

Garantievoorwaarden Computer-Bestel.nl Versie 2.0

Datum laatste wijziging: 07-03-2019

Als je een computer koopt bij Computer-Bestel.nl mag je er van uit gaan dat je een degelijk product in huis neemt. Wij vinden het belangrijk dat je als klant niet alleen een top product in huis krijgt maar ook dat de service en aftersales van een hoog niveau zijn.

Om zo transparant mogelijk te werken, hebben wij hier een opsomming van de garantievoorwaarden opgesteld.

Twee jaar/drie jaar/vier jaar hardware garantie

- 1.1 Bij een defect van je GamePC binnen twee jaar/drie jaar/vier jaar wordt deze 100% kosteloos gerepareerd of vervangen. Het derde en vierde jaar betaal je alleen het werkloon voor het vervangen of repareren van de hardware. Denk hierbij aan de meest voor de hand liggende storingen: Geen beeld, geen signaal/stroom, blauwe schermen, defecte ventilators, defecte harde schijven, uitvallen van de computer, etc. Voorwaarde voor deze vorm van garantie is: de garantieafhandeling wordt uitgevoerd bij de serviceafdeling van Computer-Bestel.nl.
- 1.2 Elke reparatie wordt zo spoedig mogelijk verwerkt. De uiterlijke termijn voor repareren of vervangen systeem is 30 dagen.
- 1.3 Garantie kan worden geweigerd indien jij of een derde partij de computer open maakt/de-assembleert zonder nadrukkelijke schriftelijke toestemming van Computer-Bestel.nl. Het is niet mogelijk om zelf reparaties uit te voeren. Bij een garantieafhandeling dient de gehele computer retour aangeboden te worden aan de Computer-Bestel.nl service afdeling.
- 2.0 Onder deze vorm van garantie valt ook het afleveren van de zending(van Computer-Bestel.nl naar klant). Dit houdt in dat wij aansprakelijk zijn voor het pakketje totdat jij, je familie of je medebewoners hebben getekend voor het pakketje. Je bent zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van het correcte afleveradres.
- 2.1 Elke zending wordt door ons verzekerd verzonden. Ontstaat er tijdens transport schade aan de computer dan zullen wij deze herstellen of het systeem vervangen. Voor de afhandeling van deze zaken kan worden gevraagd naar foto's van de schade en het verpakkingsmateriaal.
- 2.2 Indien je ervoor kiest om het pakketje af te halen dan dien je te tekenen voor ontvangst. Ook kan er worden gevraagd naar je identiteitsbewijs zodat we kunnen vaststellen dat de juiste persoon het pakketje meeneemt.
- 3.1 Garantie kan worden geweigerd in de volgende situaties:
- 3.2 Nalatigheid: Defecten worden niet tijdig gemeld of na de melding niet binnen 14 dagen aan ons aangeboden.
- 3.3 Openen van de kast/loshalen van de interne componenten zonder hiervoor eerst nadrukkelijke schriftelijke toestemming te hebben ontvangen vanuit Computer-Bestel.nl.

- 3.4 Garantietermijn: Het aanbieden van het product gebeurt buiten de garantietermijn van 24, 36 of 48 maanden. Zelfs wanneer het product binnen de garantietermijn is aangemeld.
- 3.5 Ondeugdelijk gebruik: Fysieke schade zoals val- en stootschade, extreme mate van stof en vuil ophoping (huisdieren haren, roken in bijzijn van de computer, zeer stoffige omgeving), waterschade, etc.
- 4.1 Binnen deze vorm van garantie vallen geen softwarefouten. Computers aangeboden ter reparatie waarvan geconcludeerd wordt dat de gebreken te verwijten zijn aan softwarematige fouten, kunnen worden herstelt met daarbij de volgende kosten: € 35,00 onderzoekskosten*/€ 30,00 voor een schone installatie van Windows/€ 20,00 voor een BIOS reset. In geval van het herstellen van de Windows software kunnen wij helaas geen back-up maken van uw oude gegevens/bestanden. *= Onderzoekskosten worden altijd in rekening gebracht, ook als je ervoor kiest om de software niet door ons te laten herstellen.
- 5.1 Wij vergoeden de verzendkosten van uw retourzending bij hardware fouten indien deze zich voordoen binnen de eerste 30 dagen na het plaatsen van uw bestelling. Wij vragen je hiervoor het verzendbewijs met daarop de gemaakte kosten te bewaren en naar ons op te sturen naar: info@computer-bestel.nl. De vergoeding krijg je dan binnen 14 dagen terug gestort op je rekening. Na deze 30 dagen geldt het beleid op basis van Carry-In. Je bent dan zelf verantwoordelijk voor de retourzending, aflevering en de daarmee gepaarde kosten.
- 5.2 De verzendkosten zullen altijd in redelijkheid worden vergoed. Dat wil zeggen dat de verzending in verhouding moet staan tot de waarde van het product. Bij het vergoeden van de verzendkosten houden wij de tarieven van PostNL als leidraad. Weet je niet zeker of je de juiste verzendwijze hebt gekozen? Vraag het na bij onze klantenservice.
- 6.1 Bij defect aangeboden producten waarvan het defect te verwijten is aan de aansluitsituatie en niet aan het product zelf. Kunnen er onderzoekskosten in rekening worden gebracht á € 35,00. Dat wil in de praktijk zeggen: een defect aangemeld product wat niet defect blijkt te zijn.

Drie of vier jaar hardware en software garantie

- 1.1 Naast de hardware garantie (zie: "twee jaar/drie jaar/vier jaar hardware garantie") ontvang je van ons ook garantie op software fouten. Mocht er iets mis zijn met de computer dan lossen wij de problemen op zodat je de computer weer naar behoren kunt gebruiken.
- 1.2 Wij zullen ons best doen software fouten zo veel mogelijk op afstand te verhelpen. Wij zullen indien mogelijk de computer overnemen op afstand om zo eventuele instellingen aan te passen of schadelijke of beschadigde software te verwijderen of opnieuw te installeren. Het kan ook zijn dat wij je vragen of bepaalde stappen zelf uit te voeren(bijvoorbeeld: Windows opnieuw installeren).
- 1.3 Je kunt de computer te alle tijden naar ons opsturen of aanleveren binnen deze vorm van garantie. Hiervoor dien je wel een retouraanvraag in te dienen op onze site. Wij zullen in alle gevallen jouw retouraanvraag in behandeling nemen. Het is niet vereist om vooraf softwarefouten uit te sluiten conform artikel 1.2.
- 2.1 Indien software fouten lastig te reproduceren en/of te verhelpen zijn kunnen wij er te alle tijden voor kiezen om de software op de computer opnieuw te installeren. Dit houdt in dat wij de alle bestanden van de computer verwijderen en nieuwe software installeren. Wij zijn niet verantwoordelijk voor: bestaande licenties, certificaten of enige vorm van schade die voortvloeit uit het verwijderen van de bestaande software en bestanden van de computer.
- 2.2 Indien wij software opnieuw installeren op de computer zullen wij de bestaande software niet back-uppen. Hiervoor ben je zelf verantwoordelijk. Dit dient te gebeuren alvorens je het systeem bij ons aanbied.
- 3.1 Wij staan garant voor een goede werking van het geleverde product. Wij zijn echter niet verantwoordelijk voor software die geleverd is vanuit 3^{de} partijen. Fouten (bugs) in softwarepakketten en/of games kunnen wij niet verhelpen. In sommige gevallen betekent het dat je deze software niet kunt gebruiken op de door ons geleverde computer. Ook kan het betekenen dat je voor deze fouten wordt doorverwezen naar de ontwikkelaar van deze software/games.

Drie of vier jaar VIP garantie

- 1.1. De "drie of vier jaar VIP garantie" is een verlengde van de: "twee, drie of vier jaar hardware garantie" en van de: "drie of vier jaar hardware en software garantie". De voorwaarden van deze garantievormen zijn ook hier van toepassing. De VIP garantie biedt de volgende extra voordelen:

- 1.2 Wij lossen storingen en defecten binnen zeven werkdagen voor je op! Je krijgt van ons een nieuw of gerepareerd product na aanlevering van jouw defecte product binnen zeven werkdagen. Op het moment dat wij geen nieuwe onderdelen kunnen krijgen voor jouw defecte systeem krijg je van ons gratis een upgrade op deze bestaande onderdelen. Zo ben je er van verzekerd dat je altijd snel weer aan het werk kan.

- 1.3 Bij storingen kun je de computer kosteloos binnen de de garantietermijn naar ons opsturen of door ons laten ophalen indien mogelijk (pick up & return). Kies je ervoor om het systeem naar ons op te sturen dan vergoeden wij de verzendkosten. Hiervoor gelden dezelfde voorwaarden als bij artikel 5.1 en 5.2 van de: "twee, drie of vier jaar hardware garantie".