

*Bij de ontwikkeling en productie van onze apparaten staan kwaliteit en betrouwbaarheid voorop. Hierbij is het apparaat tevens zo optimaal mogelijk beveiligd om de meest voorkomende praktijkfouten en problemen te ondervangen. Echter, mocht het onverhoopt voorkomen dat een apparaat toch defect raakt, binnen of buiten de garantie, dan heeft men met het SmartValue label in ieder geval de volgende zekerheden:*

#### **48 uren service**

Reparaties binnen de garantie worden binnen 48 uur na binnenkomst geheel afgehandeld. Mochten wij deze termijn niet halen, dan nemen wij contact op om een passende oplossing te vinden. Valt de reparatie niet binnen de garantie, dan ontvangt men binnen 48 uur een kostenopgave. Na akkoord zal het apparaat direct gerepareerd worden. De totale reparatieduur is in dat geval dus vooral afhankelijk van de termijn waarin de klant reageert.

De 48-uurs service heeft betrekking op werkdagen. Weekenden, feestdagen en overige sluitingsdata vallen hier buiten.

#### **Gratis leenapparaat**

Indien de gestelde termijn van 48 uur voor ons niet haalbaar blijkt te zijn, dan bieden wij, indien gewenst, gratis een leenapparaat aan ter overbrugging van de reparatietermijn. Ook als een apparaat buiten de garantie valt, stellen wij deze service ter beschikking. Wij vragen in beide gevallen wel om een borg.

#### **Levenslange aftersales**

Op elk apparaat blijven wij technische ondersteuning en service geven, of het apparaat nou 5, 10 of 15 jaar oud is.

#### **Klaar-terwijl-u-wacht service**

Wilt u liever langskomen met het apparaat? Dat kan. Maak een afspraak met onze technische dienst en u kunt onder het genot van een kopje koffie wachten en het apparaat direct weer mee retour nemen.

#### **Gratis telefonische ondersteuning**

Onze apparaten worden geleverd met een uitgebreide, begrijpelijke handleiding. Ook op internet vindt u een complete databank met informatie over uw product. Mocht u toch ondersteuning nodig hebben, dan kunt u telefonisch contact opnemen. Onze medewerkers helpen u graag verder.

#### **Kosteloze prijsopgave**

Indien een reparatie niet onder de garantie valt, ontvangt u kosteloos een opgave van de geschatte herstellingskosten. De reparatiewerkzaamheden worden tegen zeer schappelijke tarieven uitgevoerd. Mocht men echter na de kostenopgave toch doen besluiten om het apparaat niet te laten herstellen, dan ontvangt u verder geen factuur voor onderzoekskosten.



Het SmartValue service label is gericht op de eindgebruiker, particulier danwel zakelijk.

Om bovenstaande services te kunnen verlenen is het van belang dat het betreffende apparaat rechtstreeks aan ons wordt geretourneerd. Natuurlijk kan de service gewoon via de dealer verlopen, maar op dat moment kunnen wij niet voor de genoemde servicevoorwaarden in staan.

Producten met het Smart Value service label zijn te herkennen aan het bijbehorende logo. Dit logo is terug te vinden op de documentatie, verpakking, gebruiksaanwijzing en natuurlijk de website.

Het service label is geïntroduceerd op 1 januari 2013. Dit betekent dat alle in hierboven vermelde apparaten die na 1 januari 2013 bij ons het pand verlaten geleverd worden met het Smart Value service label.

Wij willen wel benadrukken dat het service label geen vrijbrief dient te worden om klakkeloos apparaten terug te sturen. De eerste verantwoordelijkheid blijft bij de klant. Er kan met behulp van de probleemplossers in de gebruiksaanwijzing, de informatie op deze site en met eventuele telefonische ondersteuning al veel opgelost worden. Op dit moment is namelijk ook feit dat veel van de ter service aangeboden apparatuur geen defect bevat. Dit kost iedereen onnodig tijd en dus geld. Wij willen u daarom ook wijzen op onze overige (reparatie)voorwaarden.