

LAPTOP.NL

Koop en Garantie



Zorgeloos genieten van jouw aankoop

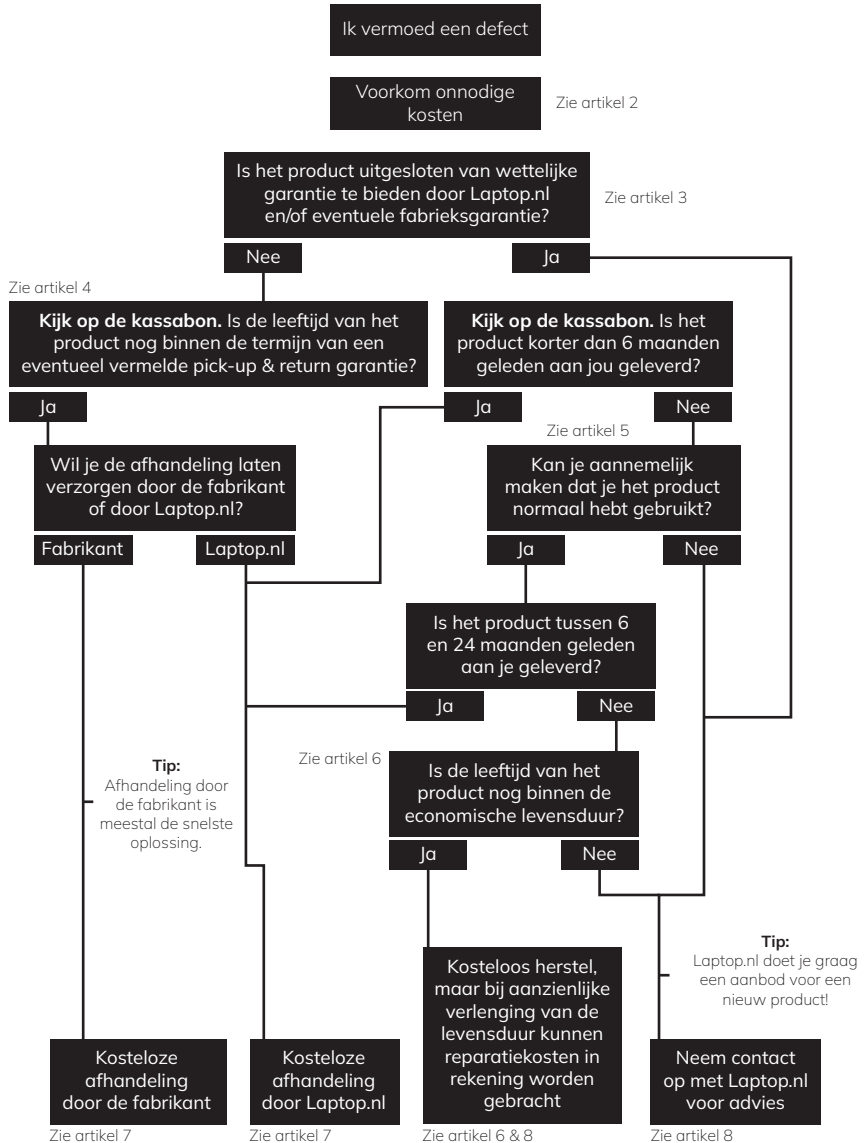
In deze flyer lees je of je recht hebt op garantie en hoe we een mogelijk probleem samen oplossen. Ook kun je lezen wanneer eventuele kosten van toepassing zijn.

Als je vragen hebt over de garantie van je apparaat, neem dan contact op met één van onze medewerkers of bel de helpdesk **088 - 045 05 10**

(voor dit informatienummer betaal je de gebruikelijke belkosten)

Is mijn reparatie kosteloos?

Als je wil weten of het defect aan jouw apparaat kosteloos wordt gemaakt, doorloop dan de onderstaande stappen.



1. Algemene informatie

Op 1 mei 2003 is de Europese richtlijn "Koop en Garanties" in het Nederlands Burgerlijk Wetboek geïmplementeerd. Deze regelgeving heeft betrekking op de zogeheten consumentenkoop. In deze brochure wordt uitgelegd wat je rechten en plichten zijn en wat je van Laptop.nl mag verwachten.

In deze brochure worden de volgende onderwerpen uitgelicht:

1. Algemene informatie	3
1.1 Woordenlijst	3
1.2 Consumentenkoop	3
1.3 Koopovereenkomst	3
1.4 Producteigenschappen	3
1.5 Samenwerking tussen klant en Laptop.nl	4
1.6 Ruilen en retourneren	4
1.7 Garantievormen	4
1.8 Klachten	5
1.9 Schade	5
2. Voorkom onnodige kosten	5
2.1 Software problemen	5
2.2 Sprake van een hardware defect	5
3. Uitgesloten van wettelijke garantie	5
4. Afhandeling door fabrikant	5
5. Normaal gebruik	6
6. Economische levensduur	6
7. Kosteloos herstel	7
8. Herstel met betaling van kosten	7

1.1 Woordenlijst

In dit document worden verschillende termen gebruikt. Hieronder worden die uitgelegd of wordt naar een artikel verwezen waarin is aangegeven wat daarmee bedoeld wordt:

- **Wettelijke garantieverplichtingen van de verkoper**

Voor toelichting op de wettelijke garantie zie artikel 1.7.1

- **Fabrieksgarantie**

Voor toelichting op de fabrieksgarantie zie artikel 1.7.2

- **Hardware**

Computers en/of randapparatuur die zichtbaar en tastbaar zijn.

- **Software**

Programmatuur zoals het besturingssysteem, het toepassingsstelsel, de toepassingsprogramma's, de netwerkprogrammatuur en je opgeslagen gegevens.

- **Website**

De website waarnaar gerefereerd wordt is www.Laptop.nl

- **Klantensdesk**

De klantensdesk van Laptop.nl is op verschillende manieren eenvoudig bereikbaar. Kijk op www.Laptop.nl voor de mogelijkheden.

- **Kassabon**

Op je factuur vind je een heleboel informatie zoals het factuurnummer, productnummer(s) en belangrijke telefoonnummers. De factuur dient tevens als garantiebewijs, bewaar hem dus goed.

1.2 Consumentenkoop

Er is sprake van een consumentenkoop als:

- de koopovereenkomst wordt gesloten tussen een

professionele verkoper, die handelt in de uitoefening van een beroep of namens een bedrijf, en een particuliere koper.

- er een roerende zaak wordt gekocht/verkocht. De professionele verkoper is een medewerker van Laptop.nl. De particuliere koper ben jij, als je het product ten behoeve van jezelf aanschaft. Zoals het Wetboek aangeeft zijn roerend alle zaken die niet onroerend zijn. Onroerend zijn bijvoorbeeld de grond, nog niet gewonnen delfstoffen, beplantingen alsook alle gebouwen en werken die duurzaam met de grond verenigd zijn. Een huis is dus bijvoorbeeld onroerend.

Hieronder volgen enkele voorbeelden:

1. Je koopt als particulier bij Laptop.nl een laptop voor jezelf. Hier is sprake van een consumentenkoop.
2. Jouw werkgever besluit je een notebook cadeau te doen die je zelf mag uitzoeken. Je schaft deze bij Laptop.nl aan en zet de factuur op naam van jouw werkgever. Hier is geen sprake van consumentenkoop, maar van handelskoop. Er wordt in dit geval een overeenkomst gesloten tussen 2 ondernemingen.
3. Jij als particulier verkoopt je auto aan een goede vriend. Hier is geen sprake van een consumentenkoop, omdat er een particuliere verkoper bij betrokken is.
4. Via een makelaar koop je een huis. Een huis wordt gekwalificeerd als onroerende zaak. Er is dus geen sprake van een consumentenkoop.
5. Bij Laptop.nl schaf je een internetdienst aan. Een internetdienst is, net als een verzekering, geen roerende zaak en wordt daarom niet beschouwd als een consumentenkoop.

1.3 Koopovereenkomst

Een koopovereenkomst is gesloten zodra beide partijen wilsovereenstemming hebben over de voorwaarden en afspraken. Je kan, indien je dit wenst, ook aangeven dat de met jou gemaakte afspraken worden vermeld op de factuur. Zo weet jij en Laptop.nl precies wat er afgesproken is en onder welke voorwaarden je de overeenkomst bent aangegaan. Je factuur is tevens je garantiebewijs en de factuur dien je daarom dus ook altijd zorgvuldig te bewaren. In geval van een defect aan je product dien je in beginsel de factuur te kunnen overhandigen. Indien je niet meer de beschikking hebt over je factuur, neemt Laptop.nl in bepaalde omstandigheden ook genoegen met overhandiging van een bankafschrift of rekening van je creditcardmaatschappij indien daaruit duidelijk blijkt op welke dag en tijdstip en voor welke prijs je een bepaald product bij Laptop.nl hebt gekocht.

1.4 Producteigenschappen

Je hebt als koper een aantal rechten en plichten. Één van die plichten houdt in dat je moet betalen voor een product. Jouw recht is dan dat je een product ontvangt dat die eigenschappen heeft die je als koper mag verwachten. Zo mag je verwachten dat een product de eigenschappen heeft die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan je ook niet hoeft te betwijfelen of het product die eigenschappen wel zou hebben. Als je op de factuur ook hebt laten vermelden dat je het product voor een specifieke toepassing wilt gebruiken, dan moet het product die eigenschappen daarvoor ook bezitten. Je moet zich hierbij bedenken dat sommige producten, in het bijzonder

verbruiksgoederen zoals accu's, een beperkte levensduur hebben.

Eisen die je aan een product kunt stellen:

Eisen die u aan een product kunt stellen:

- Juist product, merk, type, kleur, compleet, etc;
- Onbeschadigd, vrij van zichtbare fabricage- en/of materiaalfouten;
- Veilig, voldoet aan overeengekomen eisen, specificaties en normen;
- Volgt de handleiding aan te sluiten en/of te installeren;
- Voldoet aan toezeggingen gedaan in reclame-uitingen;
- Geschikt voor eigen gebruik door de koper.

Voorbeelden voor redelijke eisen:

- Je schaft een speakerset aan die voorzien is van 5 speakers. Je mag verwachten dat uit alle speakers geluid komt als alles goed is ingesteld en je een bestand afspeelt dat ook 5 speakers ondersteunt.
- Je koopt een notebook. Je mag verwachten dat je zowel op accu als via het stroomnet kan werken.
- Je koopt een desktop of notebook bij Laptop.nl. Je mag verwachten dat je hier zonder problemen een tekstverwerkingsprogramma op kunt gebruiken.

Voorbeelden van onredelijke eisen:

- Je kan er niet zondermeer vanuit gaan dat een door jou aangeschafte geheugenmodule geschikt is voor jouw eigen desktop of notebook. Dit geldt ook voor andere losse componenten die je aanschafte.
- Je kan van een desktop of notebook in het laagste prijssegment niet dezelfde prestaties verwachten als van een desktop of notebook in het hoogste prijssegment.
- Je kan er niet zondermeer vanuit gaan dat iedere printer in staat is om 2.000 pagina's per maand af te drukken.

1.5 Samenwerking tussen klant en Laptop.nl

Jij als klant en de verkoper van Laptop.nl zullen moeten samenwerken om zo ook optimale klanttevredenheid aan jouw kant te bewerkstelligen. Je hebt interesse in een bepaald product en Laptop.nl verkoopt dat product. Om een goede samenwerking te realiseren hebben beide partijen zekere plichten tegenover elkaar. Zo heeft Laptop.nl de plicht om een juist verwachtingspatroon te creëren bij je als klant over bijvoorbeeld de prestaties die je van een bepaald product mag verwachten. Aangeven dat een notebook van slechts € 300,- dezelfde prestaties levert als een model van € 1.200,- is het scheppen van een niet reële verwachting en dat zal Laptop.nl dan ook niet doen. Op de klant rust een zogeheten onderzoeksplicht. Sommige dingen mag je aannemen, maar dit geldt niet voor alles. Als je bijvoorbeeld een tv kaart wilt kopen voor je notebook om daarmee vervolgens in Spanje Nederlandse zenders te kunnen ontvangen, zal je zelf op onderzoek uit moeten gaan of dit wel mogelijk is. Natuurlijk begrijpt Laptop.nl dat je niet alles weet. Daarom adviseren wij je voor je een product aanschafte. Dit doen we door je informatie te verstrekken over producten waarin je interesse hebt. Daarnaast kunnen onze verkoopmedewerkers je voorzien van de laatste informatie zoals de fabrikant die beschikbaar heeft gesteld.

1.6 Ruilen en retourneren

De wet is duidelijk: koop = koop. Aangezien Laptop.nl ook wel begrijpt dat je soms spijt kan hebben van je gedane aankoop, kunnen sommige producten omgeruild of geretourneerd worden tegen terugbetaling van de koopprijs, als je tenminste aan de volgende voorwaarden voldoet:

- a) Je dient gelijktijdig de originele kassabon te overleggen;
- b) Het product dient gekocht te zijn in een vestiging van Laptop.nl;
- c) Het product en alle accessoires daarbij en onderdelen daarvan moeten ongebruikt, compleet en onbeschadigd zijn. Bij desktops en notebooks dient de doorstart van het besturingssysteem nog niet te hebben plaatsgevonden;
- d) Het product moet als nieuw in de originele en onbeschadigde verpakking zijn verpakt;
- e) Een eventuele verzegeling mag niet zijn verbroken;
- f) Van cartridges en toners, al dan niet bij een product, mag de verpakking niet zijn geopend;
- g) Het omruilen vindt binnen 14 dagen na de koop van het originele product plaats.

Sommige producten kunnen niet omgeruild worden:

- a) Softwareproducten;
- b) Licentiegebonden producten;
- c) Hygiënische producten;
- d) Speciaal voor u bestelde producten.

Producten die, nadat ze door Laptop.nl verkocht en geleverd zijn, een wijziging hebben ondergaan kunnen niet omgeruild worden.

Indien Laptop.nl uit coulance, dus geheel vrijblijvend, besluit om een product retour te nemen waarbij de verpakking beschadigd is en/of sprake is van incompleet verpakkingsmateriaal, dan zal er een bedrag van 10% van de verkoopprijs met een minimum van € 24,- in rekening worden gebracht voor het compleet maken van de verpakking van het product.

1.7 Garantievormen

Er zijn verschillende garantievormen die je uitkomst bieden als je een defect product hebt.

1.7.1 Wettelijke garantie van de verkoper

Laptop.nl is verplicht een product te leveren dat de eigenschappen bezit die je als koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De rechten die je als consument hebt op grond van het dwingend consumentenrecht worden door Laptop.nl volledig gerespecteerd.

1.7.2 Fabrieksgarantie

Deze garantievorm wordt door de fabrikant van het product geleverd. De fabrikant garandeert een zorgeloze werking van het product gedurende deze termijn, waarbij er wel voorwaarden kunnen gelden. Binnen deze termijn kan je ook rechtstreeks contact opnemen met de fabrikant. Dit zorgt voor een snellere afhandeling van een defect. Binnen de fabrieksgarantie zijn er meerdere varianten:

- **Pick-up & Return garantie**

Bij deze variant wordt het product bij je thuis afgehaald en ook weer bezorgd zodra de reparatie voltooid is.

- **Carry-in garantie**

Deze garantievorm houdt in dat je het product naar Laptop.nl opstuurt, wanneer je dit ter reparatie wilt aanbieden.

1.7.3 Aanvullende verzekering

Laptop.nl biedt veelal de mogelijkheid om je product te verzekeren tegen val-, stoot en vochtschade. Het verzekeren tegen het verlies van je product door diefstal is niet mogelijk. De termijn van de verzekering bedraagt 2 of 3 jaar. Binnen de door jou gekozen periode worden de reparatie- dan wel vervangingskosten minus een eigen risico vergoed. De voor deze aanvullende verzekering geldende voorwaarden kan je uiteraard voor aankoop van de verzekering doornemen. Die voorwaarden worden je bij aankoop van de verzekering ook ter hand gesteld.

1.8 Klachten

Mocht de garantieafwikkeling onverhoopt toch niet gaan zoals je het wenst en je wilt hierover een klacht indienen, dan kan dat via het feedback formulier dat je aantreft op de website of via een e-mail naar het volgende e-mail adres: klantenservice@Laptop.nl

1.9 Schade

Laptop.nl houdt zich aan alle wettelijke verplichtingen die in Nederland voor verkopers dwingend gelden voor aansprakelijkheid bij verkoop van producten aan consumenten. Als je schade hebt geleden door een ondeugdelijk product dat je bij Laptop.nl hebt aangeschaft en je wil die schade claimen, dan moet je zowel de omvang en de aard van de schade kunnen aantonen als ook de oorzaak daarvan. Je moet dus beschikken over bewijs, ook met betrekking tot het oorzakelijk verband tussen de schade en het ondeugdelijke product. Alleen het overleggen van facturen is daarvoor dus niet voldoende. Je moet zich daarbij ook realiseren dat je wettelijk gezien gehouden bent om jouw schade zo veel mogelijk te beperken. Wij raden je dan ook aan om vooraf contact op te nemen met de klantenservice van Laptop.nl met name ook om je niet teleur te (hoeven) stellen in je verwachtingen.

2. Voorkom onnodige kosten

Als bij onderzoek door Laptop.nl of de fabrikant blijkt dat (a) je product helemaal niet defect is, of (b) het defect niet het gevolg is van nonconformiteit van je product bij aflevering en voor dit defect ook geen fabrieksgarantie geldt, of (c) je product uitgesloten is van iedere garantie zoals in artikel 3 toegelicht, dan is dat voor iedereen nadelig. Laptop.nl of de fabrikant belast dan de totale onderzoekskosten (zie tabel 3) aan je door. Tijdens het onderzoek heb je bovendien het product niet kunnen gebruiken.

2.1 Software problemen

Er zijn verschillende maatregelen die je kan uitvoeren om softwareproblemen uit te sluiten

- Met een goed functionerend anti-virus programma is de kans op virussen aanzienlijk kleiner.
- Mocht er volgens jou sprake zijn van een defect dan

kan je de recovery van je computer uitvoeren. Hiermee worden de instellingen van de computer teruggebracht naar de toestand op het moment waarop je de computer kocht. Als het defect dan nog niet verholpen is, dan is een software probleem uitgesloten. Je hebt dan geen onnodige onderzoekskosten. Let op, de hele harde schijf wordt gewist. Zorg er daarom voor dat je altijd in het bezit bent van een goede back-up van je belangrijkste gegevens en programma's.

- Mocht het probleem niet softwarematig zijn of je weet niet hoe de recovery uitgevoerd moet worden, dan kan je onze website raadplegen voor uitleg. Eventueel kan je in een dergelijke situatie ook contact opnemen met de klantenservice van de fabrikant. Zij beschikken over specialistische kennis van het product en kunnen daarmee problemen vaak iets sneller oplossen.

Wanneer bovenstaande opties niet tot een succesvol herstel van je computer hebben geleid, dan is er een grote kans dat er sprake is van een hardware probleem.

2.2 Sprake van een hardware defect

Indien er sprake is van een hardware defect dien je dit bij voorkeur zo snel mogelijk te melden bij de fabrikant dan wel bij Laptop.nl, waarbij geldt dat een melding binnen een termijn van twee (2) maanden na de ontdekking tijdig is. Na de melding ontvang je instructies hoe het reparatietraject zo spoedig mogelijk kan verlopen. Let op, wanneer het product langer dan 12 maanden geleden door Laptop.nl is afgeleverd dien je non-conformiteit bij aflevering aan te tonen. Zie hiervoor ook artikel 5.

3. Uitgesloten van wettelijke garantie

In onderstaande gevallen kan je geen aanspraak maken op wettelijke garantie:

- Bij beschadiging of in geval van defecten veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid;
- Bij ondeskundig of onoordeelkundig gebruik;
- Bij het nalaten tijdig onderhoud te plegen of bij onjuist onderhoud;
- In geval van gebruik van een product anders dan voor privé gebruik;
- Bij het blootstellen van een product aan vochtigheid, extreme warmte, koude of droogte;
- Bij (over)verhitting door of blootstelling aan verwarmingsbronnen;
- Bij reparaties verricht door uzelf of door derden, tenzij Laptop.nl u daarvoor op voorhand schriftelijk toestemming heeft gegeven;
- Bij normale slijtage;
- Als er sprake is van buiten komende onheilen (zoals brand, bliksem, waterschade, val- of stootschade)
- Het defect is ontstaan door een virus, illegale software of na onjuiste installatie van software.

4. Afhandeling door fabrikant

Hoewel je het product ook via Laptop.nl kan laten versturen naar de fabrikant om te worden gerepareerd, zal rechtstreeks contact met de fabrikant sneller lopen. Een gemiddelde reparatietermijn rechtstreeks door de fabrikant bedraagt, afhankelijk van het probleem, ongeveer 2 weken. Als je het

product via Laptop.nl opstuurt, bedraagt deze termijn veelal 1 week langer.

De fabrikant is bovendien in het bezit van specialistische kennis van de producten die zij gefabriceerd heeft en kan hierdoor vaak al telefonisch een oplossing aandragen.

Wij adviseren je dan ook om hiervan gebruik te maken. Desondanks kan je in alle situaties ook de afhandeling via Laptop.nl laten verlopen.

5. Normaal gebruik

In artikel 3 wordt aangegeven wanneer je geen beroep kunt doen op de garantie.

Normaal gebruik betekent de zaak kunnen gebruiken waarvoor die bedoeld is. Met een wasmachine moet bijvoorbeeld de was gedaan kunnen worden, met een auto moet gereden kunnen worden. Als je meer wilt dan "normaal gebruik" dan mag je alleen verwachten dat de zaak ook voor jouw bijzondere gebruik geschikt is wanneer je jouw plannen voor het door jou beoogde bijzondere gebruik hebt meegegeeld en je vervolgens van Laptop.nl te horen hebt gekregen dat de betreffende zaak ook daarvoor geschikt is. Je dient bij aanschaf dus goed aan te geven waarvoor het product gebruikt gaat worden, om zo misverstanden achteraf te voorkomen.

Een voorbeeld: Na 19 maanden begeeft je beeldscherm het. Uit onderzoek bij de fabrikant blijkt dat jouw monitor gemiddeld 12 uur per dag heeft aangestaan. Dat is geen normaal gebruik door een consument en je dient dan aannemelijk te maken dat bij de gemiddelde consument een monitor 12 uur per dag aan staat en dat dit dus normaal gebruik is.

Bij een defect dat je constateert aan bijvoorbeeld een laptop van 26 maanden, zie hiervoor voorbeeld: tabel 2

Defect na	Product	Economische levensduur	Reparatie kosten	Voor rekening Laptop.nl	Door jou te betalen
30 maanden	Notebook	36 maanden	€ 360,-	€ 60,-	€ 300,-

Tabel 2: Bijdrage Laptop.nl in de reparatiekosten met betrekking tot de economische levensduur

6. Economische levensduur

Ieder product heeft een economische levensduur. Na deze periode wordt het product als verouderd gezien. In tabel 1 kan je hoe lang de economische levensduur van jouw product bedraagt. De economische levensduur vangt aan bij de aanschaf van het product. De datum van de factuur wordt gebruikt om na te gaan of een product binnen de economische levensduur valt.

Productgroep	Economische levensduur
Notebooks onder € 300,-	24 maanden
Notebooks boven € 300,-	36 maanden
Hardware accessoires	24 maanden
Routers / Netwerkapparatuur	24 maanden
Verbruiksartikelen / Accu's	6 maanden

Tabel 1: Economische levensduurtabel

Wanneer een product na economische levensduur en binnen de 24 maanden defect gaat, zal er conform artikel 3.h geen sprake zijn van kosteloos herstel. Wanneer een product na 24 maanden en binnen de economische levensduur defect gaat, dan is er nog steeds sprake van kosteloos herstel, behalve in die gevallen waarbij de reparatie bijdraagt tot een aanzienlijke verlenging van de levensduur van het product. Je dient dan wel aan artikel 5 te voldoen en je product dient niet te zijn uitgesloten van garantie onder artikel 3. De kosten worden verdeeld op basis van het aantal maanden dat je het product hebt kunnen gebruiken. Halve maanden worden daarbij in jou voordeel naar beneden afgerond. Dus: een product dat je 26,5 maanden in je bezit hebt gehad wordt voor de berekening van de geboden korting afgerond naar 26 maanden.

Toelichting van deze tabel:

De reparatiekosten worden gedeeld door de economische levensduur ($€ 360,- / 36 = € 10,-$) en vervolgens vermenigvuldigd met het aantal maanden dat je de notebook in je bezit hebt gehad ($26 * € 10,- = € 260,-$). Dit gedeelte van de reparatiekosten ($€ 260,-$) is dan voor jouw rekening. Het resterende gedeelte ($€ 360,- - € 260,- = € 100,-$) wordt vergoed door Laptop.nl.

7. Kosteloos herstel

Wanneer je voldoet aan hetgeen is beschreven in artikel 5 en je product niet is uitgesloten van garantie onder artikel 3, dan heb je in ieder geval binnen 24 maanden na aflevering van je product recht op kosteloos herstel. Bij een reparatie na deze periode en waarbij de reparatie leidt tot een aanzienlijke verlenging van de levensduur van het product, is er een bijdrage in de reparatiekosten van toepassing. Laptop.nl zal je hier tijdig over informeren.

Als je recht hebt op kosteloos herstel, zijn er verschillende mogelijkheden met betrekking tot de reparatie van je product:

- Het product wordt kosteloos gerepareerd of het ontbrekende onderdeel wordt nageleverd.
- Indien reparatie niet mogelijk blijkt te zijn, zal het product vervangen worden door een technisch gelijkwaardig product. Omruil vindt plaats op basis van 'gesloten beurzen', ongeacht of de originele aanschafprijs van je product lager dan wel hoger is vergeleken met het aangeboden vervangende exemplaar.
- Je mag de koopovereenkomst ontbinden, indien Laptop.nl niet in staat is om het product binnen een redelijke termijn te herstellen, en omruil ook onmogelijk is. Je ontvangt de door jou betaalde koopprijs in dat geval retour. Let op, indien uit het onderzoek blijkt dat er sprake is van een geval als omschreven in artikel 3 of 5, dan is dit artikel 8 niet van toepassing maar artikel 9. Vanzelfsprekend kan je zelf op eigen kosten een tegenonderzoek door een deskundige en onafhankelijke partij laten uitvoeren als je de conclusie(s) uit het onderzoek dat Laptop.nl heeft laten uitvoeren niet deelt.

8. Herstel met betaling van kosten

Om te voorkomen dat er onnodig herstelkosten worden gemaakt, raadt Laptop.nl je aan om nog even artikel 2 door te lezen. Wanneer er kosten worden gerekend voor de reparatie, in geval van een aanzienlijke verlenging van de levensduur van je product, dan zal Laptop.nl de gebruiksregeling hanteren die is uiteengezet in artikel 7 voor de berekening van jouw bijdrage in de reparatiekosten. Als je geen recht hebt op kosteloos herstel, dan gelden de volgende stappen:

1) Versturen:

Het defecte product dient te worden onderzocht door de fabrikant. Hiervoor zal het product opgestuurd moeten worden naar de fabrikant. Als je dit rechtstreeks wilt doen kan je in tabel 3 onder de kolom onderzoekskosten fabrikant vinden wat de kosten hiervan zijn. Deze kosten zijn exclusief eventuele verzendkosten. Als je het product via Laptop.nl wilt laten opsturen wordt er een bedrag van € 14,- extra in rekening gebracht. Dit bedrag is een vergoeding voor de kosten die Laptop.nl maakt om je reparatie af te handelen. Let op, deze kosten worden altijd in rekening gebracht en kunnen verhoogd worden met eventuele reparatiekosten. De totale onderzoekskosten vind je in tabel 3 onder de kolom onderzoekskosten via Laptop.nl.

2) Onderzoek:

Wanneer het product gearriveerd is bij de fabrikant zal een onderzoek plaatsvinden en wordt een diagnose gemaakt. Op basis van deze diagnose wordt een prijsopgave gemaakt en naar je opgestuurd. Je kan uiteraard je product ook op eigen kosten zelf laten onderzoeken, indien je het niet met

de diagnose eens bent en Laptop.nl het onderzoeksrapport van het deskundige en onafhankelijke expertisebureau toezenden. Indien de diagnoses uiteen zouden lopen, nemen wij contact met je op voor overleg.

3) Toestemming:

De feitelijke reparatie start pas nadat u akkoord bent gegaan met de prijsopgave, en het door u verschuldigde bedrag hebt overgemaakt. Bij de prijsopgave vindt u ook instructies hoe de betaling moet verlopen. Indien u niet akkoord gaat zullen de totale onderzoekskosten (zie tabel 3) bij u in rekening worden gebracht. Wanneer het product rechtstreeks naar de fabrikant is verstuurd, dan moet u de instructies volgen die in de prijsopgave staan.

4) Garantie op betaalde reparatie:

Op betaalde reparaties die door Laptop.nl zijn afgehandeld, wordt door Laptop.nl 3 maanden garantie verleend, tenzij de reparatieboon anders vermeldt.

Merk	Telefoonnummer	Website	Onderzoekskosten
Acer	088-4560000	www.acer.com/nl-nl/support/contact-acer/ service-contact	€ 72,60
Apple	0800 0201581	ww.support.apple.com/nl-nl	€ 87,73
Asus	0591-570290	www.asus.com/nl/support/	€ 23,90
HP	-	www.support.hp.com/nl-nl	€ 64,86
Lenovo	-	www.support.lenovo.com/nl/nl/	€ 72,60
Microsoft Surface	020 500 1500	www.support.microsoft.com/nl-nl	Geen, alleen swap. OOW = prijs vervangend tablet.
MSI Notebooks	0854 011 315	www.nl.msi.com/support	€ 72,60
Samsung	088-9090100	www.samsung.com/nl/support/repair/	€ 72,60

Tabel 3: Indicatie prijstabel 01-09-2014 voor artikel 9; Fabrikanten kunnen hun tarieven en telefoonnummers wijzigen. Kijk voor actuele informatie op www.laptop.nl