor elk bijzonder door de consument gewenst gebruik dat deze aan de verkoper bij het sluiten van de overeenkomst heeft medegedeeld en welke de verkoper heeft aanvaard;
- (iv) het niet de kwaliteit en prestaties biedt die voor een product van dezelfde soort normaal is en die de consument redelijkerwijs mag verwachten, gelet op de aard van het product en op de eventuele door de verkoper, de producent of diens vertegenwoordiger - met name in reclame of etikettering - publiekelijk gedane mededelingen over de bijzondere kenmerken ervan.

5) Wat te doen, in het geval dat een Apple product een gebrek aan overeenstemming vertoont?

In het geval een consument een product koopt op de Apple Online Store of in een Apple Retail Store, heeft Apple de hoedanigheid van verkoper en is zij gehouden de wettelijke garantie van 2 jaar aan te bieden.

Daarnaast biedt Apple als fabrikant op alle Apple producten een commerciële garantie aan van één jaar, ongeacht of het product werd verkocht op de Apple Online Store of in een Apple Retail Store. Apple biedt ook optioneel een contractuele uitbreiding van de garantie aan via het AppleCare Protection Plan (zie punt 7).

Apple nodigt in beide gevallen de consument uit om contact op te nemen met het Apple contact center via het onderstaande telefoonnummer.

Het Apple contact center zal de consument helpen bij het controleren of aan de voorwaarden van de wetgeving inzake de wettelijke garantie is voldaan. Indien het probleem niet kan worden opgelost via de telefoon en/of als het product een technische diagnose vereist om na te gaan of er sprake is van een geldig gebrek aan overeenstemming, zal de consument worden doorverwezen naar een Apple Authorized Service Provider ("AASP") of een Apple Retail Store.

Indien vaststaat dat aan de voorwaarden van de wetgeving inzake de wettelijke garantie is voldaan, zal de consument het recht hebben om van Apple de kosteloze herstelling of vervanging te bekomen van het defecte product, behalve als dat objectief onmogelijk of overmatig belastend zou zijn vergeleken met andere vormen van genoegdoening, gelet op de waarde van het product, de aard van het gebrek aan overeenstemming, en de mogelijkheid van een alternatieve vorm van genoegdoening zonder ernstige overlast voor de consument.

Indien herstelling of vervanging van het product onmogelijk of overmatig belastend zou zijn, of niet binnen een redelijke termijn of zonder ernstige overlast voor de consument kan worden verricht, heeft de consument het recht om in ruil voor het product van de verkoper een volledige of gedeeltelijke terugbetaling te bekomen.

Let op: de bovengenoemde vormen van genoegdoening gelden enkel voor producten die op de Apple Online Store of in een Apple Retail Store aangekocht worden door een consument in België.

6) Wat te doen, in het geval dat een product gekocht via een door Apple Erkende Distributeur een gebrek aan overeenstemming vertoont?

Consumenten die Apple producten kopen bij in België door Apple Erkende Distributeurs kunnen een beroep doen op de wettelijke garantie ten aanzien van de directe verkoper van het product, mits aan de voorwaarden van de wettelijke garantie is voldaan.

7) Apple's Eenjarige Beperkte Garantie, alsook de uitbreiding van de garantie via het AppleCare Protection Plan

Daarnaast zijn de Apple producten ook gedekt door de beperkte garantie van Apple en kunnen deze genieten van het AppleCare Protection Plan dat afzonderlijk kan worden aangekocht. De voordelen van de beperkte garantie van Apple, evenals die van het optionele AppleCare Protection Plan vormen een aanvulling op, en geen vervanging van de wettelijke garantie. Voor meer informatie over de beperkte garantie van Apple, klik hier <http://www.apple.com/befr/legal/warranty>. Voor meer informatie over het AppleCare Protection Plan, klik hier <http://www.apple.com/befr/legal/applecare/>.

8) Onderzoek, bijstand en daarmee samenhangende kosten

Wanneer een product gekocht op de Apple Online Store of in een Apple Retail Store wordt onderzocht door een AASP of door een Apple Retail Store, zal de consument een ontvangstbewijs krijgen met een uniek klachtnummer dat de consument en het product zal identificeren en dat kan gebruikt worden bij het contacteren van de AASP of de Apple Retail Store om de status van de klacht te verifiëren.

De AASP of de Apple Retail Store zullen de klacht onderzoeken om na te gaan of aan de voorwaarden van de wettelijke garantie is voldaan. Als er een vergoeding verschuldigd is voor dit onderzoek, zal deze aan de consument meegedeeld worden vooraleer het product voor onderzoek wordt doorgeleid.

In het geval uit het onderzoek blijkt dat het product een gebrek aan overeenstemming vertoont en dat aan de voorwaarden voor de wettelijke garantie is voldaan) zal de consument worden geïnformeerd over de geschatte tijd die nodig is voor de herstelling/vervanging. De consument zal geen vergoeding voor het onderzoek moeten betalen.

In het geval uit het onderzoek blijkt dat aan de voorwaarden voor de wettelijke garantie niet is voldaan (bijvoorbeeld doordat het gebrek een gevolg is van een foutief gebruik door de consument), zal de AASP of Apple Retail Store de consument contacteren om hem/haar te informeren over de aard van het defect, de reden(en) waarom het gebrekkige product niet onder de wettelijke garantie valt en de geschatte kosten voor de herstelling/vervanging. Deze vergoedingen zullen geheel door de consument gedragen worden.

De AASP of Apple Retail Store zal de consument vragen om de geschatte kosten voor de herstelling/vervanging goed te keuren alvorens deze aan te vatten. Indien de consument geen goedkeuring geeft, kan hij/zij vragen dat het gebrekkige product zonder kosten wordt terugbezorgd. Als de consument zijn/haar goedkeuring geeft, dan zou hij/zij ook gevraagd kunnen worden om een vergoeding voor het onderzoek te betalen.

Wanneer een consument Apple om technische ondersteuning verzoekt voor een product dat geen gebrek aan overeenstemming vertoont, zal Apple de consument informeren over de kosten voor technische ondersteuning die geheel voor rekening komen van de consument.

Telefoonnummer Apple call centre: 0800 80 404 (ondersteuning in het Frans) / 0800 80 407 (ondersteuning in het Nederlands)

Apple contactgegevens:

**Apple Distribution International
Hollyhill Industrial Estate
Hollyhill, Cork
Republiek Ierland**

* * *

Burgerlijk Wetboek - Afdeling IV. Bepalingen met betrekking tot de verkopen aan consumenten

Art. 1649bis

§ 1

Deze afdeling is van toepassing op de verkopen van consumptiegoederen door een verkoper aan een consument.

§ 2

Voor de toepassing van deze afdeling wordt verstaan onder:

1° "consument": iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die geen verband houden met zijn beroepsactiviteit of zijn commerciële activiteit;

2° "verkoper": iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die consumptiegoederen verkoopt in het kader van zijn beroepsactiviteit of zijn commerciële activiteit;

3° "consumptiegoederen": alle roerende lichamelijke zaken, behalve:

– goederen die in uitvoering van een beslag of anderszins gerechtelijk zijn verkocht,

– water en gas die niet marktklaar zijn gemaakt in een bepaald volume of in een bepaalde hoeveelheid,
– elektriciteit;

4° "producent": de fabrikant van consumptiegoederen, de importeur van consumptiegoederen op het grondgebied van de Europese Gemeenschap of elke andere persoon die zich als producent voordoet door zijn naam, handelsmerk of enig ander onderscheidend teken op de consumptiegoederen aan te brengen;

5° "garantie": elke door een verkoper of producent tegenover de consument aangegane verbintenis om de betaalde prijs terug te betalen, of om de consumptiegoederen te vervangen of te herstellen, of om er zich op enigerlei wijze om te bekommeren, indien de goederen niet overeenstemmen met de beschrijving in het garantiebewijs of in de desbetreffende reclame;

6° "herstelling": het consumptiegoed in geval van gebrek aan overeenstemming met de overeenkomst, daarmee in overeenstemming brengen.

§ 3

Voor de toepassing van deze afdeling worden overeenkomsten tot levering van te vervaardigen of voort te brengen consumptiegoederen eveneens als verkoopovereenkomsten beschouwd.

Art. 1649ter

§ 1

Voor de toepassing van artikel 1604, eerste lid, wordt het door de verkoper aan de consument geleverde consumptiegoed geacht slechts in overeenstemming met de overeenkomst te zijn indien:

1° het in overeenstemming is met de door de verkoper gegeven beschrijving ervan en de eigenschappen bezit van de goederen die de verkoper aan de consument als monster of als model heeft getoond;

2° het geschikt is voor elk bijzonder door de consument gewenst gebruik dat deze aan de verkoper bij het sluiten van de overeenkomst heeft medegedeeld en dat de verkoper heeft aanvaard;

3° het geschikt is voor het gebruik waartoe goederen van dezelfde soort gewoonlijk dienen;

4° het de kwaliteit en prestaties biedt die voor goederen van dezelfde soort normaal zijn en die de consument redelijkerwijs mag verwachten, gelet op de aard van het goed en op de eventuele door de verkoper, de producent of diens vertegenwoordiger publiekelijk gedane mededelingen over de bijzondere kenmerken ervan, namelijk bij de reclame en de etikettering.

§ 2

De verkoper is niet gebonden door de in § 1, 4°, bedoelde publiekelijk afgelegde mededelingen indien hij aantoont dat:

– bedoelde mededeling hem niet bekend was en hem redelijkerwijs niet bekend kon zijn,

– deze mededeling op het tijdstip van het sluiten van de overeenkomst was rechtgezet, of

– de beslissing tot aankoop van het consumptiegoed niet door deze mededeling kon beïnvloed zijn.

§ 3

Gebrek aan overeenstemming wordt geacht niet te bestaan in de zin van dit artikel als, op het tijdstip van het sluiten van de overeenkomst, de consument het gebrek kende of redelijkerwijs daarvan op de hoogte moest zijn, dan wel als het gebrek aan overeenstemming voortvloeit uit het materiaal geleverd door de consument.

§ 4

Gebrek aan overeenstemming ten gevolge van een verkeerde installatie van het consumptiegoed wordt gelijkgesteld met gebrek aan overeenstemming van het goed wanneer de installatie deel uitmaakt van de koopovereenkomst betreffende het goed en door de verkoper of onder diens verantwoordelijkheid is uitgevoerd.

Hetzelfde geldt als een goed dat bestemd is om door de consument geïnstalleerd te worden, door deze geïnstalleerd wordt en de verkeerde installatie een gevolg is van een fout in de montagehandleiding.

Art. 1649quater

§ 1

De verkoper is jegens de consument aansprakelijk voor elk gebrek aan overeenstemming dat bestaat bij de levering van de goederen en dat zich manifesteert binnen een termijn van twee jaar te rekenen vanaf voornoemde levering.

De termijn van twee jaar bedoeld in het eerste lid wordt opgeschort tijdens de periode vereist voor de herstelling of de vervanging van het goed of in geval van onderhandelingen tussen de verkoper en de consument met het oog op een minnelijke schikking.

In afwijking van het eerste lid kunnen voor de tweedehandsgoederen de verkoper en de consument een kortere termijn dan twee jaar overeenkomen zonder dat die termijn korter dan één jaar mag zijn.

§ 2

De verkoper en de consument kunnen een termijn overeenkomen waarbinnen de consument de verkoper op de hoogte moet brengen van het gebrek aan overeenstemming, zonder dat die termijn korter mag zijn dan twee maanden vanaf de dag waarop de consument het gebrek heeft vastgesteld.

§ 3

De rechtsvordering van de consument verjaart na verloop van één jaar vanaf de dag waarop hij het gebrek aan overeenstemming heeft vastgesteld, zonder dat die termijn vóór het einde van de termijn van twee jaar, bedoeld in § 1, mag verstrijken.

§ 4

Manifesteert zich een gebrek aan overeenstemming binnen een termijn van zes maanden vanaf de levering van het goed, dan geldt tot bewijs van het tegendeel het vermoeden dat dit gebrek bestond op het tijdstip van levering, tenzij dit vermoeden onverenigbaar is met de aard van het goed of met de aard van het gebrek aan overeenstemming, door onder andere rekening te houden met het feit of het goed nieuw dan wel tweedehands is.

§ 5

De bepalingen in dit hoofdstuk met betrekking tot de vrijwaring voor de verborgen gebreken van de verkochte zaak zijn van toepassing na het verstrijken van de termijn van twee jaar bedoeld in § 1.

Art. 1649quinquies

§ 1

Naast desgevallend schadevergoeding, heeft de consument het recht van de verkoper die met toepassing van artikel 1649quater aansprakelijk is voor een gebrek aan overeenstemming te eisen, hetzij de herstelling of de vervanging van het goed onder de voorwaarden bedoeld in § 2, hetzij een passende vermindering van de prijs of de ontbinding van de overeenkomst, overeenkomstig de voorwaarden bepaald in § 3.

Desgevallend wordt er evenwel rekening gehouden met de verergering van de schade voortvloeiend uit het gebruik van het goed door de consument na het ogenblik waarop hij het gebrek aan overeenstemming heeft vastgesteld of zou hebben moeten vaststellen.

§ 2

In eerste instantie heeft de consument het recht om van de verkoper het kosteloze herstel of de kosteloze vervanging van het goed te verlangen behalve als dat onmogelijk of buiten verhouding zou zijn. Elke herstelling of vervanging moet, rekening houdend met de aard van het goed en het door de consument beoogd gebruik, binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de consument verricht worden.

De kosten bedoeld in het vorige lid zijn de kosten die moeten worden gemaakt om de goederen in overeenstemming te brengen, namelijk de verzendingskosten en de kosten die verband houden met loon en materiaal.

Voor de toepassing van het eerste lid wordt een vorm van genoegdoening geacht buiten verhouding te zijn indien zij voor de verkoper kosten meebrengt die, vergeleken met de alternatieve vorm van genoegdoening onredelijk zijn, gelet op:

- de waarde die het goed zonder het gebrek aan overeenstemming zou hebben;*
- de ernst van het gebrek aan overeenstemming;*

–de vraag of de alternatieve vorm van genoegdoening concreet mogelijk is zonder ernstige overlast voor de consument.

§ 3

De consument heeft het recht van de verkoper een passende prijsvermindering of de ontbinding van de koopovereenkomst te eisen:

–indien hij geen aanspraak kan maken op herstelling of vervanging, of

–indien de verkoper niet binnen een redelijke termijn of zonder ernstige overlast voor de consument de herstelling of de vervanging heeft verricht.

In afwijking van het eerste lid heeft de consument niet het recht de ontbinding van de overeenkomst te verlangen indien het gebrek aan overeenstemming van geringe betekenis is.

Voor de toepassing van het eerste lid wordt elke terugbetaling aan de consument verminderd teneinde rekening te houden met het gebruik dat deze van het goed heeft gehad sinds de levering ervan.

Art. 1649sexies

Wanneer de verkoper jegens de consument aansprakelijk is uit hoofde van een gebrek aan overeenstemming, kan hij tegen de producent of tegen iedere contractuele tussenpersoon in de eigendomsoverdracht van het consumptiegoed, verhaal doen op grond van contractuele aansprakelijkheid waartoe deze producent of deze tussenpersoon met betrekking tot het goed is gehouden zonder dat een contractueel beding dat tot gevolg heeft die aansprakelijkheid te beperken of op te heffen, hem mag tegengeworpen worden.

Art. 1649septies

§ 1

Elke garantie is bindend voor diegene die haar biedt volgens de in het garantiebewijs en de daarmee samenhangende reclame vastgestelde voorwaarden.

§ 2

In de garantie:

–moet vermeld staan dat de consument krachtens de toepasselijke nationale wetgeving betreffende de verkoop van consumptiegoederen wettelijke rechten heeft en moet duidelijk worden gesteld dat de garantie die rechten onverlet laat;

–moeten in duidelijke en begrijpelijke taal de inhoud van de garantie en de essentiële gegevens vermeld staan die noodzakelijk zijn om van de garantie gebruik te kunnen maken, met name de duur en het geografische toepassingsgebied van de garantie, alsmede de naam en het adres van de garant.

§ 3

Op verzoek van de consument moet de garantie hem schriftelijk of op een andere te zijner beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame drager beschikbaar worden gesteld.

Wanneer de koopovereenkomst schriftelijk is, behoudt ze in ieder geval de inlichtingen bedoeld in § 2.

§ 4

Indien een garantie niet conform de vereisten bepaald in §§ 2 en 3 is, doet zulks op generlei wijze afbreuk aan het recht van de consument om de naleving ervan te eisen.

Zulks geldt eveneens wanneer de garantie niet conform is aan de eisen voorzien in artikel 13, eerste lid, van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument.

Art. 1649octies

Zijn nietig, contractuele bedingen of afspraken overeengekomen vooraleer het gebrek aan overeenstemming aan de verkoper door de consument ter kennis is gebracht, en waardoor, rechtstreeks of onrechtstreeks, de rechten die de consument uit deze afdeling put, worden beperkt of uitgesloten.

Een beding dat de wet van een Staat die geen lid is van de Europese Unie op een overeenkomst beheerst door deze afdeling toepasselijk verklaart, is nietig wat betreft de in deze afdeling geregelde aangelegenheden, wanneer bij gebreke van dat beding de wet van een lidstaat van de Europese Unie toepasselijk zou zijn en die wet de consument in genoemde aangelegenheden een hogere bescherming verleent.

021715 Belgium Consumer Law - Dutch