

**ALGEMENE VERKOOPSVORWAARDEN VOOR DE KLANTDIENST VAN NINTENDO OF EUROPE AG -  
NETHERLANDS**

**(ALLEEN VAN TOEPASSING OP CONSUMENTEN vanaf 3 juli 2023)**

**Deze Algemene Verkoopvoorwaarden voor de Klantendienst (“AV”) zijn enkel van toepassing tussen de vennootschap Nintendo of Europe AG - Netherlands en de consumenten die wonen in Nederland, met uitsluiting van elke handelaar.**

De AV zijn van toepassing op elke prestatie geleverd door de klantendienst van Nintendo of Europe AG - Netherlands (“**Service**”) – een vennootschap onder vorm van een AG geregistreerd in de KVK onder nummer 89041054, met maatschappelijke zetel te Zoomstede 21, 3431 HK, Nieuwegein (Nederland) (“**Nintendo of Europe AG - Netherlands**”) – aangevraagd door een consument via de website van de Klantendienst van Nintendo of Europe AG - Netherlands (“**KD**”) op volgend adres [www.nintendo.nl](http://www.nintendo.nl) (tabblad “Assistance” in het Frans of “Service en info” in het Nederlands) (“**Website**”), indien van toepassing, na contact genomen te hebben met de Telefonische Hulplijn KD op het nummer 030-6097166 of na een e-mailbericht gestuurd te hebben aan de Hulplijn via Email op volgend mailadres: [contact@nintendo.nl](mailto:contact@nintendo.nl).

De Website wordt gepubliceerd door Nintendo of Europe AG - Netherlands. Het beheer van de Website en de uitvoering van de Services kunnen geheel of gedeeltelijk door Nintendo of Europe AG - Netherlands worden uitbesteed aan geautoriseerde partners. Zo wordt op dit ogenblik de pagina voor alle services inzake herstelling door Nintendo of Europe AG - Netherlands beheerd door de vennootschap PCS Services NL Coöperatief U.A., met maatschappelijke zetel te Burgemeester Burgerslaan 40A 5245 NH Rosmalen, Nederland, ondernemingsnummer KVK 85065056.

In het kader van deze AV omvat de term ‘**Service**’ elke prestatie of dienstverlening of tussenkomst of elke herstelling of vervanging uitgevoerd door de KD.

Deze AV zijn van toepassing op consoles van Nintendo, software of (fysieke) spellen van Nintendo, controllers en andere accessoires van Nintendo die het voorwerp uitmaken van een Service-aanvraag bij de KD door een consument. De KD ondersteunt volgende zaken niet: consoles, software of spellen en accessoires die niet officieel zijn of niet van het merk Nintendo zijn, software of spellen aangepast door derden en niet op de markt gebracht door de vennootschap Nintendo of Europe AG - Netherlands, digitale spellen.

Neem de AV aandachtig door alvorens een Service-aanvraag in te dienen. Het feit een Service aan te vragen of een Service te bestellen vereist de aanvaarding van deze AV (*door het selectievakje aan te duiden onder deze AV*). In geval van niet-aanvaarding van de AV, zal er geen gevolg gegeven worden aan uw aanvraag en kan u niet genieten van de Service, zelfs niet via de Telefonische Hulplijn of de Hulplijn via E-mail.

#### **Artikel 1 – NINTENDO-GARANTIE**

Neem aandachtig de Garantievoorwaarden van Nintendo door op uw product die beschikbaar zijn via de volgende website:

<https://www.nintendo.nl/Service-en-info/Nintendo-Switch/Handleiding-documenten/Handleiding-documenten-1200800.html>

De “Nintendo-Garantie” is een **fabrieksgarantie** aangeboden door Nintendo die geldt vanaf de aankoopdatum van het Nintendo-product en gedurende een beperkte periode van 24 maanden voor de consoles Nintendo Switch / Nintendo Switch Lite. Voor andere Nintendo-producten raadpleegt u de erop van toepassing zijnde Nintendo-Garantievoorwaarden. Het kan dat Nintendo voor bepaalde Nintendo-producten geen garantie voorziet (bijvoorbeeld: de figuurtjes).

Als uw Service-aanvraag een product betreft dat valt onder de Nintendo-Garantie, kan u genieten van een Service onder de voorwaarden vastgelegd in artikel 5, paragraaf 1 (“Producten onder Nintendo-Garantie”).

## **Artikel 2 – UITSLUITING VAN DE NINTENDO-GARANTIE**

De Nintendo-Garantie is niet van toepassing als je product tijdens de Nintendo-Garantieperiode onder een uitsluiting van Nintendo-Garantie valt of als de Nintendo-Garantieperiode is verstreken. Desgevallend wordt uw product buiten de Nintendo-Garantie behandeld en worden er kosten in rekening gebracht voor de Service.

De uitsluitingen van garantie worden opgesomd in de Garantievoorwaarden van Nintendo en verschaffen u duidelijkheid omtrent de gevallen waarin de Nintendo-Garantie niet van toepassing is gedurende de looptijd van de Nintendo-Garantie. De uitsluitingsgevallen op de Nintendo-Garantie zijn de volgende:

- software (anders dan de Nintendo-Besturingssoftware) of spellen (in beide gevallen, al dan niet bij aanschaf meegeleverd met het product);
- accessoires, randapparatuur of andere onderdelen die zijn bedoeld voor gebruik in combinatie met het product, maar niet door of voor Nintendo zijn gefabriceerd (al dan niet bij aanschaf meegeleverd met het product);
- tweedehands en gehuurde producten of producten die voor commerciële doeleinden worden gebruikt;
- gebreken die zijn veroorzaakt door accidentele schade, uw nalatigheid en/of de nalatigheid van een derde, onverantwoordelijk gebruik, wijzigingen/aanpassingen, gebruik in combinatie met producten die niet afkomstig zijn van Nintendo, waarvoor door Nintendo geen licentie is verleend of waarvoor Nintendo geen goedkeuring heeft gegeven (waaronder, doch niet beperkt tot, ongeoorloofde spelverbeteringen, kopieerapparaten, adapters, voedingen of andere accessoires waarvoor geen licentie is verleend door Nintendo), computervirussen of verbindingen met het internet of andere vormen van elektronische communicatie, dan wel door gebruik van het product dat niet in overeenstemming is met de betreffende gebruiksinstructies, of gebreken die een andere oorzaak hebben zonder verband met gebreken in het materiaal of de fabricage;
- gebreken in het product die zijn veroorzaakt door gebruik van defecte, beschadigde of lekkende batterijen, of door elk ander gebruik van batterijen dat niet in overeenstemming is met de betreffende instructies;
- een geleidelijke daling van de capaciteit en werking van batterijen voor het product over een bepaalde tijdsperiode (zulke daling is geen gebrek in het materiaal of de fabricage van het product);
- producten die zijn geopend, gewijzigd of hersteld door anderen dan Nintendo of haar geautoriseerde partners, of producten waarvan het serienummer is gewijzigd, onleesbaar is gemaakt of is verwijderd;
- verlies van gegevens die door anderen dan Nintendo of haar geautoriseerde partners op het product zouden zijn gezet of opgeslagen;
- verlies van gegevens of andere content, zoals software, als gevolg van het formatteren van het geheugen van het product (of de SD-kaart/microSD-kaart of een ander extern opslagmedium dat met het product wordt gebruikt);
- verlies van gegevens of andere content als gevolg van het wissen van een Nintendo-account die voor het product is geregistreerd of eraan is gekoppeld.

Volgende gevallen zijn ook uitgesloten van de Nintendo-Garantie, voor alle soorten van producten: een gebroken scherm, aanwezigheid of sporen van vloeistof aan de binnenkant van het toestel, afgerukte knoppen, krassen en sporen als gevolg van een schok op het toestel of het scherm, enz. De Service kan worden uitgevoerd maar zal u dan worden aangerekend.

De Nintendo-Garantie is niet van toepassing als er geen aankoopbewijs van het product kan worden voorgelegd waarmee de aankoopdatum van uw product kan worden aangetoond (kassaticket van de winkel waarop de aankoopdatum van het product staat, de referentie van het product en de commerciële stempel of iets gelijkaardigs) of in geval de verpakking niet werd uitgevoerd zoals beschreven in artikel 4. Desgevallend kan de Service wel worden uitgevoerd maar zal u dan worden aangerekend.

### **Artikel 3 – SERVICE-AANVRAAG**

Voor elke Service-aanvraag bij de KD, moet u meerderjarig zijn, met een leeftijd van 18 jaar of meer en een inwoner van Nederland zijn.

Om uw Service-aanvraag te maken, moet u:  
- de Website bezoeken op volgend adres:

<https://www.nintendo.nl/Service-en-info/Contact/Reparaties/Nintendo-Reparatiedienst-1962663.html>

- de instructies volgen en het online formulier invullen zoals gevraagd. Geef alle details die u kunt over uw product, met name in de sectie 'Klachtschrijving'. U moet hier elk van de producten vermelden die u zal plaatsen in het pakket dat zal worden teruggestuurd naar de KD, evenals opmerkingen met betrekking tot het vastgestelde probleem ("Klachtschrijving"). Onze aansprakelijkheid jegens u is beperkt tot de producten die u hebt aangegeven in het formulier van de Service-aanvraag en die daadwerkelijk door de KD werden ontvangen, met name in geval van verlies, schade of diefstal tijdens het transport.

Vervolgens moet u de producten naar de KD sturen in overeenstemming met artikel 4 hieronder. Er zal u ook een kopie van het aankoopbewijs met vermelding van de aankoopdatum worden gevraagd. Hou er rekening mee dat we alleen een kopie aanvaarden van het kassaticket van de winkel waar u het product hebt gekocht. Dit ticket moet de aankoopdatum van het product, de productreferentie en de commerciële stempel of iets gelijkaardig vermelden; wij aanvaarden geen handgeschreven ontvangstbewijzen.

Als u geen kopie kunt voorleggen van het aankoopbewijs van het product dat u ons stuurt, is de Nintendo-Garantie niet van toepassing, en wordt het product behandeld buiten de Nintendo-Garantie zoals bepaald in deze voorwaarden.

Wij zijn niet gebonden aan de voorwaarden van uw Service-aanvraag. De aanvraag wordt eerst onderworpen aan een controle van de naleving van de voorwaarden van de Nintendo-Garantie en deze AV. De aanvaarding ervan en, indien van toepassing, de toepasselijke voorwaarden, zullen u per e-mail worden bevestigd. In geval van uitsluiting van de Nintendo-Garantie of als de Nintendo-Garantieperiode is verstreken, wordt u zo spoedig mogelijk een offerte toegestuurd.

### **Artikel 4 – VERZENDING VAN HET PRODUCT NAAR DE KD**

Na ontvangst van uw Service-aanvraag nemen we per e-mail contact met u op om de registratie van uw Service-aanvraag en de voorwaarden voor het uitvoeren van de Service te bevestigen en u een RMA-nummer (Return Material Authorization) te bezorgen, evenals instructies voor het verzenden van uw product naar de KD.

Als uw Service-aanvraag onder de garantie valt, ontvangt u van ons per e-mail een antwoordnummer waarmee u uw pakket gratis kunt verzenden via PostNL. Wanneer u uw pakket aflevert bij PostNL, moet u het verzendbewijs dat u van PostNL ontvangt, bewaren, aangezien dit het bewijs van uw zending is. Zonder ontvangstbewijs kunnen wij geen verantwoordelijkheid voor de verzending aanvaarden.

Als uw aanvraag niet onder de garantie valt, moet u uw pakket tevens via PostNL verzenden maar de verzendkosten zelf betalen. Wanneer u uw pakket aflevert bij PostNL, moet u het ontvangstbewijs dat u van PostNL ontvangt, bewaren, aangezien dit het bewijs van uw verzending is. Voor schade tijdens het transport zijn wij niet aansprakelijk en dient u PostNL / de aansprakelijke persoon aan te spreken.

We vragen u vriendelijk om de **inpakinstructies** (beschikbaar op de Website: [https://fs-prod-cdn.nintendo-europe.com/media/downloads/support\\_1/other\\_19/ConsoleRepairs\\_PackagingGuidelines\\_nNL.pdf](https://fs-prod-cdn.nintendo-europe.com/media/downloads/support_1/other_19/ConsoleRepairs_PackagingGuidelines_nNL.pdf)) aandachtig te lezen voordat u ons uw product toestuur, met dien verstande dat verlies of schade tijdens het transport, in het geval van niet-naleving van de verpakkinginstructies, uw verantwoordelijkheid is en niet wordt gedekt door de Nintendo-Garantie.

U moet ons uw product toesturen door het af te geven bij het postkantoor of, indien van toepassing, bij één van de afhaalpunten waarvan de gegevens aan u worden meegedeeld of die beschikbaar zijn op de website van de aangewezen vervoerder (PostNL).

Voordat u ons uw product toestuur, moet u het spel en/of SD/micro-SD-kaart verwijderen, en alle persoons- of vertrouwelijke bestanden en gegevens van uw product verwijderen of eraf halen. Hou er rekening mee dat, afhankelijk van het type herstelling, het mogelijk is dat de gegevens of andere inhoud die in het geheugen van het product zijn opgeslagen, worden gewist en dat u als gevolg van deze herstelling niet langer in staat zult zijn om de gegevens te lezen die u op uw SD/micro SD-kaart of op een ander extern back-upmedium had opgeslagen en/of om ze terug te plaatsen in het geheugen van het product.

Door ons het product toe te sturen, gaat u ermee akkoord en erkent u dat Nintendo en haar geautoriseerde partners in geen geval aansprakelijk kunnen gesteld worden voor verlies, vernietiging of wijziging van uw bestanden of gegevens die u niet hebt verwijderd of er niet hebt afgehaald.

U moet uw product terugsturen naar de KD, vergezeld van een kopie van het aankoopbewijs zoals aangegeven in artikel 3 van de AV en in overeenstemming met de voorwaarden van de Nintendo-Garantie.

Onze aansprakelijkheid jegens u, met name in geval van verlies, beschadiging of diefstal tijdens het transport, is beperkt tot de producten die u op het formulier voor de Service-aanvraag hebt aangegeven en daadwerkelijk door de KD werden ontvangen.

## **Artikel 5 – ONTVANGST VAN HET PRODUCT DOOR DE KD**

Na ontvangst van uw product bij de KD, zullen we een diagnose stellen en zullen we evalueren en bepalen of een tussenkomst van de KD noodzakelijk is, evenals de aard van de tussenkomst en de voorwaarden voor de ondersteuning ervan onder of buiten de Nintendo-Garantie.

1. **Producten onder Nintendo-Garantie.** De Nintendo-Garantie is van toepassing onder de voorwaarden en voor een beperkte tijd zoals wordt vermeld in de Nintendo-Garantie (een kopie van het aankoopbewijs met daarop de aankoopdatum, de productreferentie en de commerciële stempel of iets gelijkaardig van de winkel moet

door u zijn verstrekt op hetzelfde moment als het product). Als de garantie van toepassing is, zullen we het defecte onderdeel of product kosteloos herstellen of vervangen (indien onherstelbaar) onder de voorwaarden van de Nintendo-Garantie. Onherstelbare onderdelen of producten die worden vervangen, worden niet aan u teruggezonden, met name om veiligheidsredenen; alleen het vervangende product wordt naar u verzonden.

2. **Producten buiten de Nintendo-Garantie.** De Nintendo-Garantie is niet van toepassing als de looptijd voorzien in de Nintendo-Garantie is verstreken of in het geval van uitsluitingen van de Nintendo-Garantie. Als de Nintendo-Garantie niet van toepassing is, kunnen we niettemin aanbieden om het defecte onderdeel of product te herstellen of te vervangen (indien onherstelbaar), onder de hierna vermelde voorwaarden. Onherstelbare onderdelen of producten die worden vervangen, worden niet aan u teruggezonden, met name om veiligheidsredenen; alleen het vervangende product wordt naar u verzonden.

**Product buiten de Nintendo-Garantie.** Voorafgaand aan elke tussenkomst (herstelling of vervanging) door KD op producten die niet onder de Nintendo-Garantie vallen, sturen we u een offerte naar het e-mailadres (of postadres) dat u op het formulier van de Website hebt ingevoerd bij de Service-aanvraag.

U zal moeten kiezen uit drie opties:

#### **Artikel 5.1 - Optie 1: Producten buiten Nintendo-Garantie: U aanvaardt de offerte**

Als u de offerte aanvaardt, volstaat het naar onze website te gaan op het adres <https://nintendo.comserve-nl.com/CheckStatus?language=NL> om het vakje aan te vinken dat overeenkomt met deze keuze en de betaling uit te voeren of u kunt ons een e-mail sturen naar [contact@nintendo.nl](mailto:contact@nintendo.nl) met vermelding van uw RMA-nummer in de onderwerpregel. Er zal u gevraagd worden om het bedrag op de offerte alle taksen inbegrepen te betalen per bankoverschrijving.

U heeft maximaal 1 maand de tijd om onze offerte te aanvaarden en uw betaling uit te voeren.

Uw bankoverschrijving dient uitgevoerd te worden aan Nintendo of Europe AG - Netherlands: IBAN NL79 RABO 0166 1475 08 (BIC-nummer: RABONL2U). U zal verplicht zijn uw RMA-nummer en uw achternaam te vermelden in uw opdracht tot overschrijving in de daarvoor bestemde ruimte om de reden voor de overschrijving toe te lichten. Het is noodzakelijk om een bewijs van uw overschrijving te bewaren, omdat deze door Nintendo kan worden opgevraagd.

De tussenkomst van de KD op uw product begint pas nadat u de offerte hebt aanvaard (onder voorbehoud van ontvangst van uw overschrijving) en nadat de herroepingstermijn van 14 dagen is verstreken. Indien u echter wenst dat de uitvoering van de Service begint vóór het einde van de herroepingstermijn van 14 dagen, kunt u dit aanvragen door het daarvoor bestemde vakje op onze website aan te kruisen of door ons uw verzoek per e-mail te sturen (zie artikel 9 - Herroepingsrecht).

#### **Artikel 5.2 - Optie 2: Producten buiten de Nintendo-Garantie: U weigert de offerte en u vraagt ons uw niet-herstelde product terug te zenden**

Als u de offerte weigert die u door de KD werd bezorgd en de teruggave van uw niet-herstelde product vraagt, volstaat het naar onze site <https://nintendo.comserve-nl.com/CheckStatus?language=NL> te gaan en daar uw RMA-nummer alsook uw postcode in te vullen om toegang te krijgen tot uw dossier. Vink vervolgens het vakje aan dat overeenkomt met uw keuze om de offerte te weigeren.

Er zal u gevraagd worden om per bankoverschrijving het bedrag van 11,00 € te betalen dat overeenkomt met de verzendkosten.

U heeft maximaal 1 maand om uw betaling te doen.

Uw overschrijving moet worden gericht aan Nintendo of Europe AG - Netherlands: IBAN: NL 79 RABO 0166 1475 08 (BIC-nummer: RABONL2U). Het is absoluut noodzakelijk dat u uw RMA-nummer en uw achternaam in de overschrijving vermeldt, in de daarvoor bestemde ruimte, om de reden van de overschrijving aan te geven. U dient een bewijs van uw overdracht te bewaren, aangezien Nintendo u hierom kan vragen.

Het niet-herstelde product wordt pas teruggestuurd nadat de herroepingstermijn van 14 dagen is verstreken (onder voorbehoud van ontvangst van uw overdracht). Indien u echter wenst dat de Service begint voor het einde van de 14-daagse bedenktijd, kunt u dit aanvragen door het vakje op onze website aan te vinken of door een e-mail te sturen naar [contact@nintendo.nl](mailto:contact@nintendo.nl) (zie artikel 9 - Herroepingsrecht).

### **Artikel 5.3 - Optie 3: Producten buiten de Nintendo-Garantie: U weigert de offerte en verzoekt om kosteloze vernietiging van het apparaat (inclusief alle apparatuur die door de KD werd ontvangen)**

Als u de offerte weigert die u door de KD werd bezorgd en om de vernietiging van het apparaat vraagt, volstaat het naar onze site <https://nintendo.comserve-nl.com/CheckStatus?language=NL> te gaan en daar uw RMA-nummer alsook uw postcode in te vullen om toegang te krijgen tot uw dossier. Vink vervolgens het vakje aan dat overeenkomt met uw keuze om de offerte te weigeren en het verzoek tot vernietiging van het apparaat. **De online weigering van de offerte en het verzoek tot vernietiging van het apparaat moeten gebeuren binnen 1 maand na de datum van uitgifte van de offerte. Er worden geen kosten in rekening gebracht.**

Uw product en alle door KD ontvangen apparatuur zal niet aan u worden teruggezonden, en er zal geen vergoeding worden toegekend. Uw product en alle door KD ontvangen apparatuur worden vernietigd via een instantie erkend voor de verwerking van afgedankte elektrische en elektronische apparatuur.

De gratis vernietiging van uw product en de door KD ontvangen apparatuur zal pas gebeuren nadat Nintendo de geweigerde offerte heeft ontvangen en na het verstrijken van de herroepingstermijn van 14 dagen. Als u echter wilt dat de Service wordt uitgevoerd vóór het einde van de herroepingstermijn van 14 dagen, kunt u dit aangeven door het vakje aan te vinken dat hiervoor is voorzien op onze website of door uw aanvraag per e-mail aan ons terug te sturen op het adres [contact@nintendo.nl](mailto:contact@nintendo.nl) (zie artikel 9 - Herroepingsrecht).

## **Artikel 6 – PRODUCT WAARVAN AFSTAND WORDT GEDAAN**

### **Artikel 6.1 – Bij gebrek aan reactie van uwentwege**

Bij gebrek aan reactie van uwentwege, sturen wij u minstens 2 herinneringen per e-mail gedurende een maand na het uitbrengen van de offerte.

Bij blijvende afwezigheid van een reactie van uwentwege, wordt er aan het einde van een periode van 1 maand vanaf de datum van uitgifte van de offerte van uitgegaan dat u stilzwijgend optie 3 hierboven aanvaardt. De offerte wordt als geweigerd beschouwd. Uw product wordt niet aan u teruggezonden, en er zal van uitgegaan worden dat u er afstand van deed en dat het door ons vernietigd mag worden door een instantie erkend voor de verwerking van afgedankte elektrische en elektronische apparatuur. Er wordt u geen compensatie of terugbetaling toegekend. Onze gebouwen staan ons niet toe om beschadigde producten te bewaren van consumenten die hebben besloten om geen gevolg te geven aan onze offerte of onze herinneringsmails.

In het geval van klachten van uwentwege die zich voordoen na een afwezigheid van reactie op de offerte, het niet reageren op onze herinneringsbrieven en na het verstrijken van de bovenvermelde termijn van 2 maanden, zal er geen gevolg aan gegeven worden door ons noch een schadevergoeding of een ander commercieel gebaar worden toegekend. Nintendo behoudt zich het recht voor om betaling te vragen voor de opslagkosten van uw apparaat, de administratieve kosten voor het verwerken van uw dossier, de verzendkosten en eventuele andere schade en dit ten belope van € 5/maand incl. taksen.

## Artikel 6.2 – Onmogelijkheid of weigering van levering

In alle gevallen waarbij herlevering onmogelijk is of geweigerd wordt onder de voorwaarden van artikel 8 hieronder, zullen wij overgaan tot een tweede gratis verzending van uw product, met de waarschuwing dat het product ditmaal moet worden afgehaald, bij gebreke waarvan wij u de verzendkosten van € 11,00 in rekening zullen brengen. Indien ondanks deze tweede zending de levering niet succesvol is, zijn wij gerechtigd uw product te vernietigen. Uw product wordt niet aan u teruggezonden, en er zal van uitgegaan worden dat u er afstand van deed en dat het door ons vernietigd mag worden door een instantie erkend voor de verwerking van afgedankte elektrische en elektronische apparatuur. Er wordt u geen compensatie of terugbetaling toegekend.

Nintendo behoudt zich het recht voor om betaling te vragen voor de opslagkosten van uw apparaat, de administratieve kosten voor het verwerken van uw dossier, de verzendkosten en eventuele andere schade en dit ten belope van € 5/maand incl. taksen.

### Overzicht van de opties beschikbaar voor producten die niet gedekt worden door de Nintendo-Garantie (buiten garantie):

<b>PRODUCTEN DIE NIET GEDEKT WORDEN DOOR DE NINTENDO-GARANTIE (BUITEN DE GARANTIE): OFFERTE</b>				
<b>Opties voorgesteld door Nintendo</b>	<b>Optie 1</b>	<b>Optie 2</b>	<b>Optie 3</b>	<b>Geen reactie van uwentwege na 2 maanden</b>
Uw keuze	Aanvaarding van de offerte	Weigering van offerte en vraag tot terugzending van het product	Weigering van de offerte en vraag tot vernietiging van het product	
Prijs	Bedrag incl. BTW vermeld op uw offerte te betalen per bankoverschrijving (zie overzicht 'Tarief Omruiling en Herstelling buiten Garantie of zonder aankoopbewijs via de site <a href="https://nintendo.comserve-nl.com/CheckStatus?language=NL">https://nintendo.comserve-nl.com/CheckStatus?language=NL</a>	0€	0€	

Prestatie KD	Herstelling of vervanging en verzending van het herstelde product of vervangproduct	Terugzending van het niet-herstelde product	Vernietiging (geen herstelling, geen terugzending, geen schadevergoeding)	Vernietiging (geen herstelling, geen terugzending, geen schadevergoeding)
--------------	---	---	---	---

## Artikel 7 – PRIJZEN EN BETALING

De Services worden door Nintendo of Europe AG - Netherlands gefactureerd in Euro en zijn onderworpen aan BTW (EEG-identificatienummer: NL864859740B01). Betaling geschiedt per bankoverschrijving op rekening van Nintendo of Europe AG - Netherlands.

Uw bankoverschrijving dient te worden gericht aan Nintendo of Europe AG - Netherlands: IBAN: NL79 RABO 0166 1475 08 (BIC-nummer: RABONL2U). U zal verplicht zijn uw RMA-nummer en uw achternaam te vermelden in uw opdracht tot overschrijving in de daarvoor bestemde ruimte om de reden voor de overschrijving toe te lichten.

Aan het geretourneerde product zal een factuur worden gehecht.

In geval de bank er niet in slaagt om de betaling via bankoverschrijving te innen:

- Zal het product, als het nog niet aan u werd teruggezonden, pas aan u worden teruggezonden na rechtzetting van de situatie;
- behouden we ons het recht voor, als het product al aan u werd teruggezonden, om de nodige actie te ondernemen om het aan ons verschuldigde bedrag terug te vorderen bij wijze van alle beschikbare wettelijke middelen en om van u alle kosten en bedragen te vorderen die overeenkomen met de vergoeding van de schade die door ons is opgelopen in verband met de terugvordering van de verschuldigde bedragen.

## Artikel 8 – VERZENDING VAN HET PRODUCT (HERSTELD/VERVANGEN of NIET HERSTELD/NIET VERVANGEN)

Herstelde/vervangen producten en niet-herstelde/niet-vervangen producten volgen dezelfde leveringsprocedure.

De termijn voor het voltooien van de Service of het verwerken van uw verzoek is twee weken. In het geval van bijzondere omstandigheden die een vertraging in de verwerking veroorzaken (bijv. onbeschikbaarheid van onderdelen), zullen we ons uiterste best doen om zo snel mogelijk contact met u op te nemen via e-mail om u te informeren. Voor vertragingen geldt geen enkele vergoeding.

Het product wordt op maandag, woensdag en vrijdag per post (postNL) verzonden naar het adres dat u opgeeft in het online Service aanvraagformulier. Indien bezorging op het opgegeven adres niet lukt, brengt postNL het pakket naar een afhaalpunt, u ontvangt een e-mailbericht met de mededeling dat u het pakket binnen 7 dagen vanaf het genoemde afhaalpunt dient af te halen. Wij nemen per e-mail contact met u op om de verzending van uw product te bevestigen. Voor vertragingen geldt geen enkele vergoeding.

Als uw product aan ons wordt teruggezonden omdat de levering niet kon worden uitgevoerd op het door u opgegeven adres, zullen we proberen opnieuw contact met u op te nemen voor herlevering op een alternatief adres.

Als u binnen 60 dagen na de datum van eerste aanbieding van het pakket geen alternatief adres hebt opgegeven waar uw product opnieuw kan worden afgeleverd, zullen wij u op de hoogte stellen via het e-mail- of postadres dat



u op het formulier voor de Service-aanvraag hebt opgegeven, dat wij de door u geweigerde levering zullen beschouwen als het door u afstand doen van het product.

En als ondanks onze inspanningen om een herlevering te regelen, de herlevering opnieuw om welke reden dan ook niet kan worden uitgevoerd (inclusief het feit dat u zich niet begeeft tot de parcelshop of het postkantoor om het pakket in ontvangst te nemen), zullen we u op de hoogte stellen via het e-mail- of postadres dat u hebt opgegeven op het formulier voor de Service-aanvraag, dat wij de door u geweigerde levering zullen beschouwen als het door u afstand doen van het product in de zin van artikel 6.2 hierboven.

Als u uw product niet binnen 10 dagen na de datum van de bevestigingsmail tot verzending ontvangt of als het product tijdens de levering beschadigd is geraakt, neem dan onmiddellijk contact met ons op. U kan de beschadigde producten die werden geleverd binnen 7 (kalender)dagen terugzenden volgens de procedure die aan u zal worden kenbaar gemaakt.

Als u uw postadres of e-mailadres wijzigt, moet u de KD onmiddellijk op de hoogte stellen van uw nieuwe adres per e-mail op [contact@nintendo.nl](mailto:contact@nintendo.nl) of per post, en dit voor elke lopende Service-aanvraag met vermelding van uw RMA nummer. Deze wijziging wordt alleen in aanmerking genomen als de reparatie nog niet is voltooid en het postNL-label nog niet is aangemaakt. Wij wijzen alle verantwoordelijkheid af in het geval dat uw adreswijziging wordt ontvangen terwijl de verzending of levering van het product aan de gang is en meer bepaald in het geval van een leveringsprobleem ingevolge uw adreswijziging.

## **Artikel 9 – HERROEPINGSRECHT**

### **Hoe snel kunt u het contract herroepen/opzeggen?**

U heeft het recht om vanop afstand deze overeenkomst te herroepen binnen de veertien dagen zonder dat u hiervoor een reden dient op te geven (artikel 6:230o van het Burgerlijk Wetboek) .

De herroepingstermijn bedraagt veertien dagen vanaf de dag van het sluiten van de overeenkomst, te weten, vanaf de datum van aanvaarding via onze internet website of per e-mail (zie artikel 5.1 – Optie 1: Producten buiten Nintendo-Garantie: U aanvaardt de offerte).

### **Hoe kunt u uw herroepingsrecht uitoefenen?**

Om uw herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons binnen veertien dagen na uw beslissing om dit contract te herroepen op de hoogte brengen.

Om dit te doen, kunt u het volgende doen:

- 1° het modelformulier voor herroeping gebruiken dat u kan vinden in bijlage 1 van deze AV, of
- 2° een andere ondubbelzinnige verklaring opstellen waarin u uw beslissing om de overeenkomst te herroepen uiteenzet (bijvoorbeeld per brief via post, fax of e-mail waarvoor de contactgegevens hieronder vermeld staan) (artikel 6:230o lid 3 van het Burgerlijk Wetboek).

Contactgegevens:

Nintendo of Europe AG - Netherlands, Zoomstede 21, 3431 HK, Nieuwegein (Nederland, telefoonnummer: +31 30 60 97 166, e-mailadres: [contact@nintendo.nl](mailto:contact@nintendo.nl))

U hebt uw herroepingsrecht uitgeoefend binnen de termijn, indien u uw verklaring betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht hebt verzonden vóór het verstrijken van deze termijn van 14 dagen (artikel 6:230o lid 1 van het Burgerlijk Wetboek ).

### **Wanneer worden de Services uitgevoerd?**

Om te kunnen voldoen aan de termijn van 14 dagen om uw herroepingsrecht uit te oefenen, wachten we op het verstrijken van deze termijn voordat we de uitvoering van de Services aanvangen.

### **Kunt u vragen om de uitvoering van de Services aan te vangen vóór deze periode van 14 dagen?**

Ja, dit is mogelijk, maar lees de hieronder vermelde gevolgen grondig door.

Als u wilt dat de uitvoering van de Service aanvangt vóór het einde van de herroepingstermijn van 14 dagen, kunt u dit aanvragen door het daarvoor bestemde vakje aan te vinken dat overeenkomt met deze keuze, of ons per e-mail te informeren op [contact@nintendo.nl](mailto:contact@nintendo.nl) met vermelding van uw RMA-nummer in de onderwerpregel. Hou er rekening mee dat als we de Service op uw uitdrukkelijke verzoek hebben aangevangen en u uw herroepingsrecht toch nog binnen 14 dagen uitoefent, er u zal gevraagd worden om ons het bedrag te betalen dat overeenstemt met het tot uw herroeping reeds uitgevoerde deel van de Service. Indien echter de Service reeds volledig werd uitgevoerd, verliest u het voordeel van uw herroepingsrecht overeenkomstig artikel 6:230p van het Burgerlijk Wetboek.

Na ontvangst van het herroepingsformulier dat ons op de hoogte stelt van uw verzoek om de Service te annuleren, zullen wij uw Product aan u terugzenden onder voorbehoud van betaling door uzelf, indien van toepassing, van de bedragen die overeenkomen met de Services die door ons zijn uitgevoerd vóór uw verzoek tot herroeping, en zullen wij het bedrag betaald per bankoverschrijving in zijn geheel aan u terugbetalen door annulering van de oorspronkelijke transactie per bankoverschrijving.

De terugbetaling vindt plaats binnen 14 dagen na de dag waarop Nintendo op de hoogte is gesteld van de herroeping.

De terugzending gebeurt volgens de modaliteiten voorzien in artikel 8 van de AV.

Let op. Als u binnen 60 dagen na de datum van eerste aanbieding van het pakket niet hebt gereageerd, noch een alternatief adres hebt opgegeven waar uw product kan worden afgeleverd in het kader van een herlevering, zullen wij u op de hoogte stellen via het e-mail- of postadres dat u op het formulier voor de Service-aanvraag hebt opgegeven, dat wij dit zullen beschouwen als het door u afstand doen van het product. De voorwaarden van artikel 6.2 zijn van toepassing.

In geval van herroeping na aanvaarding van de offerte, wordt ervan uitgegaan dat u stilzwijgend Optie 2 aanvaardt (offerte geweigerd). De forfaitaire vergoeding als bedoeld in artikel 5.2 is dan automatisch van toepassing.

### **Wat zijn de uitzonderingen op het herroepingsrecht?**

Overeenkomstig artikel 6:230p van het Burgerlijk Wetboek , zijn de uitzonderingen die mogelijk van toepassing zijn op uw situatie de volgende:

1. Service-overeenkomsten na volledige uitvoering van de service maar enkel als de uitvoering is begonnen met uw voorafgaande uitdrukkelijke toestemming en mits u heeft erkend uw herroepingsrecht te verliezen van zodra de overeenkomst volledig werd uitgevoerd (zoals hierboven werd uitgelegd);
2. de levering van verzegelde goederen die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken;
3. de levering van verzegelde audio- en video-opnamen en verzegelde computerprogrammatuur waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
4. overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, als de uitvoering is begonnen en, ingeval de overeenkomst voor u een betalingsverplichting inhoudt, wanneer:
  - a) u vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met de aanvang van de uitvoering tijdens de herroepingstermijn;
  - b) u heeft erkend daarmee uw herroepingsrecht te verliezen; en
  - c) wij u dienovereenkomstig een bevestiging hebben verstrekt.

Als u zich in een van de 4 hierboven beschreven situaties bevindt, kunt u uw herroepingsrecht niet uitoefenen.

#### **Artikel 10 – VERLENGING VAN DE NINTENDO-GARANTIE**

Voor elk product dat door de KD wordt hersteld of vervangen, biedt Nintendo een verlenging van de Nintendo-Garantie aan voor een periode van 6 maanden in geval van herstelling en 24 maanden in geval van vervanging:

- als de Nintendo-Garantieperiode is verstreken: de periode van 6 maanden in het geval van herstelling of 24 maanden in het geval van vervanging wordt berekend vanaf de datum van levering van het product dat aan u werd teruggezonden;

- als de Nintendo-Garantieperiode niet is verstreken: de periode van 6 maanden in het geval van herstelling of 24 maanden in het geval van vervanging wordt berekend vanaf de einddatum van de Nintendo-Garantie.

Bewaar het aankoopbewijs van het product, evenals de leveringsbon en documenten met betrekking tot de herstelling of vervanging alsook de documenten met betrekking tot het transport.

Ga voor meer informatie over de voorwaarden van de Nintendo-Garantie naar de website:

<https://www.nintendo.nl/Service-en-info/Contact/Reparaties/Veelgestelde-vragen-over-Nintendo-reparaties-1962988.html> en <https://www.nintendo.nl/Service-en-info/Nintendo-Switch/Handleiding-documenten/Handleiding-documenten-1200800.html>

#### **Artikel 11 – AANSPRAKELIJKHEID**

Deze algemene verkoopvoorwaarden beperken of sluiten onze aansprakelijkheid niet uit.

Onze aansprakelijkheid wordt uitgeoefend ten opzichte van consumenten in het kader van privégebruik van producten, met uitzondering van handelaars en producten die worden gebruikt voor handelsdoeleinden.

In geval van verlies, schade of diefstal tijdens het transport, is onze aansprakelijkheid beperkt tot de producten die u vermeldt in het aanvraagformulier van de Service en welke effectief werden ontvangen door de KD.

## Artikel 12 – PERSOONSgegevens

**Kennisgeving met betrekking tot persoonsgegevens.** Nintendo of Europe AG - Netherlands neemt de vertrouwelijkheid en veiligheid van de persoonsgegevens die wij van onze klanten ontvangen zeer ernstig. Deze kennisgeving specificeert het type persoonsgegevens dat we verzamelen en verwerken wanneer u onze KD gebruikt, hoe we deze verzamelen en verwerken, voor welke doeleinden, met wie we ze kunnen delen, hoe lang we ze bewaren en de rechten die u heeft.

**Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens die u aan ons bezorgt?** De persoonsgegevens die u ons bezorgt in het kader van het gebruik van onze KD worden verzameld en verwerkt door Nintendo of Europe AG - Netherlands (AG met maatschappelijke zetel te Zoomstede 21, 3431 HK, Nieuwegein) in haar hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de bepalingen van VERORDENING (EU) 2016/679 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD ("AVG").

**Wat zijn de doeleinden van deze gegevensverwerking?** Het doel van deze gegevensverwerking is (i) om uw aanvragen bij de KD te beheren en (ii) om onze belangen uit te oefenen en te verdedigen in het geval van een rechtszaak.

**Welke persoonsgegevens mogen wij verwerken?** De persoonsgegevens die wij over u verwerken zijn de volgende: beleeftidstitel, achternaam, voornaam, e-mailadres, postadres, telefoonnummer, fax, kopie aankoopfactuur en referentie (Serienummer) van het toevertrouwde product, betalingsvoorwaarden, en in geval van betaling via overschrijving het Attest identificatie rekening (RIB). Deze gegevens worden rechtstreeks bij u opgevraagd. Het verstrekken van deze gegevens is verplicht om ons in staat te stellen de uitvoering van de Service te waarborgen. We kunnen bijgevolg uw aanvraag bij de KD niet behandelen indien u deze gegevens niet aan ons overmaakt.

In ieder geval zullen wij alleen die gegevens verwerken die strikt noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van onze diensten aan onze klanten.

**Op welke rechtsgrond verwerken wij deze gegevens?** De verwerking met betrekking tot het beheer van uw aanvragen bij de KD is gebaseerd op artikel 6 1 (b) van de AVG, d.w.z. dat de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waaronder u een betrokken partij bent, m.n. de klantendienstovereenkomst met Nintendo of Europe AG - Netherlands.

De verwerking met betrekking tot de uitoefening en verdediging van onze belangen in geval van een geschil is gebaseerd op artikel 6 1(f) van de AVG, d.w.z. dat de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen die Nintendo of Europe AG - Netherlands nastreeft om haar belangen te verdedigen in geval van een geschil.

**Aan wie geven wij deze gegevens door?** Uw gegevens zijn bestemd voor de diensten die specifiek belast zijn met het beheer van de KD binnen Nintendo of Europe AG - Netherlands. Deze gegevens worden ook doorgegeven aan onze onderaannemers (technische dienstverleners) met het oog op het leveren van onze KD-service, zoals bv. PCS Services NL Coöperatief U.A, UPS of postNL. In geval van een geschil, kunnen uw gegevens worden doorgegeven aan wetsdienaars en rechtsmedewerkers. Wij geven uw gegevens niet door buiten de Europese Unie.

**Hoe lang worden deze gegevens bewaard?** De verwerkte gegevens worden bewaard gedurende de hele periode dat de KD prestaties aan het leveren is, waaraan een periode wordt toegevoegd van (i) drie (3) maanden voor aanvragen die niet gevolgd worden door het inzenden van uw product naar KD en (ii) van twee (2) jaren voor aanvragen die wel worden gevolgd door het inzenden van uw product aan KD. Facturatiegegevens worden voor fiscale redenen tien (10) jaar bewaard. In het geval van een geschil worden de gegevens bewaard totdat in het

geschil tot een minnelijke schikking wordt gekomen en, bij gebreke daaraan, totdat de overeenkomstige rechtsvordering is verjaard of tot wanneer er geen gewone en buitengewone rechtsmiddelen meer mogelijk zijn tegen de genomen beslissing. Alle actes van hun kant worden zonder beperking van duur bewaard in een permanent archief.

**Wat zijn uw rechten met betrekking tot uw gegevens?** U hebt het recht op toegang, rechtzetting, verwijdering en overdraagbaarheid van deze gegevens, evenals het recht om de verwerking te beperken en u ertegen te verzetten, in overeenstemming met de AVG. U hebt ook het recht om ons speciale instructies te bezorgen over het lot van uw persoonlijke gegevens na uw overlijden. Als u deze rechten wil uitoefenen, kan u contact met ons opnemen op het volgende adres [contact@nintendo.nl](mailto:contact@nintendo.nl) (of op het volgende postadres: Nintendo of Europe AG - Netherlands – Zoomstede 21, 3431 HK, Nieuwegein (Nederland)).

U hebt ook het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

Voor meer informatie over uw rechten met betrekking tot persoonsgegevens kunt u de website van de AP raadplegen via de volgende link:

<https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/>

### **Artikel 13 – GESCHILLEN – BEMIDDELING**

Nintendo neemt niet deel aan de alternatieve procedure voor geschillenbeslechting die toegankelijk is via het Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting. U kan echter om een buitengerechtelijke beslechting van het geschil vragen op het Europese online platform inzake geschillen dat toegankelijk is via de volgende link:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=NL>

Indien u een beroep wenst te doen op bemiddeling in geval van een geschil, v kan u via elektronische weg contact opnemen met de consumentenombudsdienst op de site <https://www.degeschillencommissie.nl/>

### **Artikel 14 – CONSUMENTENBESCHERMING – consumptiegoederen**

**Ongeacht de Nintendo-Garantie beschikt u als koper van consumptiegoederen over rechten op grond van de wetgeving inzake consumentenbescherming. Dit is de wettelijke garantie.**

Ongeacht de rechten die je hebt onder de fabrieksgarantie van Nintendo, wordt u ervan op de hoogte gebracht dat de **verkoper van wie je het product hebt gekocht** aansprakelijk blijft voor conformiteitsgebreken van het goed onder de overeenkomst en voor verborgen gebreken onder de voorwaarden voorzien in het Burgerlijk Wetboek Boek 7 Titel 1 Afdeling 1 (hierna "Burgerlijk Wetboek").

De afgeleverde zaak moet aan de overeenkomst beantwoorden.

#### **Wat betekent "In overeenstemming met de overeenkomst"?**

Er moet aan een reeks criteria worden voldaan om ervoor te zorgen dat het goed in overeenstemming is met de overeenkomst.

#### **Overeenkomstig artikel 17 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek**

1. *"De afgeleverde zaak moet aan de overeenkomst beantwoorden.*
2. *Een zaak beantwoordt niet aan de overeenkomst indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op*

*grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien.*

3. *Een andere zaak dan is overeengekomen, of een zaak van een andere soort, beantwoordt evenmin aan de overeenkomst. Hetzelfde geldt indien het afgeleverde in getal, maat of gewicht van het overeengekomene afwijkt.*
4. *Is aan de koper een monster of model getoond of verstrekt, dan moet de zaak daarmede overeenstemmen, tenzij het slechts bij wijze van aanduiding werd verstrekt zonder dat de zaak daaraan behoefde te beantwoorden.*
5. *De koper kan zich er niet op beroepen dat de zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt wanneer hem dit ten tijde van het sluiten van de overeenkomst bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn. Ook kan de koper zich er niet op beroepen dat de zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt wanneer dit te wijten is aan gebreken of ongeschiktheid van grondstoffen afkomstig van de koper, tenzij de verkoper hem voor deze gebreken of ongeschiktheid had moeten waarschuwen.*
6. *Bij koop van een onroerende zaak wordt vermelding van de oppervlakte vermoed slechts als aanduiding bedoeld te zijn, zonder dat de zaak daaraan behoefde te beantwoorden.”*

### **Hoe lang is de wettelijke garantie geldig?**

In Nederland moet het product aan de redelijke verwachtingen van de consument voldoen. Bij een consumentenkoop wordt vermoed dat de zaak bij aflevering niet aan de overeenkomst heeft beantwoord, indien de afwijking van het overeengekomene zich binnen een termijn van zes maanden na aflevering openbaart, tenzij de aard van de zaak of de aard van de afwijking zich daartegen verzet.

### **Overeenkomstig artikel 18 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek:**

1. *“Bij de beoordeling van de vraag of een op grond van een consumentenkoop afgeleverde zaak aan de overeenkomst beantwoordt, gelden mededelingen die door of ten behoeve van een vorige verkoper van die zaak, handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, omtrent de zaak zijn openbaar gemaakt, als mededelingen van de verkoper, behoudens voor zover deze een bepaalde mededeling kende noch behoorde te kennen of deze mededeling uiterlijk ten tijde van het sluiten van de overeenkomst op een voor de koper duidelijke wijze is herroepen, dan wel de koop niet door deze mededeling beïnvloed kan zijn.*
2. *Bij een consumentenkoop wordt vermoed dat de zaak bij aflevering niet aan de overeenkomst heeft beantwoord, indien de afwijking van het overeengekomene zich binnen een termijn van zes maanden na aflevering openbaart, tenzij de aard van de zaak of de aard van de afwijking zich daartegen verzet.*
3. *Indien in geval van een consumentenkoop de verkoper verplicht is zorg te dragen voor de installatie van de zaak en deze installatie ondeugdelijk is uitgevoerd, wordt dit gelijkgesteld aan een gebrek aan overeenstemming van de zaak aan de overeenkomst. Hetzelfde geldt indien de installatie door de koper ondeugdelijk is uitgevoerd en dit te wijten is aan de montagevoorschriften die met de levering van de zaak aan de koper zijn verstrekt.”*

### **Wanneer moet u uw aanvraag indienen om gebruik te maken van de wettelijke garantie?**

U moet uw aanvraag indienen overeenkomstig artikel 23 lid 1 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek:

*“Bij een consumentenkoop moet de kennisgeving binnen bekwame tijd na de ontdekking geschieden, waarbij een kennisgeving binnen een termijn van **twee maanden** na de ontdekking tijdig is.”*

## Waar heb je als eerste keuze recht op dankzij de wettelijke garantie?

In eerste instantie heeft u het recht om de **kosteloze herstelling of vervanging van het consumptiegoed** te eisen (behalve uitzonderingen, zie hieronder), overeenkomstig artikel 21 lid 1 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek:

*“Beantwoordt het afgeleverde niet aan de overeenkomst, dan kan de koper eisen:*

- a. aflevering van het ontbrekende;*
- b. herstel van de afgeleverde zaak, mits de verkoper hieraan redelijkerwijs kan voldoen;*
- c. vervanging van de afgeleverde zaak, tenzij de afwijking van het overeengekomene te gering is om dit te rechtvaardigen, dan wel de zaak na het tijdstip dat de koper redelijkerwijze met ongedaanmaking rekening moet houden, teniet of achteruit is gegaan doordat hij niet als een zorgvuldig schuldenaar voor het behoud ervan heeft gezorgd.”*

## Waar heb je als tweede keuze recht op dankzij de wettelijke garantie?

Als de herstelling of vervanging van het consumptiegoed onmogelijk of te duur was voor de verkoper, kan u de overeenkomst ontbinden of een vermindering van de verkoopprijs vragen, overeenkomstig artikel 22 lid 1 en lid 2 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek:

*“1. Beantwoordt het afgeleverde niet aan de overeenkomst, dan heeft bij een consumentenkoop de koper voorts de bevoegdheid om:*

*a. de overeenkomst te ontbinden, tenzij de afwijking van het overeengekomene, gezien haar geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt;*

*b. de prijs te verminderen in evenredigheid met de mate van afwijking van het overeengekomene.*

*2. De in lid 1 bedoelde bevoegdheden ontstaan pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet gevegd kunnen worden, danwel de verkoper tekort is geschoten in een verplichting als bedoeld in [artikel 21 lid 3.](#)”*

## Artikel 15 – CONSUMENTENBESCHERMING – digitale inhoud en digitale diensten

Net als in artikel 14 hierboven bestaat er ook een wettelijke garantie voor de aankoop van digitale inhoud en digitale diensten.

De verkoper moet digitale inhoud en digitale diensten leveren in overeenstemming met de overeenkomst.

### Wat betekent "In overeenstemming met de overeenkomst"?

Er moet aan een reeks criteria worden voldaan om ervoor te zorgen dat het goed in overeenstemming is met de overeenkomst, conform

### artikel 50 ad lid 1 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek:

*“De afgeleverde digitale inhoud of digitale dienst moet aan de overeenkomst beantwoorden.”*

### Artikel 50 ae van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek:

*1. Voor de vraag of de geleverde digitale inhoud of digitale dienst aan de overeenkomst beantwoordt, moet de digitale inhoud of digitale dienst met name, voor zover van toepassing:*

- a. wat betreft de beschrijving, hoeveelheid en kwaliteit, functionaliteit, compatibiliteit, interoperabiliteit en andere kenmerken, voldoen aan de overeenkomst;
  - b. geschikt zijn voor elk bijzonder door de consument gewenst gebruik dat de consument aan de handelaar uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst heeft meegedeeld en dat de handelaar heeft aanvaard;
  - c. worden geleverd met alle toebehoren, instructies, met inbegrip van installatie-instructies, en klantenservice, als bepaald in de overeenkomst;
  - d. van updates worden voorzien als bepaald in de overeenkomst.
2. Voorts moet de digitale inhoud of digitale dienst:
- a. geschikt zijn voor de doeleinden waarvoor de digitale inhoud of een digitale dienst van hetzelfde type gewoonlijk worden gebruikt, indien van toepassing rekening houdend met technische normen of bij ontstentenis van deze normen de sectorspecifieke gedragscodes;
  - b. overeenstemmen met de proefversie of de voorvertoning van de digitale inhoud of digitale dienst die door de handelaar ter beschikking werd gesteld voordat de overeenkomst werd gesloten;
  - c. indien van toepassing worden geleverd met andere toebehoren en instructies die de consument redelijkerwijs mag verwachten;
  - d. beschikken over de hoeveelheid, kwaliteit en prestatiekenmerken, onder meer met betrekking tot functionaliteit, compatibiliteit, toegankelijkheid, continuïteit en beveiliging, waarover de digitale inhoud of digitale diensten van hetzelfde type gewoonlijk beschikken en die de consument gezien de aard van de digitale inhoud of digitale dienst redelijkerwijs mag verwachten, rekening houdend met publieke mededelingen die zijn gedaan door of namens de handelaar of andere personen in eerdere schakels van de transactieketen, in het bijzonder in reclameboodschappen of op etikettering.
3. De handelaar is niet gebonden door de in lid 2, onderdeel d, bedoelde publieke mededelingen als de handelaar aantoont dat:
- a. hij niet bekend was of redelijkerwijs niet bekend kon zijn met de publieke mededeling;
  - b. de publieke mededeling bij het sluiten van de overeenkomst op dezelfde of vergelijkbare wijze was gerectificeerd als waarop deze was gedaan;
  - c. de beslissing tot aankoop van de digitale inhoud of digitale dienst niet door de publieke mededeling beïnvloed kon zijn.
4. De handelaar zorgt ervoor dat de updates, waaronder beveiligingsupdates, die nodig zijn om de geleverde digitale inhoud of de digitale dienst te laten beantwoorden aan de overeenkomst aan de consument worden gemeld en geleverd gedurende de periode die de consument redelijkerwijs kan verwachten, gezien de aard en het doel van de digitale inhoud of digitale dienst en rekening houdend met de omstandigheden en de aard van de overeenkomst.
5. Wanneer de consument verzuimt de overeenkomstig het vorige lid door de handelaar verstrekte updates binnen een redelijke termijn te installeren, is de handelaar niet aansprakelijk voor een gebrek als dat uitsluitend het gevolg is van de afwezigheid van de betrokken update, mits:
- a. de handelaar de consument in kennis heeft gesteld van de beschikbaarheid van de update en de gevolgen indien de consument die niet installeert;
  - b. het niet of verkeerd installeren van de update door de consument niet te wijten was aan tekortkomingen in de door de handelaar verstrekte installatie-instructies.
6. Er is geen sprake van het niet beantwoorden van de afgeleverde digitale inhoud of digitale dienst aan de overeenkomst in de zin van lid 2 of 4 indien de consument bij het sluiten van de overeenkomst er uitdrukkelijk van in kennis werd gesteld dat een specifiek kenmerk van de digitale inhoud of digitale dienst afweek van de redelijke verwachtingen van de consument en de consument die afwijking bij het sluiten van de overeenkomst uitdrukkelijk en afzonderlijk heeft aanvaard.”



*“Elk gebrek aan overeenstemming van de digitale inhoud of digitale dienst met de overeenkomst dat het gevolg is van de verkeerde integratie ervan in de digitale omgeving van de consument wordt beschouwd als het niet beantwoorden aan de overeenkomst, indien:*

*a.de digitale inhoud of digitale dienst door de handelaar of onder diens verantwoordelijkheid werd geïntegreerd;*

*b.de digitale inhoud of digitale dienst bestemd was om door de consument te worden geïntegreerd en de verkeerde integratie te wijten was aan tekortkomingen in de door de handelaar verstrekte integratie-instructies.”*

### **Hoe lang is de wettelijke garantie geldig?**

In Nederland wordt vermoed dat de zaak of de zaak met digitale elementen bij aflevering niet aan de overeenkomst beantwoordt, indien de afwijking van hetgeen is overeengekomen zich binnen **1 jaar** na aflevering openbaart, tenzij de verkoper anders aantoont of de aard van de zaak of de aard van de afwijking zich daartegen verzet (art. 7:18a Burgerlijk Wetboek).

### **Wanneer verjaart uw rechtsvordering?**

In Nederland verjaart Uw rechtsvordering na verloop van **2 jaar** na levering (art. 7:50 ag lid 2 Burgerlijk Wetboek)

### **Wat zijn uw rechten in geval van een conformiteitsgebrek?**

U heeft recht op **het conform laten maken** van de digitale inhoud of digitale dienst, een **evenredige prijsvermindering**, of een **ontbinding van de overeenkomst** overeenkomstig artikel 50ai lid 1 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek:

*“Beantwoordt de afgeleverde digitale inhoud of digitale dienst niet aan de overeenkomst, dan is de consument bevoegd om nakoming te eisen, de prijs te verminderen in evenredigheid met de mate van afwijking van hetgeen is overeengekomen, of de overeenkomst te ontbinden.”*

### **Artikel 16 – WET-JURISDICTIE**

Deze algemene verkoopsvoorwaarden worden beheerst door het Nederlands recht .

Elk geschil met betrekking tot de interpretatie of uitvoering van deze algemene voorwaarden is onderworpen aan de exclusieve bevoegdheid van de bevoegde Nederlandse rechtbanken.

### **Artikel 17 – WIJZIGING VAN DE AV**

We behouden ons het recht voor om deze AV op elk moment te wijzigen en bij te werken, en we raden u aan deze pagina regelmatig te bezoeken om uzelf op de hoogte te houden van de voorwaarden van de AV. De AV die van toepassing zijn op de overeenkomst voor de levering van KD-Services zijn diegene welke van toepassing waren op de datum waarop het contract tussen u en ons werd gesloten.

\* \*  
—

## BIJLAGE 1 - HERROEPINGSFORMULIER

Aan: Nintendo of Europe AG - Netherlands – Zoomstede 21, 3431 HK, Nieuwegein en [contact@nintendo.nl](mailto:contact@nintendo.nl)

Ik/Wij [\(\\*\)](#) deel/delen [\(\\*\)](#) u hierbij mede dat ik/wij [\(\\*\)](#) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst [\(\\*\)](#) herroep/herroepen [\(\\*\)](#)

Besteld op [\(\\*\)](#)/Ontvangen op [\(\\*\)](#)

Naam/Namen consument(en)

Adres consument(en)

Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

Datum

(\*) Doorstreep de onnodige vermelding.