

# SERVICE AFSpraak : DO'S AND DON'TS

---

*“100% duidelijkheid, daar gaan we graag voor!”*

---

**Wilt u graag weten van de hoed en de rand? Hierbij onze belangrijkste info, omtrent uw afspraak en meer. Dus pak een bak koffie, lees het rustig door (print het desnoods uit), of zoek wat je nodig hebt.**

Wij maken met u een service afspraak met als enige doel om u van een passende reparatie oplossing te voorzien. Rechtstreeks contact is van belang om onnodige misverstanden uit de weg te gaan. Daarom verwachten we ook rechtstreeks contact met u.

Wij vertrouwen erop dat u als klant voor ALLE wijzingen uitsluitend contact met ons opneemt. Dat kan via de reeds aanwezige correspondentie in **SMS, Whatsapp of mail**. Per telefoon kan uiteraard ook op : **050-3215285, bereikbaar tussen 09:00 en 12:00 op werkdagen**.

Voor een soepel verloop van de service afspraak nemen we graag de belangrijkste spelregels met u door zodat u van te voren op de hoogte bent en passende maatregelen kunt nemen, zodat wij u van een mooie service oplossing kunnen voorzien.

## **ALGEMENE REGELS VOOR HET VERPLAATSEN VAN EEN AFSpraak :**

Indien een reeds bevestigde afspraak onverhoopt toch niet schikt voor u, geef het dan liefst zo snel mogelijk door aan ons! **Uiterlijk 12.00 uur, voorafgaande aan de werkdag waarop de afspraak gepland staat.**

Snelste weg is per SMS, Whatsapp of mail, via de reeds aanwezige correspondentie kanalen. Telefonisch kan ook maar alleen tussen 09:00 en 12:00 op werkdagen, zoals aangegeven. Daarmee verzekert u zich van het kosteloos wijzigen van een afspraak en kunnen we uiteraard ook een nieuwe service afspraak met u inplannen.

**We kunnen het niet genoeg benadrukken : Wees niet te laat, dat is veelal onnodig en zonde!**

Indien u toch te laat annuleert/verplaatst, **NA 12:00, de dag voorafgaande voor de afspraak, brengen we u mogelijk voorbereidingskosten in rekening, welke tevens vooraf aan een nieuw bezoek dient te worden voldaan.**

Indien u toch te laat annuleert/verplaatst, **op dezelfde dag van de afspraak, brengen we u voorrijdkosten + voorbereidingskosten in rekening, welke tevens vooraf aan een nieuw bezoek dient te worden voldaan.**

Uitleg : Als u erover nadenkt is het logisch. De opdrachten en de route worden de dag van te voren vast gelegd in de planning. Op het moment dat u te laat annuleert/verplaatst onttrekt u tevens een ander om ingepland te worden op die dag en is het alleen maar een hoop verloren tijd en geld. Dat terwijl ons enige doel is om ten allen tijden mensen blij te maken met onze reparatie oplossing, zodat u simpelweg weer verder kunt genieten van uw product!

## **Belangrijkste Garantie Regel (Alleen bij Sony) :**

Zorg dat er een geldig aankoopbewijs (factuur van aankoop) aanwezig is, tijdens het bezoek. Zonder een geldig aankoopbewijs (factuur van aankoop) heeft u per definitie geen recht op een kosteloos service bezoek, onder uw fabrieksgarantie, indien van toepassing.

In de aanloop naar een garantie service bezoek, is het een vereiste om vooraf een geldig aankoopbewijs aan te leveren om uw fabrieksgarantie daadwerkelijk toe te passen. Mocht het vooraf, om welke reden dan ook, nog niet geregeld zijn, dan kan het nog tijdens het service bezoek.

In de aankondiging van het service bezoek ontvangt u het definitieve tijdsblok en bezoekvoorwaarden – en ook nog een keer de herinnering van de aanwezigheid van een geldig aankoopbewijs- voor alle zekerheid. Zo proberen we u van te voren bewust te maken van het belang/noodzaak van het tonen van een geldig aankoopbewijs.

Wist u dat : De minimum kosten voor een buiten garantie service bezoek €129,- incl. BTW bedragen? Deze kosten dient u ter plaatse per pin of contant te betalen.

## **Voorbeelden te voorkomen scenario's bij televisies**

1. Geen geldige aankoopbon/factuur aangeleverd **vooraf of anders tijdens het garantie service bezoek**, ondanks onze aankondiging. We kunnen dan mogelijk geen fabrieksgarantie toepassen namens u (alleen bij Sony van toepassing).

Met als gevolg dat we u de gemaakte kosten voor het service bezoek mogelijk in rekening moeten brengen á €129,- incl. BTW. Deze kosten dienen ter plaatse worden afgerekend, per pin of contant.

2. Toestel wat nog aan een wandbeugel gemonteerd zit, tijdens een reparatie bezoek, ondanks onze aankondiging. Of nog erger : Waarbij de klant geen kennis of mogelijkheid heeft om de televisie daarvan op eenvoudige manier te demonteren.

Uitleg : Wij zijn er om uw televisie te repareren. Ondanks onze inzet, zijn wij niet verantwoordelijk voor uw installatie. Wanneer we niet verder kunnen om deze reden zal er een nieuw bezoek gepland moeten worden. **Wij brengen u dan voorrijdkosten + voorbereidingskosten in rekening, welke tevens vooraf aan het tweede bezoek dienen te worden voldaan.**

3. Geen assistentie aanwezig voor het verplaatsen van televisie, ondanks onze aankondiging. Hoe groter de televisie hoe belangrijker (denk aan 50"en groter)! De technicus heeft maar één rug, werkplezier gaat hand in hand met gezondheid en daarom nemen we die graag in bescherming.

Uitleg : Het bezoek is een samenwerking tussen klant en technicus. We doen uiteraard erg ons best en willen u graag voorzien van een oplossing maar geen onnodig hoog risico lopen op ongelukken of schade. Indien er een nieuw bezoek moet worden gepland om die reden **brengen we u voorrijdkosten + voorbereidingskosten in rekening, welke tevens vooraf aan het tweede bezoek dienen te worden voldaan.**

## Voorbeelden te voorkomen scenario's bij witgoed

1. Geen assistentie aanwezig is voor het verplaatsen van uw witgoed apparaat.  
Uitleg : Behoeft eigenlijk geen uitleg. Ondanks dat de monteur veelal zelfstandig werkt aan de machine, kunnen er altijd situaties zijn waarin u even dient te assisteren.

Indien er een nieuw bezoek moet worden gepland omdat er geen adequate assistentie is en wel nodig blijkt brengen we u voorrijdkosten + voorbereidingskosten in rekening, welke tevens vooraf aan het tweede bezoek dienen te worden voldaan.

2. Ongeschikte ruimtes voor werkzaamheden monteur. Bijvoorbeeld : Te kleine ruimte zonder beweegruimte, onvoldoende verlichte ruimtes, geen electriciteit faciliteiten of water-aansluit-mogelijkheden aanwezig, ongeschikte buitenruimtes zoals vochtige schuurtjes (zonder electriciteit en/of water-aansluit-mogelijkheden).

Indien er een nieuw bezoek moet worden gepland vanwege onwerkbaar/onredelijke werkruimte brengen we u voorrijdkosten + voorbereidingskosten in rekening, welke tevens vooraf aan het tweede bezoek dienen te worden voldaan.

3. Gestapelde apparaten, ondanks aankondiging. Voorbeeld : Wasdroger die tijdens het bezoek nog op de wasmachine staat, ondanks onze aankondiging. Monteur heeft maar één rug, het is natuurlijk not-done om de monteur met dit soort situaties te confronteren. Werkplezier gaat hand in hand met gezondheid en die nemen we daarmee graag in bescherming.

Uitleg : Het bezoek is een samenwerking tussen klant en technicus. **In dit geval telt deze voorbereiding heel zwaar.** We willen u graag van een oplossing voorzien maar geen onnodig hoog risico lopen op ongelukken of schade. Hoe groter, logger en zwaarder het apparaat, hoe belangrijker. Wij vermijden dan ook elk onredelijk risico, met het oog op onze veiligheid maar ook die van u.

Formele uitleg : Witgoed apparatuur, oorspronkelijk als vrijstaand product bedoeld, en door derden of u zelf als inbouw- of onderbouwapparatuur is geïnstalleerd, dient vooraf aan het bezoek t.b.v. ons service bezoek, door derden of u zelf, te worden vrijgemaakt. Indien er een nieuw bezoek moet worden gepland om die reden brengen we u voorrijdkosten + voorbereidingskosten in rekening, welke tevens vooraf aan het tweede bezoek dienen te worden voldaan. Eventuele schade die het gevolg is van het uitbouwen van het toestel kan niet op AV Electronics B.V. worden verhaald.

Indien er een nieuw bezoek moet worden gepland om die reden brengen we u voorrijdkosten + voorbereidingskosten in rekening, welke tevens vooraf aan het tweede bezoek dienen te worden voldaan.

---

*“Geen stropdassen maar hardwerkende techneuten met kennis en ervaring.”*

---

Wij hebben geen verkopers met stropdassen maar wel vakbekwame mensen die gericht zijn op - niks anders dan techniek- om waar mogelijk, een technische oplossing te bieden. Mocht dat onverhoopt niet mogelijk blijken, dan in elk geval wel klinkklare helderheid over wat wel en niet technisch mogelijk is. Anders gezegd, wij laten ons niet afleiden, repareren is onze core business en niks anders.

---

*“We repareren al meer dan 25+ jaar met veel plezier, in een wereld waarin we te veel weggooien en duurzaamheid alleen maar belangrijker word.”*

---

Onze monteurs (in binnen- en buitendienst) hebben erg veel technische kennis opgebouwd. Zij doen hun werk met heel veel plezier, met de ondersteuning van een heel erg gemotiveerd (technisch en ook planning) team, die vierkant achter ze staat. Zo hebben we met slechts een relatief klein team, lange tentakels, om een groot deel van Noord Nederland en Noord Holland te bereiken, waar nodig.

Samengevat : Onze organisatie is gespecialiseerd in repareren. We doen niks anders dan. Wat we eigenlijk proberen over te brengen is dat repareren in ons bloed zit, bij wijze van spreken. We kunnen op locatie direct het resultaat demonstreren (zien is geloven) en dat is al vele duizenden keren, voor u aan, uitgevoerd. Desondanks komen we gemiddeld maar één keer bij de mensen thuis, daarmee is het toch best bijzonder om samen met u een oplossing te mogen realiseren!

Wij zien alvast uit naar een prettige samenwerking met u, in het aankomende service bezoek.

Hartelijke groet, AVE Service Team