

Algemene voorwaarden Smartbar (versie 27-11-2019)

Deze voorwaarden zijn van toepassing op de door MediaMarkt verstrekte hulp aan de Smartbar. De Algemene Voorwaarden Smartbar zijn een aanvulling op de Algemene Verkoopvoorwaarden MediaMarkt en worden samengevat als de "Voorwaarden". In geval van tegenstrijdigheden, gaan de Algemene Voorwaarden Smartbar voor. In iedere vestiging van MediaMarkt kun je de Voorwaarden inzien en het is ook mogelijk om deze naar je op te sturen. De Voorwaarden zijn altijd te terug te lezen op de website: www.mediamarkt.nl.

Korte omschrijving van de belangrijkste begrippen

In de Voorwaarden komen een aantal belangrijke begrippen vaak terug. Hieronder wordt uitgelegd waar deze begrippen voor staan:

a. MediaMarkt

PowerService Nederland B.V. is de aanbieder van de Smartbar-diensten. Je kan bij alle winkels van MediaMarkt in Nederland terecht voor de Smartbar-diensten.

b. Apparaat

Een (elektronisch) apparaat dat niet zakelijk of professioneel wordt gebruikt en waar je een Smartbar-dienst voor wil afnemen en/of afneemt.

c. Smartbar

De plaats in de winkel naar keuze waar de Smartbar-diensten voor jou worden uitgevoerd.

d. Smartbar-diensten

Hulp bij installatie, instellingen en technische problemen met betrekking tot een Apparaat.

e. Smartbar-overeenkomst

De overeenkomst die tussen jou en MediaMarkt wordt gesloten voor de Smartbar-diensten. Een wijziging van of aanvulling op deze overeenkomst valt hier ook onder. Voor alle duidelijkheid: hieronder valt niet de Altijd Aan Support Service.

f. 'Klaar terwijl je wacht'-belofte

De Smartbar-reparatie wordt uitgevoerd binnen een tijdsduur die redelijk is om op te wachten aan de Smartbar.

1. Uitvoering van een Smartbar-dienst

Voor het uitvoeren van de Smartbar-diensten moet het Apparaat aan de volgende eisen voldoen:

- De hardware van het Apparaat is niet aangepast;
- Op het Apparaat zit een legaal besturingssysteem en werken geen illegale softwareprogramma's.
- Beschikt over een recente besturingssysteem en bevat geen virus.

Het is jouw verantwoordelijkheid om vóór uitvoering van de Smartbar-dienst een back-up te maken van alle data op het Apparaat.

2. Levertijden en extra handelingen

Wanneer je het Apparaat hebt ingeleverd, krijg je van MediaMarkt een indicatie van de verwachte duur van de dienstverlening. Door onvoorziene omstandigheden kan de door MediaMarkt gegeven indicatie afwijken. In dat geval brengen we jou hier zo snel mogelijk van op de hoogte.

Bij het uitvoeren van een Smartbar-reparatie hanteert MediaMarkt de 'Klaar terwijl je wacht'-belofte. De 'Klaar terwijl je wacht'-belofte is afhankelijk van de hoeveelheid schade en het type Apparaat dat moet worden gerepareerd. Gemiddeld duurt een reparatie ongeveer anderhalf uur voor een smartphone/tablet/scherm en/of onderdeel.

De 'Klaar terwijl je wacht'-belofte is niet geldig voor de reparatie van notebooks.

De 'Klaar terwijl je wacht'-belofte is ook niet van toepassing als het Apparaat of een onderdeel niet in de winkel kan worden gerepareerd. Het Apparaat kan naar een gecertificeerd reparatiecentrum worden opgestuurd na jouw toestemming hiervoor. Je ontvangt vóór de reparatie een prijsopgave. Je hebt twee keuzes:

1. Wanneer je de prijsopgave goedkeurt, wordt de reparatie in behandeling genomen;
2. Als je de prijsopgave niet goedkeurt, dan kan je het ongerepareerde Apparaat in de winkel ophalen.

Het kan voorkomen dat tijdens het uitvoeren van de Smartbar-dienst blijkt dat er andere of extra handelingen moeten worden uitgevoerd. Als deze kosten nog niet door jou zijn goedgekeurd, dan nemen we eerst contact met je op. We beginnen aan het uitvoeren van deze andere of extra handelingen wanneer je ons toestemming hebt gegeven.

Je kan tijdens de duur van de Smartbar-reparatie gebruik maken van een vervangend toestel van MediaMarkt, mits deze beschikbaar is in de winkel.

3. Kwaliteit

Bij de Smartbar-reparaties maken we gebruik van originele of kwalitatief vergelijkbare onderdelen (triple A-onderdelen) om het Apparaat te repareren.

Installatie van een screenprotector op een Apparaat met frameschade of grote schade zijn altijd op jouw eigen risico. Schade aan het frame kan gevolgen hebben voor het Apparaat die pas zichtbaar is nadat het scherm is gedemonteerd. Daarnaast kan schade aan het frame leiden tot ongewenste drukpunten op het nieuwe scherm met als gevolg een groter risico op nieuwe barsten en een slecht werkende touch-bediening.

Wanneer je het Apparaat inlevert, wordt het getest door een MediaMarkt-medewerker. De MediaMarkt-medewerker bekijkt of het toestel bij de Smartbar kan worden gerepareerd of dat het naar een geautoriseerd servicecentrum moet worden opgestuurd. Als het uitvoeren van deze test niet mogelijk is, dan kan MediaMarkt de uitvoering van de Smartbar-reparatie weigeren.

De Smartbar is geen geautoriseerd servicecentrum.

4. Garantie

MediaMarkt verleent:

- twee weken plakgarantie op glasprotectie van PanzerGlass;
- twee weken plakgarantie op folieprotectie van Clearplex;
- drie maanden garantie op reparatie scherm budget;
- zes maanden garantie op reparatie scherm basis;
- twaalf maanden garantie op reparatie scherm premium;
- twaalf maanden garantie op overige Smartbar-reparaties die zijn uitgevoerd door MediaMarkt.

De garantietermijn gaat in op het moment je het Apparaat na de uitvoering van de Smartbar-dienst weer in bezit hebt.

MediaMarkt geeft geen garantie op:

- schoonmaak- en/of onderhoudsbeurten;
- reparaties verricht aan Apparaten met bliksem-, water-, vocht- of frameschade, tenzij op de bon van de reparatie uitdrukkelijk het tegendeel staat vermeld;
- waterdichtheid na het uitvoeren van een reparatie;
- krassen en andere uiterlijke beschadigingen.

De fabrieksgarantie van:

- Apple vervalt wanneer er een imitatie onderdeel is gebruikt tijdens de Smartbar-reparatie;
- Samsung en Huawei wordt door MediaMarkt overgenomen.
- Een onderdeel van een notebook vervalt als dit onderdeel wordt vervangen bij de Smartbar-reparatie.

Wanneer de klachten waarvoor het Apparaat ter reparatie werd opgestuurd binnen twaalf maanden na ontvangst van het gerepareerde Apparaat terugkeren én de oorzaak van de klacht(en) hetzelfde is, dan betaal je alleen de onderdelen die bij de vorige reparatie niet zijn vervangen. Het is niet mogelijk om de onderdelen die zijn vervangen tijdens het uitvoeren van de reparatie terug te krijgen.

MediaMarkt is niet aansprakelijk voor:

- eventueel dataverlies tijdens of na de uitvoering van de Smartbar-diensten;
- hardware- en/of softwareproblemen;
- verlies en diefstal van het Apparaat of de toebehoren en accessoires;
- schade aan het Apparaat, ontstaan vanaf het moment dat je het Apparaat inlevert tot aan het moment dat je het Apparaat weer ophaalt. Dit is niet van toepassing wanneer de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van een MediaMarkt-medewerker.

5. Overige voorwaarden

Wanneer inlog gegevens van het Apparaat noodzakelijk zijn om de Smartbar-dienst uit te kunnen voeren, moet je deze overhandigen. Uiteraard worden deze gegevens altijd vertrouwelijk behandeld en na het uitvoeren van de Smartbar-dienst vernietigd.

Wanneer uit het onderzoek blijkt dat het Apparaat een virus en/of malware bevat, moet dit eerst worden verwijderd. Je ontvangt voor het uitvoeren van deze dienstverlening een prijsopgave. Je hebt twee keuzes:

1. Wanneer je de prijsopgave goedkeurt, wordt het virus en/of de malware verwijderd;
2. Wanneer je niet akkoord gaat met de prijsopgave, kan je het ongerepareerde Apparaat ophalen in de winkel.

Als de Smartbar-dienst (onder andere) bestaat uit het installeren van software, dan geef je bij het afnemen van de Smartbar-dienst toestemming aan MediaMarkt om namens jou akkoord te gaan met de minst ingrijpende versie van de softwarevoorwaarden die van toepassing zijn.