

Algemene Voorwaarden AV Electronics B.V.

1. Definities

Begrippenlijst :

<u>Term</u>	<u>Betekenis</u>
Bruingoed	Verzamelnaam voor geluids- en beeldelektronica.
Fabrikant	Producent van het product, of een vertegenwoordiging/importeur daarvan.
Garantievoorwaarden	Voorwaarden voor de fabrieksgarantie, zoals bepaald door de fabrikant.
Home service opdracht	Aan huis service ; De dienstverlening wordt op een externe locatie uitgevoerd. Hetzij bij de Klant thuis of bijvoorbeeld op een bedrijfslocatie, bijvoorbeeld bij een winkel/dealer.
Klacht	Een defect/storing/beschrijving van klacht aan een product.
Klant	Onder "Klant" wordt verstaan iedere bezoeker van de website (www.avelectronics.nl) dan wel elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die met AV Electronics B.V. in een contractuele relatie van welke aard dan ook staat of komt te staan.
Prijsopgave	Een kostenopgave/offerte voor de te verrichten werkzaamheden door AV Electronics B.V.
Serienummer	Het serienummer is het unieke identificatie nummer in combinatie met het modelnummer, waaraan we alle technische gegevens kunnen herleiden van het apparaat. Het serienummer is tevens bepalend voor het toewijzen van onderdelen.
Service	Verzamelnaam voor alle werkzaamheden die door AV Electronics B.V. ten behoeve van het product kunnen worden uitgevoerd zoals: o.a. reparatie, onderzoek, diagnosestelling, vervoer, opslag, (her-) verpakking, verwerking, software inladen, omruiling, etc.
Witgoed	Verzamelnaam voor elektrische klein- en groothuishoudelijke apparatuur.

2. Toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle met AV Electronics B.V. aangegane overeenkomsten voor verkopen en reparaties, mondeling of schriftelijk.
- Zodra de Klant akkoord gaat met - dan wel gebruik maakt of blijft maken van - de Service door AV Electronics B.V. , hetzij door het aanbieden van een product t.b.v. een reparatie, hetzij door het maken van een bezoekafspraak voor een Homeservice opdracht aan huis/op locatie, dan wel enige andere vorm van Service van AV Electronics B.V. afneemt, verklaart de Klant zich tevens akkoord met deze algemene voorwaarden.
- Aanvullende onderhevige voorwaarden zijn van toepassing voor reparaties door AV Electronics B.V.
- Naast deze algemene voorwaarden kunnen, indien nadrukkelijk aangegeven, aanvullende voorwaarden van toepassing zijn op bepaalde producten.
- Van het in deze algemene voorwaarden bepaalde kan uitsluitend worden afgeweken indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen en in welk geval de overige bepalingen van deze voorwaarden onverkort van kracht blijven.
- Indien ook de Klant naar zijn algemene voorwaarden verwijst, zijn die voorwaarden niet van toepassing tenzij hiermee uitdrukkelijk schriftelijk door AV Electronics B.V. is ingestemd.
- Onder “Klant” wordt verstaan iedere bezoeker van de website (www.avelectronics.nl) dan wel elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die met AV Electronics B.V. in een contractuele relatie van welke aard dan ook staat of komt te staan.
- AV Electronics B.V. behoudt zich het recht om deze voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen of aan te vullen.

3. Klachtomschrijving (Klacht)

- Bij reparatie wordt uitgegaan van de informatie die door de Klant aan ons mondeling of elektronisch (e-mail of website) bezorgd is of van de storingen AV Electronics B.V. vermeldt op het ontvangstbewijs. Bij conflict tussen beiden geldt het ontvangstbewijs als basis. Indien geen of geen duidelijke Klacht (omschrijving) aanwezig is, worden die gebreken hersteld die door de technicus van AV Electronics B.V. worden vastgesteld.

4. Onderzoek en Prijsopgave

- Bij de uitvoering van een reparatie wordt, voor zover van toepassing, uitgegaan van het product (bijvoorbeeld : de omschrijving van de Klacht, modelnummer, Serienummer, aankoopbewijs etc.) , zoals aan AV Electronics B.V. is verstrekt bij opdrachtverstrekking.
- Alvorens een reparatie wordt uitgevoerd door AV Electronics B.V. (voor zover mogelijk en indien noodzakelijk) zal altijd onderzoek worden verricht om, zoveel als mogelijk, de technische oorzaak te kunnen vaststellen. Indien de Klacht niet wordt aangetroffen of indien blijkt dat de Klacht veroorzaakt wordt door een niet aan het product verwijtbare factor, en/of om welke

reden dan ook niet binnen de Garantievoorwaarden van de Fabrikant valt, zijn deze kosten voor rekening Klant.

- De prijs van de herstelling wordt uitsluitend vastgesteld op basis van het aantal arbeidsuren, de voorrijkosten, de transportkosten, de voorbereidingskosten, de kosten van de gebruikte materialen, de eventuele verzend- en administratiekosten. Onze tarieven treft u aan bij onze servicebalie en op onze website. Deze kunnen ook op aanvraag via mail verkregen worden.
- Indien u AV Electronics B.V. de opdracht geeft uw toestel te repareren en indien AV Electronics B.V. dit kan uitvoeren onder de Prijsopgave grens, wordt de reparatie uitgevoerd zonder verdere toestemming van de Klant. De Prijsopgave grens treft u aan bij onze servicebalie en op onze website. Deze kan ook op aanvraag via mail verkregen worden. Als bij onderzoek blijkt dat de prijs van de reparatie hoger zal zijn dan de Prijsopgave grens zoals vermeld op de website, dan wordt aan de Klant gevraagd of hij/zij het product voor die hogere prijs wil laten repareren. In dat geval vindt de reparatie pas plaats na toestemming van de Klant.
- Prijsopgaven hebben doorgaans een geldigheid van zeven (7) kalenderdagen. De vervaldatum staat op de Prijsopgave vermeld. Indien de Klant niet binnen de gestelde termijn reageert (een keuze kenbaar maakt) komt de Prijsopgave automatisch te vervallen.
- De Klant dient de keuze/reactie op de Prijsopgave kenbaar te maken doormiddel van het rechtstreeks beantwoorden (reply) van de Prijsopgave mail. Indien de Klant haar reactie niet zodanig kenbaar maakt, behoudt AV Electronics B.V. zich het recht voor om de reactie als niet ontvangen te beschouwen.
- De Klant kan evenwel afzien van verdere dienstverlening door AV Electronics B.V. en betaalt dan de voorbereidingskosten zoals vermeld op de website en indien van toepassing transport- en/of voorrijkosten. AV Electronics B.V. stelt vervolgens het product weer ter beschikking van de Klant in de staat waarin AV Electronics B.V. het heeft ontvangen, voor zover dat mogelijk is. Wij kunnen uw toestel zonder verder kosten ook afvoeren via Wecycle milieu bewust.

5. Data Klant

- De Klant dient, voordat het product wordt aangeboden (privacy-) 'gevoelige' data en/of informatie te verwijderen.
- AV Electronics B.V. behoudt zich het recht voor om voor Reparatie/Inspectie/Onderzoek aangeboden Producten naar de oorspronkelijke fabrieksinstellingen terug te zetten. Dit kan met zich meebrengen dat data verloren gaan.
- Onder geen beding kan AV Electronics B.V. aansprakelijk gesteld worden voor verlies van of schade aangebracht aan data aanwezig op toestellen die door AV Electronics B.V. zijn hersteld.
- AV Electronics B.V. behoudt zich het recht voor, indien 'onwettige' data wordt aangetroffen of er vermoeden is van onwettige activiteiten, dit te melden bij de desbetreffende wettelijke instantie(s) en te acteren conform de instructies van deze instantie(s).

6. Aan huis reparaties (Homeservice opdracht), annuleringen/verplaatsingen

- Bij een Homeservice opdracht kan de afspraak kosteloos worden geannuleerd of verplaatst tot uiterlijk 12.00 uur, voorafgaande aan de werkdag waarop de afspraak staat gepland.
- Bij een annulering of verplaatsing van een Homeservice opdracht door Klant, na 12.00 uur, voorafgaande aan de werkdag waarop de afspraak staat gepland, is AV Electronics B.V. gerechtigd om voorbereidingskosten in rekening te brengen bij de klant, welke tevens vooraf aan het tweede bezoek dienen te worden voldaan door klant.
- Bij een annulering of verplaatsing van een Homeservice opdracht door Klant, op dezelfde dag van de homeservice afspraak, is AV Electronics B.V. gerechtigd om voorrijkosten en voorbereidingskosten in rekening te brengen bij de klant, welke tevens vooraf aan het tweede bezoek moeten worden betaald door klant.
- Indien levering van onderdelen door derden de reparatie onmogelijk maakt binnen de opgegeven tijd/afspraak, dan wordt de Klant hiervan vooraf op de hoogte gebracht en kan AV Electronics B.V. niet worden gehouden aan de opgegeven afspraak.

7. Aan huis reparaties (Homeservice opdracht), garantie reparatie

- Bij een garantie of coulance reparatie dient voor aanvang van de reparatie een geldige aankoopnota (factuur van het product) worden getoond om de reparatie kosteloos dan wel voor het coulance bedrag te herstellen.
- Er kan geen aanspraak op garantie worden gemaakt indien het product beschadigd is door een niet technisch defect. Bij een televisie is dat bijvoorbeeld impactschade. AV Electronics B.V. is dan gerechtigd de voorrijkosten, voorbereidingskosten en arbeidsloon van in totaal, niet minder dan, €129,- Euro incl. BTW in rekening te brengen bij klant.
- Op het te herstellen toestel moet de identificatie sticker, met daarop het Serienummer, op het toestel aanwezig zijn. Zonder deze identificatie sticker vervalt elke vorm van garantie en ondersteuning voor reparatie.
- Het te herstellen (Bruingoed) toestel moet door de Klant vrij bereikbaar gemaakt worden. Indien het toestel ter plaatse ingebouwd is, of aan de muur bevestigd kan AV Electronics B.V. de extra kosten aanrekenen om het toestel vrij te maken, of de reparatie op een later tijdstip vrij van muur of uitgebouwd doen plaats vinden. Kosten van een tweede bezoek zijn voor rekening van de klant, welke tevens vooraf aan het tweede bezoek dienen te worden voldaan door klant. Eventuele schade die het gevolg is van het uitbouwen van het toestel kan niet op AV Electronics B.V. worden verhaald.
- Witgoed apparatuur, oorspronkelijk als vrijstaand product bedoeld, en door derden of de Klant als inbouw- of onderbouwapparatuur is geïnstalleerd, dient vooraf aan het bezoek t.b.v. de Service, door derden of de Klant, te worden vrijgemaakt. Kosten van een tweede bezoek zijn voor rekening van de klant, welke tevens vooraf aan het tweede bezoek dienen te worden voldaan door klant. **Eventuele schade die het gevolg is van het uitbouwen van het toestel kan niet op AV Electronics B.V. worden verhaald.**

- Indien na onderzoek of herstelling bepaalde functionaliteiten van het toestel niet meer werken zoals voorheen, door een verplichte software update kan AV Electronics B.V. hier niet voor verantwoordelijk gesteld worden.

8. Aan huis reparaties (Homeservice opdracht), kosten informatie (buiten garantie)

- Bij een Homeservice opdracht dient ten tijde van het bezoek de betaling aan de technicus contant of per pin te worden voldaan.
- Het te herstellen (Bruingood) toestel moet door de Klant vrij bereikbaar gemaakt worden. Indien het toestel ter plaatse ingebouwd is, of aan de muur bevestigd kan AV Electronics B.V. de extra kosten aanrekenen om het toestel vrij te maken, of de reparatie op een later tijdstip vrij van muur of uitgebouwd doen plaats vinden. Kosten van een tweede bezoek zijn voor rekening van de klant, welke tevens vooraf aan het tweede bezoek dienen te worden voldaan door klant. Eventuele schade die het gevolg is van het uitbouwen van het toestel kan niet op AV Electronics B.V. worden verhaald.
- Witgoed apparatuur, oorspronkelijk als vrijstaand product bedoeld, en door derden of de Klant als inbouw- of onderbouwapparatuur is geïnstalleerd, dient vooraf aan het bezoek t.b.v. de Dienstverlening, door derden of de Klant, te worden vrijgemaakt. Kosten van een tweede bezoek zijn voor rekening van de klant, welke tevens vooraf aan het tweede bezoek dienen te worden voldaan door klant. Eventuele schade die het gevolg is van het uitbouwen van het toestel kan niet op AV Electronics B.V. worden verhaald.
- Bij annulering van een opdracht buiten garantie kunnen de benodigde onderdelen en administratie kosten in rekening gebracht worden.
- Bij een reparatie buiten garantie kan een aanbetaling worden gevraagd, dit wordt verrekend met de totale reparatie kosten.

9. Onderdelen

- Indien daarover niets anders is afgesproken, wordt bij de reparatie gebruik gemaakt van originele onderdelen van de Fabrikant, tenzij anders is overeengekomen en door de Fabrikant is toegestaan, of wanneer dit met betrekking tot het betreffende product gebruikelijk is kunnen alternatieve onderdelen worden gebruikt.
- Indien AV Electronics B.V. is overeengekomen met Klant, wordt bij de reparatie gebruik gemaakt van ruilonderdelen, wanneer dit ook met betrekking tot een dergelijk apparaat gebruikelijk is.
- Wanneer de Klant dat vooraf verzoekt, stelt AV Electronics B.V. de vervangen onderdelen, met uitzondering van de geruilde onderdelen, ter beschikking aan de Klant. Dit geldt evenwel niet voor herstellingen onder garantie.
- AV Electronics B.V. is niet de Fabrikant van het product, noch van de vervangen onderdelen en aanvaardt dienaangaande geen aansprakelijkheid voor gevolgschade of enige andere vorm van schade.

10. Leentoeistel

Voor een ter beschikking gesteld leentoeistel gelden volgende voorwaarden:

- Enkel AV Electronics B.V. bepaalt of de Klant recht heeft op een leentoeistel.
- Voor een leentoeistel zal een vast bedrag van 15 Euro (inclusief BTW) aangerekend worden.
- Het leentoeistel blijft altijd eigendom van AV Electronics B.V.
- Indien er, naast de transportkosten voor de herstelling, extra transportkosten zijn voor het leentoeistel, worden deze gedragen door de Klant.
- De Klant heeft enkel recht op een leentoeistel tot het moment dat het defecte toestel hersteld is. Deze periode kan door AV Electronics B.V. ook ingekort worden. Indien AV Electronics B.V. het leentoeistel na deze periode niet heeft opgehaald of het door de Klant niet is teruggebracht, moet de Klant AV Electronics B.V. hiervan binnen de 3 werkdagen op de hoogte brengen.

11. Kwaliteit

- Een reparatie zal op zodanige wijze worden uitgevoerd, dat het apparaat daarna weer volledig voldoet aan de wettelijke veiligheidsvoorschriften. AV Electronics B.V. streeft ernaar door de reparatie de levensduur van het toestel te verlengen.
- Voor elk toestel zijn de garantievoorwaarden van de Fabrikant geldig en dominant. U kunt deze altijd raadplegen op hun website.
- Na de herstelling ontvangt de Klant een reparatienota met een korte omschrijving van de verrichte werkzaamheden en vervangen onderdelen.
- AV Electronics B.V. geeft na het voltooiën van de herstelling een garantie van drie maanden op de uitgevoerde herstelling. Deze garantietermijn gaat in op het moment van afgifte van het product aan de Klant of afhaling van het product. Op schoonmaak en onderhoudsbeurten, alsmede op herstellingen verricht aan producten met bliksem-, water of vochtschade, wordt geen garantie gegeven, tenzij op de reparatienota uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld. De garantie is enkel van toepassing op de herstelde of vervangen onderdelen en indien de oorzaak van de klacht dezelfde is als die van bij de vorige herstelling. Na 3 maanden wordt het toestel als 'buiten garantie' zijnde beschouwd.

12. Betalingen Klant

- Betalingen Klant dienen uitsluitend contant of per pin te worden voldaan.
- Bij een reparatie buiten garantie kan een aanbetaling worden gevraagd, dit wordt verrekend met de totale reparatie kosten.
- De Klant verklaart zich door aanvaarding van deze voorwaarden bekend met het feit dat AV Electronics B.V. overgaat tot terughouding van het eigendom zolang de betaling nog niet is geschied.

- Bij gebrek aan betaling van de factuur (**uitsluitend zakelijke klanten**) op de vervaldag is van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een intrest verschuldigd gelijk aan 10%. Het bedrag van de factuur wordt eveneens verhoogd met een schadevergoeding gelijk aan 10% met een minimum van 75 Euro ter dekking van de kosten van inning, opslag en bewaring en eventuele verkoping. Indien ten tijde van het betaalmoment reeds kosten zijn verschuldigd, strekt elke betaling ter delging van die kosten en pas daarna ter voldoening van de oudste openstaande factuur.

13. Transport informatie

- Het toesturen of laten ophalen van een product valt niet onder de verantwoordelijkheid van AV Electronics B.V. , deze verantwoordelijkheid ligt bij de verzender en de desbetreffende vervoerder.

- AV Electronics B.V. zal in alle gevallen zorgdragen dat een retour te sturen product deugdelijk wordt verpakt, teneinde de kans op transportschade zoveel als mogelijk te beperken. Indien naar het oordeel van AV Electronics B.V. dit onvoldoende mogelijk is zal AV Electronics B.V. de Klant hierover informeren en een alternatieve vervoerswijze aanbieden. Eventuele additionele kosten voor een alternatieve vervoerswijze, zijn voor rekening van de Klant.

- Bij het ophalen en/of retour ontvangen dient het product door de ontvangende partij op compleetheid en uiterlijke schade te worden gecontroleerd. In geval van schade of incompleetheid dient dit direct per e-mail, voorzien van bewijs (foto), binnen 24 uur bij de afzender expliciet te worden gemeld.

14. Niet afgehaalde producten

- Indien na twee achtereenvolgende meldingen (brief/e-mail/telefoon) van AV Electronics B.V. aan de Klant dat het product gereed is en de Klant gedurende een periode van drie maanden na de eerste melding heeft nagelaten het product op te halen, wordt het toestel als afgestaan beschouwd.

15. Aansprakelijkheid

- AV Electronics B.V. is aansprakelijk voor verlies en diefstal van het product, de toebehoren en accessoires, alsmede voor schade daaraan, ontstaan vanaf het tijdstip van afgifte aan AV Electronics B.V. tot aan het moment dat de Klant het product weer ophaalt, het door AV Electronics B.V. aan hem geleverd wordt of het product voor transport aan een derde partij overhandigd wordt. Ingeval van schade dient dit binnen 24 uur te worden gemeld. Bij afhaling van het toestel bij de klant bij AV Electronics B.V. of door een vervoerder, is de Klant verantwoordelijk voor het transportwaardig verpakken van het toestel.

- In geval van zichtbare gebreken of transportschade dienen de klachten op dezelfde wijze te worden ingediend binnen 24 uur na inontvangstneming. Klachten dienen altijd vergezeld te zijn van duidelijke schadefoto's.

16. Overmacht

• Onder overmacht wordt ten deze verstaan: elke van de wil van partijen onafhankelijk en/of onvoorziene omstandigheid waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs door de andere partij niet meer kan worden verlangd. Indien naar het oordeel van AV Electronics B.V. de overmacht van tijdelijke aard zal zijn, heeft AV Electronics B.V. het recht de uitvoering van de overeenkomst zolang op te schorten totdat de omstandigheid die de overmacht oplevert zich niet meer voordoet. Is naar het oordeel van AV Electronics B.V. de overmachtsituatie van blijvende aard, dan kunnen partijen een regeling treffen over de ontbinding van de overeenkomst en de daaraan verbonden gevolgen. AV Electronics B.V. is gerechtigd betaling te vorderen van de prestaties, die bij de uitvoering van de betreffende overeenkomst zijn verricht voordat de overmacht heeft plaatsgevonden. De partij die meent in overmacht te (komen) verkeren, dient de andere partij daarvan onmiddellijk in kennis te stellen.

17. Verwerking van persoonsgegevens (Privacy statement)

- Voor zover in het kader van het uitvoeren van de werkzaamheden persoonsgegevens worden verwerkt, zullen deze persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt en overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- AV Electronics B.V. en de klant erkennen dat op de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de gevraagde diensten, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679 van toepassing is.
- Technische en organisatorische maatregelen zullen worden getroffen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking, daarbij rekening houdend met de stand van de techniek en de aard van de verwerking.
- Op de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de diensten is de [Privacy statement](#) van toepassing waarvan de klant verklaart kennis te hebben genomen en de toepassing ervan te aanvaarden.