

PARADIGIT

KOOP EN GARANTIE

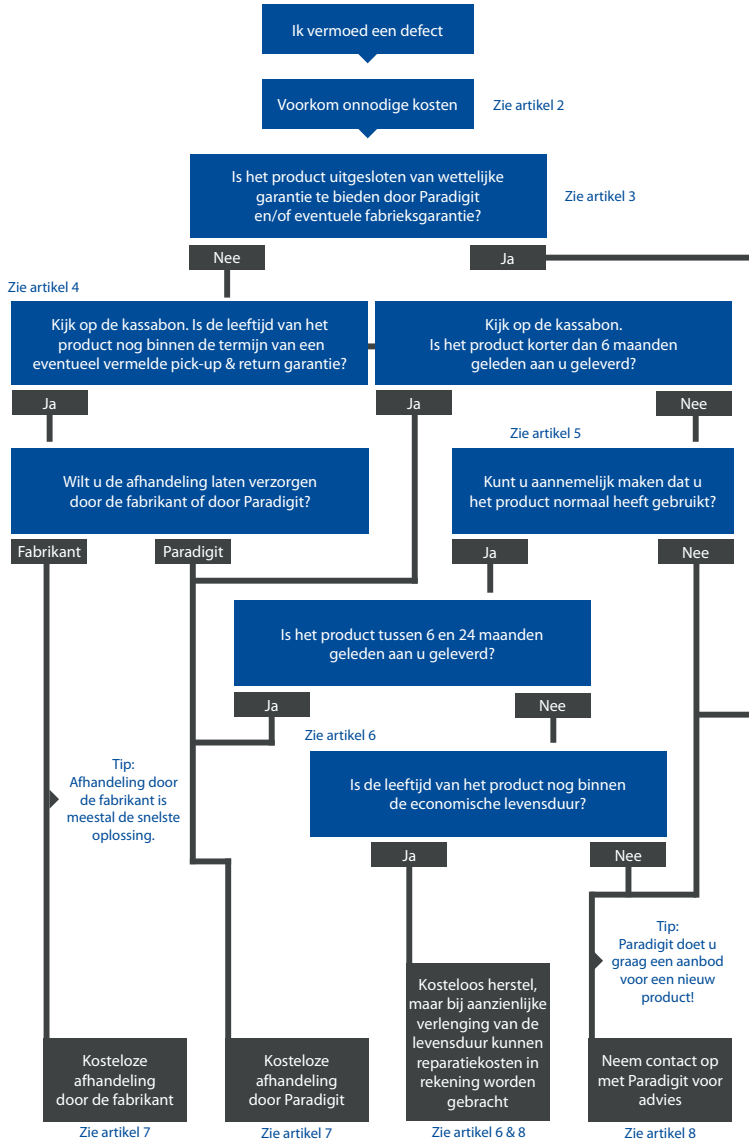


Zorgeloos genieten van uw aankoop

In deze flyer leest u of u recht heeft op garantie en hoe we een mogelijk probleem samen oplossen. Ook kunt u lezen wanneer eventuele kosten van toepassing zijn. Als u vragen heeft over de garantie van uw apparaat, neem dan contact op met één van onze medewerkers of bel de helpdesk **088 - 045 05 05** (voor dit informatienummer betaalt u uw gebruikelijke belkosten).

Is mijn reparatie kosteloos?

Als u wilt weten of het defect aan uw 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 uw rechten en plichten zijn en wat u van Paradigit 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 Paradigit	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 besturingsstelsel, het toepassingsstelsel, de toepassingsprogramma's, de netwerkprogrammatuur en uw opgeslagen gegevens.
- **Website**
De website waarnaar gerefereerd wordt is www.paradigit.nl
- **Klantendesk**
De klantendesk van Paradigit is op verschillende manieren eenvoudig bereikbaar. Kijk op www.paradigit.nl voor de mogelijkheden.
- **Kassabon**
Op uw kassabon vindt u een heleboel informatie zoals garantievorm en belangrijke telefoonnummers. De kassabon 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 Paradigit. De particuliere koper bent u, als u het product ten behoeve van uzelf 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. U koopt als particulier bij Paradigit een printer voor uzelf. Hier is sprake van een consumentenkoop.
2. Uw werkgever besluit u een notebook cadeau te doen die u zelf mag uitzoeken. U schaft deze bij Paradigit aan en zet de kassabon op naam van uw werkgever. Hier is geen sprake van consumentenkoop, maar van handelskoop. Er wordt in dit geval een overeenkomst gesloten tussen 2 ondernemingen.
3. U als particulier verkoopt uw auto aan een goede vriend. Hier is geen sprake van een consumentenkoop, omdat er een particuliere verkoper betrokken is.
4. Via een makelaar koopt u een huis. Een huis wordt gekwalificeerd als onroerende zaak. Er is dus geen sprake van een consumentenkoop.
5. Bij Paradigit schaft u een internetdienst aan. Een internetdienst is, net als een verzekering, geen roerende zaak en wordt daarom niet beschouwd als een consumentenkoop.

1.3 KOOPVEREENKOMST

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

1.4 PRODUCTEIGENSCHAPPEN

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

bepaalde levensduur hebben.

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;
- Volgens 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:

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

Voorbeelden van onredelijke eisen:

- U kunt er niet zondermeer vanuit gaan dat een door u aangeschafte geheugenmodule geschikt is voor uw eigen desktop of notebook. Dit geldt ook voor andere losse componenten die u aanschaft.
- U kunt van een desktop of notebook in het laagste prijssegment niet dezelfde prestaties verwachten als van een desktop of notebook in het hoogste prijssegment.
- U kunt 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 PARADIGIT

U als klant en de verkoper van Paradigit zullen moeten samenwerken om zo ook optimale klanttevredenheid aan uw kant te bewerkstelligen. U heeft interesse in een bepaald product en Paradigit verkoopt dat product. Om een goede samenwerking te realiseren hebben beide partijen zekere plichten tegenover elkaar. Zo heeft Paradigit de plicht om een juist verwachtingspatroon te creëren bij u als klant over bijvoorbeeld de prestaties die u van een bepaald product mag verwachten. Aangeven dat een notebook van slechts € 300,- dezelfde prestaties levert als een model van € 1.200,- is niet het scheppen van een reële verwachting en dat zal Paradigit dan ook niet doen.

Op de klant rust een zogeheten onderzoeksplicht. Sommige dingen mag u aannemen, maar dit geldt niet voor alles. Als u bijvoorbeeld een tv kaart wilt kopen voor uw notebook om daarmee vervolgens in Spanje Nederlandse zenders te kunnen ontvangen, zult u zelf op onderzoek uit moeten gaan of dit wel mogelijk is.

Natuurlijk begrijpt Paradigit dat u niet alles weet. Daarom adviseren wij u voor u een product aanschaft. Dit doen we door u informatie te verstrekken over producten waarin u interesse heeft. Daarnaast kunnen onze verkoopmedewerkers u voorzien van de laatste informatie zoals de fabrikant die beschikbaar heeft gesteld.

1.6 RUILEN EN RETOURNEREN

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

- a) U dient gelijktijdig de originele kassabon te overleggen;
- b) Het product dient gekocht te zijn in een vestiging van Paradigit;
- 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 Paradigit verkocht en geleverd zijn, een wijziging hebben ondergaan kunnen niet omgeruild worden.

Indien Paradigit 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 u uitkomst bieden als u een defect product heeft.

1.7.1 Wettelijke garantie van de verkoper

Paradigit is verplicht een product te leveren dat de eigenschappen bezit die u als koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De rechten die u als consument heeft op grond van het dwingende consumentenrecht worden door Paradigit 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 kunt u 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 u thuis afgehaald en ook weer bezorgd zodra de reparatie voltooid is.
- **Carry-in garantie**
Deze garantievorm houdt in dat u het product bij Paradigit dient af te geven, of naar Paradigit opstuurt, wanneer u dit ter reparatie wilt aanbieden.

1.7.3 Aanvullende verzekering

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

1.8 KLACHTEN

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

1.9 SCHADE

Paradigit houdt zich aan alle wettelijke verplichtingen die in Nederland voor verkopers dwingend gelden voor aansprakelijkheid bij verkoop van producten aan consumenten.

Als u schade heeft geleden door een ondeugdelijk product dat u bij Paradigit heeft aangeschaft en u wilt die schade claimen, dan moet u zowel de omvang en de aard van de schade kunnen aantonen als ook de oorzaak daarvan. U moet dus beschikken over bewijs, ook met betrekking tot het oorzakelijk verband tussen de schade en het ondeugdelijke product. Alleen het overleggen van kassabonnen is daarvoor dus niet voldoende. U moet zich daarbij ook realiseren dat u wettelijk gezien gehouden bent om uw schade zo veel mogelijk te beperken. Wij raden u dan ook aan om vooraf contact op te nemen met de klantenservice van Paradigit met name ook om u niet teleur te (hoeven) stellen in uw verwachtingen.

2. VOORKOM ONNODIGE KOSTEN

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

2.1 SOFTWARE PROBLEMEN

Er zijn verschillende maatregelen die u kunt uitvoeren om softwareproblemen uit te sluiten:

- Met een goed functionerend anti-virus programma is de kans op virussen aanzienlijk kleiner.
- Mocht er volgens u sprake zijn van een defect dan kunt u de recovery van uw computer uitvoeren. Hiermee worden de instellingen van de computer teruggebracht naar de toestand op het moment waarop u de computer

kocht. Als het defect dan nog niet verholpen is, dan is een software probleem uitgesloten. U heeft dan geen onnodige onderzoekskosten.

Let op, de hele harde schijf wordt gewist. Zorg er daarom voor dat u altijd in het bezit bent van een goede back-up van uw belangrijkste gegevens en programma's.

- Mocht het probleem niet softwarematig zijn of u weet niet hoe de recovery uitgevoerd moet worden, dan kunt u onze website raadplegen voor uitleg. Eventueel kunt u 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 uw computer hebben geleid, dan is er een grote kans dat sprake is van een hardware probleem.

2.2 SPRAKE VAN EEN HARDWARE DEFECT

Indien er sprake is van een hardware defect dient u dit bij voorkeur zo snel mogelijk te melden bij de fabrikant dan wel bij Paradigit, waarbij geldt dat een melding binnen een termijn van twee (2) maanden na de ontdekking tijdig is. Na de melding ontvangt u instructies hoe het reparatietraject zo spoedig mogelijk kan verlopen. Let op, wanneer het product langer dan 6 maanden geleden door Paradigit is afgeleverd dient u non-conformiteit bij aflevering aan te tonen. Zie hiervoor ook **artikel 5**.

3. UITGESLOTEN VAN WETTELIJKE GARANTIE

In onderstaande gevallen kunt u 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 Paradigit 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

Op uw kassabon kunt u zien of er sprake is van een door de fabrikant geboden Pick-up & Return garantie. Er wordt tevens aangegeven welke termijn en welk telefoonnummer van toepassing is. Deze reparatievorm biedt als voordeel dat het product bij u thuis wordt afgehaald en ook weer thuis bezorgd wordt zodra de reparatie voltooid is. Hoewel u het product ook via Paradigit 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 u het product via Paradigit 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 u dan ook om hiervan gebruik te maken. Desondanks kunt u in alle situaties ook de afhandeling via Paradigit laten verlopen.

5. NORMAAL GEBRUIK

In **artikel 3** wordt aangegeven wanneer u 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 u meer wilt dan "normaal gebruik" dan mag u alleen verwachten dat de zaak ook voor uw bijzondere gebruik geschikt is wanneer u uw plannen voor het door u beoogde bijzondere gebruik heeft meegedeeld en u vervolgens van Paradigit te horen heeft gekregen dat de betreffende zaak ook daarvoor geschikt is. U 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 uw beeldscherm het. Uit onderzoek bij de fabrikant blijkt dat uw monitor gemiddeld 12 uur per dag heeft aangestaan. Dat is geen normaal gebruik door een consument en u 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.

6. ECONOMISCHE LEVENSDUUR

Ieder product heeft een economische levensduur. Na deze periode wordt het product als verouderd gezien. In **tabel 1** kunt u zien hoe lang de economische levensduur van uw product bedraagt. De economische levensduur vangt aan bij de aanschaf van het product. De datum van de kassabon wordt gebruikt om na te gaan of een product binnen de economische levensduur valt.

Productgroep	Economische levensduur in maanden
Tablets ≤ € 300,-	24
Tablets > € 300,-	36
Desktop computers	36
Notebooks ≤ € 300,-	24
Notebooks > € 300,-	36
Monitoren	36
Laserjetprinter	36
Inktjetprinter	24
Hardware accessoires	24
Routers / Netwerkapparatuur	24
MP3 speler / PDA / Navigatie	24
Verbruiksartikelen / Accu's	6

Tabel 1: Economische levensduurtablel

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.

U dient dan wel aan **artikel 5** te voldoen en uw product dient niet te zijn uitgesloten van garantie onder **artikel 3**. De kosten worden verdeeld op basis van het aantal maanden dat u het product heeft kunnen gebruiken. Halve maanden worden daarbij in uw voordeel naar beneden afgerond. Dus: een product dat u 26,5 maanden in uw bezit heeft gehad wordt voor de berekening van de geboden korting afgerond naar 26 maanden.

Bij een defect dat u constateert aan bijvoorbeeld een desktop van 26 maanden, zie hiervoor voorbeeld: **tabel 2**

Defect na maanden	Product	Economische levensduur in maanden	Reparatie kosten	Voor rekening Paradigit	Door u te betalen
26	Desktop	36	€ 360,-	€ 100,-	€ 260,-
30	Notebook	36	€ 360,-	€ 60,-	€ 300,-

Tabel 2: Bijdrage Paradigit in de reparatiekosten met betrekking tot de economische levensduur

Toelichting van deze tabel:

De reparatiekosten worden gedeeld door de economische levensduur (€ 360,- / 36 = € 10,-) en vervolgens vermenigvuldigd met het aantal maanden dat u de desktop in uw bezit heeft gehad (26 * € 10,- = € 260,-). Dit gedeelte van de reparatiekosten (€ 260,-) is dan voor uw rekening. Het resterende gedeelte (€ 360,- - € 260,- = € 100,-) wordt vergoed door Paradigit.

7. KOSTELOOS HERSTEL

Wanneer u voldoet aan hetgeen is beschreven in **artikel 5** en uw product niet is uitgesloten van garantie onder **artikel 3**, dan heeft u in ieder geval binnen 24 maanden na aflevering van uw 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. Paradigit zal u hier tijdig over informeren.

Als u recht heeft op kosteloos herstel, zijn er verschillende mogelijkheden met betrekking tot de reparatie van uw 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 uw product lager dan wel hoger is vergeleken met het aangeboden vervangende exemplaar.
- U mag de koopovereenkomst ontbinden, indien Paradigit niet in staat is om het product binnen een redelijke termijn te herstellen, en omruil ook onmogelijk is. U ontvangt de door u 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 kunt u zelf op eigen kosten een tegenonderzoek door een deskundige en onafhankelijke partij laten uitvoeren als u de conclusie(s) uit het onderzoek dat Paradigit heeft laten uitvoeren niet deelt.

8. HERSTEL MET BETALING VAN KOSTEN

Om te voorkomen dat er onnodig herstelkosten worden gemaakt, raadt Paradigit u 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 uw product, dan zal Paradigit de gebruiksregeling hanteren die is uiteengezet in **artikel 7** voor de berekening van uw bijdrage in de reparatiekosten. Als u geen recht heeft 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 u dit rechtstreeks wilt doen kunt u in **tabel 3** onder de kolom onderzoekskosten fabrikant vinden wat de kosten hiervan zijn. Deze kosten zijn exclusief eventuele verzendkosten.

Als u het product via Paradigit wilt laten opsturen wordt er een bedrag van € 14,- extra in rekening gebracht. Dit bedrag is een vergoeding voor de kosten die Paradigit maakt om uw reparatie af te handelen. **Let op**, deze kosten worden altijd in rekening gebracht en kunnen verhoogd

worden met eventuele reparatiekosten. De totale onderzoekskosten vindt u in **tabel 3** onder de kolom onderzoekskosten via Paradigit.

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 u opgestuurd. U kunt uiteraard uw product ook op eigen kosten zelf laten onderzoeken, indien u het niet met de diagnose eens bent en Paradigit het onderzoeksrapport van het deskundige en onafhankelijke expertisebureau toezenden. Indien de diagnoses uiteen zouden lopen, nemen wij contact met u 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 Paradigit zijn afgehandeld, wordt door Paradigit 3 maanden garantie verleend, tenzij de reparatiebon anders vermeldt.

Merk	Telefoonnummer	Website	Kosten via fabrikant*	Kosten via Paradigit**
ACER	Binnen garantie: 0900 - 202 07 67 (€0,80 / gesprek) Buiten garantie 0900 - 323 33 40 (€1,00 / gesprek)	http://www.acer.nl/ac/nl/NL/content/service-contact	€ 66,-	€ 80,-
APPLE	0800 – 02 01 581	https://getsupport.apple.com/	€ 40,-	€ 54,-
ASUS	0591 – 570 290	http://www.asus.com/nl/support/	€ 73,-	€ 87,-
CANON	020 – 72 19 103	http://www.canon.nl/Support/	€ 39,- (Canon Professional producten: € 67)	€ 53,- (Canon Professional producten: € 81)
CREATIVE	Alleen online	http://rma-online.creative.com/	op aanvraag	
DELL	020 - 674 4500	http://www.dell.nl/	op aanvraag	
EPSON	020 – 70 85 099	http://www.epson.nl/	op aanvraag	
FUJITSU	0900 - 202 5119 (€0,20 p/m)	http://www.fujitsu.com/nl/support/	op aanvraag	
HP	020 - 721 90 41	http://www8.hp.com/	€ 60,-	€ 74,-
IYYAMA	0900 - 666 4867 (€0,20 p/m)	http://www.iiyama.com/nl_nl/	op aanvraag	
LENOVO	0900 - 654 65 40 (€1,00 / gesprek)	http://support.lenovo.com/	€ 50,-	€ 64,-
LG	0900 - 543 54 54 (€0,10 p/m)	https://www.lg.com/nl/ondersteuning/reparatie-dientverlening/plan-reparatie	Op aanvraag	
MEDION	0900 - 235 25 34 (€1,00 / gesprek)	https://www.medion.com/nl/service/contact/	€ 50,-	€ 64,-
MICROSOFT SURFACE	020 - 500 1500	https://support.microsoft.com	Geen. Alleen swap. OOW = prijs vervangend tablet.	Geen. Alleen swap. OOW = prijs vervangend tablet
MSI NOTEBOOKS	Alleen online	http://nl.msi.com/about/contact-us	op aanvraag	
PACKARD BELL	Binnen garantie: 0900 - 202 51 17 (€0,80 / gesprek) Buiten garantie 0900 - 202 05 15 (€1,00 / gesprek)	http://www.packardbell.nl/	€ 66,-	€ 80,-
PARADIGIT	088 - 045 05 05	www.paradigit.nl	n.v.t.	€ 48,-
PHILIPS MONITOREN	010 - 428 95 33	http://www.philips.nl/c-m/consumenten-ondersteuning	op aanvraag	
SAMSUNG	0900 - 72 67 864 (€0,10 p/m)	http://www.samsung.com/nl/info/contactus.html	€ 52,-	€ 66,-
SONY	020 - 34 69 303	http://www.sony.nl/	€ 52,-	€ 66,-
TOSHIBA	0900 - 100 01 00 (€0,20 p/m)	http://www.toshiba.nl/	€ 71,-	€ 85,-

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

* Alle bedragen zijn inclusief BTW

** Paradigit rekent €14,- voor verzend- en administratiekosten



DIV K&G BROCHURE PARADIGIT

10022724