



BenQ beperkte garantievoorwaarden voor Pro-AV / IFP / PDP en Digital Signage

Mededeling

Dit document dient als richtlijn voor de perioden van fabrieksgarantie en voor de diensten die vallen onder de fabrieksgarantie die wordt geleverd door BenQ Europe "BenQ". Mogelijk wordt hiervan afgeweken.

De fabrieksgarantie is een aanvulling op uw rechten uit de overeenkomst met de persoon ("detaillist") die BenQ BeNeLux BV ("Producten") levert aan kopers ("u") en op eventuele wettelijke rechten die u hebt jegens BenQ of een ander persoon. Deze rechten kunnen variëren per land, en worden op geen enkele manier beïnvloed door deze garantie.

Onder de voorwaarden en condities die hieronder worden uiteengezet garandeert BenQ dat de producten die u hebt aangeschaft bij een officiële BenQ-detaillist vrij zijn van onvolkomenheden in materialen of uitvoering bij normaal gebruik door de consument gedurende de garantieperiode. Als het product defect gaat tijdens de garantieperiode zal BenQ, het product omwisselen voor een gelijkwaardig product. De garantie vervalt als het defect (op welke manier dan ook), wordt veroorzaakt door verkeerd gebruik, onachtzaamheid en geknoei aan het product, of onjuiste afstelling / installatie. Dit geldt ook als onbevoegde personen veranderingen en/of reparaties uitvoeren. Lees voor verdere informatie over het juiste gebruik van onze producten de gebruikershandleiding.

De garantieperiode voor BenQ-producten geldt vanaf de datum van aanschaf door de eerste klant. De garantie kan alleen worden overgedragen tussen klanten en de overdracht moet vergezeld gaan van het oorspronkelijke aankoopbewijs van de eerste klant, waarin het serienummer van de unit moet staan. Als er niet een geldig serienummer in het aankoopbewijs staat, neem dan contact op met BenQ.

BenQ kan op enig punt de periode van de fabrieksgarantie en de servicevoorwaarden uitbreiden of beperken, van de producten die nog niet in de verkoopketen zijn opgenomen. Dit zal worden gecontroleerd door middel van het serienummer van de producten en zal aan het aankoopbewijs worden gekoppeld.

Gedurende de garantieperiode zal BenQ:

Defecte schermen (IFP/PDP/ Digital Signage) en Pro-AV lamp projectoren: Worden vervangen door een product met dezelfde of betere specificaties. De standaard garantieduur voor deze artikelen bedraagt 3 jaar.

Pro-AV laser projectoren:

Worden gerepareerd op basis van ophaling, reparatie en retour met standaard leenprojector van hetzelfde model gedurende de reparatietijd.

De standaard garantieduur voor deze artikelen bedraagt 5 jaar met een beperking op de laser LED module lamp uren van 10.000 of 20.000 uur (model afhankelijk) al naar gelang het eerste voorkomt.

BenQ houdt zich het recht voor de service condities in positieve zin te wijzigen. Alle vervangen onderdelen en BenQ-producten die onder deze garantie zijn vervangen, worden eigendom van BenQ.

Letterwoorden en uitdrukkingen in:

DOA- dead on arrival - als de nieuw aangeschafte producten defecten vertonen binnen de wettelijke DOA-periode, zal BenQ u een nieuwe vervangende unit verstrekken, met gebruikmaking van de van toepassing zijnde servicevoorwaarden.

POP - Proof of purchase - BenQ zal alleen een geldige factuur als aankoopbewijs accepteren. *CID - Customer induced damage* - defect veroorzaakt door verkeerd gebruik, onachtzaamheid en geknoei of onjuiste afstelling / installatie. Dit geldt ook als een onbevoegde persoon en veranderingen en/of reparaties uitvoert.

RMA-nummer - afkorting van return material authorization nummer - een alfanumerieke code die door BenQ wordt gebruikt, en die aangeeft dat een gebruiker toestemming heeft ontvangen van het BenQ-team het product naar de fabrikant te retourneren voor reparatie of vervanging. Een RMA-nummer is hetzelfde als een tracking-nummer, het duidt een transactie aan en beide partijen kunnen door middel van het RMA-nummer informatie krijgen over de voortgang van de transactie. U moet het product retourneren aan BenQ, tenzij u instructies met een andere strekking ontvangt van BenQ en het moet retourneren aan een officiële BenQ Serviceprovider.

Wat moet ik doen? Als uw product kapot gaat binnen de garantieperiode, dan hebt u alleen recht op de door BenQ ingestelde specifieke servicevoorwaarde, voor het specifieke product dat u hebt gekocht.

Als u aanspraak wilt maken op de garantie-service, dan moet u ons online web-formulier invullen en alle noodzakelijke informatie over uw product en het defect verstrekken en uw contactgegevens doorgeven. U kunt dit doen via:

<https://www.benq.eu/nl-nl/support/repair-service/request-repair.html>

Er wordt dan binnen 1 werkdag via e-mail contact met u opgenomen door ons contact centrum. Het BenQ Team zal proberen via diverse stappen met u het probleem op te lossen of vaststellen dat het product defect is. Zodra door de medewerker die u bijstaat, is vastgesteld dat het product defect is, zal er een RMA-nummer voor uw product worden uitgegeven.

Service tijden:

IFP/PDP/Digital Signage:

Binnen 3 – 5 werkdagen na afgifte van de RMA ontvangt u een vervangend scherm ontvangen als definitieve oplossing voor uw service vraag. Onze vervoerder maakt vooral altijd een afspraak voor de levering.

Pro-AV lamp projectoren:

Binnen 2 werkdagen ontvangt u via UPS een vervangende projector als definitieve oplossing voor uw service vraag.

Pro-AV Laser Projector:

Binnen 2 werkdagen ontvangt u via UPS uw leen apparaat (zelfde model) waarna u het defecte apparaat kunt insturen middels het verzendlabel dat u van ons ontvangt. Na reparatie ontvangt u uw projector weer terug en halen kunt u de leen projector retourneren middels een toegezonden verzendlabel.

Is uw product afgeleverd met fysieke schade, dan verzoeken wij u van tevoren de volgende informatie gereed te hebben. Dit zal ons helpen uit te vinden of de schade is ontstaan tijdens het vervoer of daarvoor. Informeer BenQ via Internet of de detaillist zo spoedig mogelijk;



BenQ beperkte garantievoorwaarden voor Pro-AV / IFP / PDP en Digital Signage

2. Maak foto's van het verpakkingsmateriaal (binnen- en buitenzijde) en de fysieke schade;
3. Stuur een kopie van de factuur en het afleverbericht mee;
4. Gebruik het product niet, omdat gebruikersuren kunnen worden gecontroleerd. Items die niet onder de garantie vallen Deze garantie dekt alleen defecten in onderdelen en uitvoering van het product.

Deze garantie dekt niet:

1. Deze Beperkte Garantie geldt niet voor een BenQ-product dat niet van BenQ of van een officiële BenQ-leverancier is gekocht;
2. Het periodieke onderhoud en reparaties en vervangingen van onderdelen die het gevolg zijn van normale slijtage;
3. De kosten van vervoer en de risico's die verband houden met de route van aflevering en terugzending van het product naar de klant;
4. Een aanpassing van het product die eventueel nodig is om te voldoen aan de technische standaarden of veiligheidstandaarden, die gelden in een ander land dan het land waarvoor het product oorspronkelijk is ontworpen en geproduceerd;
5. De beschadigingen of defecten van het product die het gevolg zijn van:
 - a. Onjuist gebruik of onjuiste installatie van het product (gebruik dat niet overeenkomt met het gebruik waarvoor het product is bedoeld, installatie of gebruik niet in overeenstemming met de instructies van BenQ of technische standaarden of veiligheidstandaarden die van kracht zijn in de landen waar het wordt gebruikt, enz.)
 - b. Onderhoud van het product dat niet volgens de instructies van BenQ wordt uitgevoerd of nalatigheid bij het onderhoud van het product door het gebruik van onderdelen die niet zijn vervaardigd of verkocht door BenQ.
 - c. Onjuiste behandeling, hardhandige behandeling van het product (schade ontstaan bij verplaatsing van het product, vallen en stoten, enz.) of een ongeschikte omgeving (slechte ventilatie, trillingen, blootstelling aan vocht, uitzonderlijke warmte, contact met zand of een andere stof, stroomvoorziening van slechte kwaliteit, enz.)
 - d. Het gebruik van het product met een product (hardware of software), accessoire of toestel dat ongeschikt of defect is.
 - e. Een aanpassing van het product die het doel heeft te voldoen aan de technische standaarden of veiligheidstandaarden, die gelden in een ander land dan het land waarvoor het product oorspronkelijk is ontworpen en geproduceerd;
 - f. Een modificatie of reparatie van het product uitgevoerd door een derde niet door BenQ geautoriseerde partij.
 - g. Gevallen van overmacht, rampen (brand, overstroming, enz.), bliksem, enz.
 - h. De software en de updates ervan, die niet zijn verstrekt, ontwikkeld of geautoriseerd door de leverancier.
 - i. In geval van (opzettelijke) verwijdering van de serienummer labels of typlabels.
 - j. beschadigd door een oorzaak van buitenaf, waaronder bliksem, overstroming, weersomstandigheden, aardbeving of andere natuurrampen of -verschijnselen.

BEHALVE VOOR DE GARANTIES EN CONDITIES DIE HIERIN WORDEN UITEENGEZET WIJST BENQ ALLE ANDERE GARANTIES, EXPLICIET OF IMPLICIET OF WETTELIJK, AF, INCLUSIEF, MAAR NIET BIJ UITSLUITING, DE IMPLICIETE GARANTIES VAN VERKOOPBAARHEID OF GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL. EVENTUELE IMPLICIETE GARANTIES DIE KUNNEN ZIJN OPGELEGD DOOR VAN TOEPASSING ZIJNDE WETGEVING ZIJN BEPERKT TOT DE VOORWAARDEN VAN DEZE BEPERKTE GARANTIE. IN GEEN ENKEL GEVAL ZAL BENQ AANSPRAKELIJK ZIJN VOOR EVENTUELE INCIDENTELE OF SPECIALE SCHADE OF VERVOLGSCHADE, INCLUSIEF MAAR NIET BEPERKT TOT, VERLIES VAN ZAKELIJKE ACTIVITEIT, WINSTEN, GEGEVENS OF GEBRUIK, IN EEN GEDING, EEN OVEREENKOMST OF ONRECHTMATIGE DAAD, OF GEBASEERD OP EEN GARANTIE, DIE ONTSTAAT UIT OF IN VERBAND MET HET GEBRUIK, UITVOERING OF ONDERHOUD VAN HET BENQ-PRODUCT, OOK AL IS BENQ OP DE HOOGTE GEBRACHT VAN DE MOGELIJKHEID VAN DERGELIJKE SCHADEN. U STEM T ER MEE IN DAT REPARATIE C.Q. VERVANGING, ONDER DE GARANTIE-DIENSTEN DIE HIERIN WORDEN BESCHREVEN, UW ENIGE EN UITSLUITENDE RECHTSMIDDELEN ZIJN MET BETREKKING TOT EEN EVENTUELE INBREUK OP DE BEPERKTE GARANTIE VAN BENQ, DIE HIERIN UITEEN WORDT GEZET.

Verlengde garanties:

In sommige gevallen is het mogelijk de duur van de garantie te verlengen naar maximaal 5 jaar, zulks alleen na registratie. In geval van aankoop van deze additionele garantie zullen deze garantievoorwaarden als zodanig in zijn geheel worden verlengd tot de met koper overeengekomen garantieperiode.