

## Servicevoorwaarden Pulse Audio & Video

Wanneer u producten van Pulse Audio & Video aanschafft of een beroep doet op de Technische Dienst van Pulse Audio & Video voor bijvoorbeeld de installatie of reparatie van audiovisuele apparatuur, zijn onderstaande bepalingen van toepassing:

### Preventief onderhoud; uw product is nog niet defect

Audiovisuele apparatuur is tegenwoordig niet meer weg te denken; van een kleine achtergrondmuziekinstallatie tot een uitgebreide presentatie-installatie, alles is mogelijk. Audiovisuele apparatuur is echter zeer gevoelig voor stof, vocht, nicotine, etc. Onder andere ventilatoren, koelvinnen en behuizingen raken op termijn vaak verstopt. Dit komt de bedrijfszekerheid en levensduur zeker niet ten goede. Uiteraard kunt u door Pulse Audio & Video ook preventief onderhoud uit laten voeren aan uw producten. Samenvattend biedt preventief onderhoud de volgende voordelen:

- reduceren van het risico van storingen en defecten
- langere levensduur van de apparatuur
- altijd de juiste instellingen en optimale afstelling van de apparatuur
- hogere betrouwbaarheid van uw apparatuur
- onderhoud door een speciaal opgeleide en vakbekwame specialist

Voor het uitvoeren van preventief onderhoud zijn de tarieven zoals deze door Pulse Audio & Video worden gehanteerd en onder "tarieven" zijn vermeld van toepassing.

### Correctief onderhoud; uw product is defect

Wanneer uw product om wat voor reden dan ook defect is vinden we dit heel vervelend. Vanzelfsprekend kan het betreffende product door Pulse Audio & Video gerepareerd worden. Indien het product binnen de "garantie" defect raakt zijn de bepalingen "een defect binnen de garantieperiode" van toepassing. Indien het product buiten de "garantie" defect raakt zijn de bepalingen "een defect buiten de garantieperiode" van toepassing.

Pulse Audio & Video hanteert standaard een zogeheten "Carry-in" service. Dit wil zeggen dat het betreffende defecte product door u zelf of door een transporteur bij de Technische Dienst van Pulse Audio & Video dient te worden aangeleverd.

### Garantie

Alle producten die bij Pulse Audio & Video zijn gekocht vallen onder de fabrieksgarantie zoals deze door de betreffende fabrikant wordt bepaald. De garantievorwaarden zijn in veel gevallen in de handleiding van het betreffende product terug te vinden. Op de meeste, door ons verkochte, nieuwe producten bedraagt de standaard fabrieksgarantie 1 jaar. Er zijn echter afwijkende bepalingen. Bepaalde fabrikanten en leveranciers hanteren langere garantieperiodes. Vanzelfsprekend zijn verbruiksartikelen waaronder bijvoorbeeld lampen, faders en laser(units) van CD spelers uitgesloten van garantie. Op gebruikte producten en materialen (occasions, etc.) geldt een garantietermijn van maximaal 3 maanden. Informeer altijd naar de garantievorwaarden van een product vóór de aankoop van het product!

Wanneer een product binnen de garantieperiode gebreken vertoont of defect raakt is het mogelijk dat dit onder de garantievorwaarden wordt hersteld. De garantieperiode gaat in vanaf de datum van aankoop en de factuur geldt daarbij als garantiebewijs. Bewaar deze daarom goed!

Uitgesloten van garantie zijn;

- verbruiksartikelen waaronder lampen, vloeistoffen, kleurenfilters, etc.;
- producten waarvan de garantietermijn verlopen is;
- producten die niet volgens de handleiding zijn toegepast en/of gebruikt;
- producten die niet volgens de handleiding zijn onderhouden;
- producten die niet zijn onderhouden zoals men dit redelijkerwijs had mogen verwachten<sup>1</sup>;
- producten met vocht- en/of waterschade.

<sup>1</sup> Bijvoorbeeld het reinigen van ventilatieroosters en/of filters, tijdig vervangen van lampen, verwijderen van vuil, etc.

### **Een defect binnen de garantieperiode**

Wanneer een product binnen de garantieperiode gebreken vertoont of defect raakt is het mogelijk dat dit onder de garantievoorwaarden wordt hersteld. Uw factuur geldt daarbij als garantiebewijs. Bewaar deze daarom goed!

Uitgesloten van garantie zijn;

- verbruiksartikelen waaronder lampen, vloeistoffen, kleurenfilters, etc.;
- producten waarvan de garantietermijn verlopen is;
- producten die niet volgens de handleiding zijn toegepast en/of gebruikt;
- producten die niet volgens de handleiding zijn onderhouden;
- producten die niet zijn onderhouden zoals men dit redelijkerwijs had mogen verwachten<sup>2</sup>;
- producten met vocht- en/of waterschade.

Als bij ontvangst van het product blijkt dat het niet gaat om een defect van het product maar om een gebruikersfout worden er te allen tijde minimaal "onderzoekskosten" in rekening gebracht!

U dient het product in een gedegen verpakking (lieft originele verpakking), met een **UITGEBREIDE EN DUIDELIJKE** klachtomschrijving en vanzelfsprekend uw eigen gegevens, **gefrankeerd**, te versturen naar, dan wel zelf aan te leveren op het adres van de Technische Dienst van Pulse Audio & Video. Het adres is weergegeven onder "adressen".

In het geval u het defecte product naar ons verstuurd draagt u zelf zorg voor voldoende frankering en een eventuele verzekering. Ongefrankeerde en/of te weinig gefrankeerde zendingen worden door Pulse Audio & Video niet in ontvangst genomen. Pulse Audio & Video is niet verantwoordelijk voor eventuele schade aan het product door de verzending.

Vanzelfsprekend kan het betreffende product ook door Pulse Audio & Video worden opgehaald. De kosten van vracht, montage en demontage, verpakking, reis- en verblijfskosten vallen niet onder de garantie en komen te allen tijde volledig voor rekening van de afnemer. Hiervoor gelden de tarieven zoals deze door Pulse Audio & Video worden gehanteerd en onder "tarieven" zijn vermeld.

### **Een defect buiten de garantieperiode**

Voor het aanbieden van reparaties buiten de garantieperiode worden te allen tijde "onderzoekskosten" in rekening gebracht.

U dient het product in een gedegen verpakking (lieft originele verpakking), met een **UITGEBREIDE EN DUIDELIJKE** klachtomschrijving en vanzelfsprekend uw eigen gegevens, **gefrankeerd**, te versturen naar, dan wel zelf aan te leveren op het adres van de Technische Dienst van Pulse Audio & Video. Het adres van de Technische Dienst is weergegeven onder "adressen".

In het geval u het defecte product naar ons verstuurd dient u zelf zorg te dragen voor voldoende frankering en een eventuele verzekering. Ongefrankeerde en/of te weinig gefrankeerde zendingen worden door Pulse Audio & Video niet in ontvangst genomen. Pulse Audio & Video is niet verantwoordelijk voor eventuele schade aan het product door de verzending.

Vanzelfsprekend kan het betreffende product ook door Pulse Audio & Video worden opgehaald. De kosten van vracht, montage en demontage, verpakking, reis- en verblijfskosten komen te allen tijde volledig voor rekening van de afnemer. Hiervoor gelden de tarieven zoals deze door Pulse Audio & Video worden gehanteerd en onder "tarieven" zijn vermeld.

### **Vervangende apparatuur**

Tijdens een defect dan wel het niet goed functioneren van een apparaat levert Pulse AV indien gewenst en indien mogelijk een vervangend apparaat tegen geringe vergoeding. Informeer naar het tarief wat voor de tijdelijke vervanging van uw defecte product geldt.

### **Apparatuur en/of oplossingen geleverd door derden**

Op producten welke geleverd zijn door derden levert Pulse Audio & Video geen garantie. Tevens is Pulse Audio & Video niet verantwoordelijk voor aangedragen en geleverde oplossingen door derden. Eventuele serviceverlening op en/of aan deze producten en/of oplossingen zal geheel vrijblijvend plaatsvinden en wordt volledig doorberekend op basis van nacalculatie. Hiervoor gelden de tarieven zoals deze door Pulse Audio & Video worden gehanteerd en onder "tarieven" zijn vermeld.

### **Gebruikersfouten**

Voor defecten alsmede het niet goed functioneren van apparatuur door het onjuist gebruik, programmeren en/of configureren dan wel het gebruik van onjuiste content op audiovisuele (netwerk) apparatuur is Pulse Audio & Video op geen enkele wijze verantwoordelijk. Eventuele serviceverlening en/of ondersteuning met betrekking tot het programmeren en/of het configureren van audiovisuele apparatuur dan wel het herstellen van gebruikersfouten worden volledig doorberekend op basis van nacalculatie. Hiervoor gelden de tarieven zoals deze door Pulse Audio & Video worden gehanteerd en onder "tarieven" zijn vermeld.

<sup>2</sup> Bijvoorbeeld het reinigen van ventilatieroosters en/of filters, tijdig vervangen van lampen, verwijderen van vuil, etc.

### Onderzoekskosten

Omdat het opsporen van een storingsoorzaak vaak een niet onbelangrijk deel vormt van de reparatiekosten worden indien u besluit, na prijsopgave, het defecte product NIET te laten repareren, onderzoekskosten in rekening gebracht. Tevens worden minimaal onderzoekskosten berekend indien na onderzoek blijkt dat de opgegeven klacht niet optreedt dan wel dat de klacht veroorzaakt wordt door gebruikersfouten.

De tarieven zoals deze voor onderzoekskosten worden berekend zijn onder "tarieven" vermeld.

### Prijsopgave

Wanneer u een product ter reparatie aanbiedt wordt er een maximale reparatieprijs afgesproken. Indien de verwachting is dat de maximaal afgesproken reparatieprijs overschreden zal worden informeren wij u per telefoon, brief of e-mail over de te verwachte reparatiekosten. Indien u NIET akkoord gaat met de prijsopgave of als de opgegeven fout niet optreedt dan wel de dat de klacht veroorzaakt wordt door gebruikersfouten, worden te allen tijde minimaal "onderzoekskosten" in rekening gebracht.

### Tarieven

Wanneer u een beroep doet op de Technische Dienst van Pulse Audio & Video zijn onderstaande tarieven van toepassing:

op werkdagen [ma-vr] van 09:00 – 17:30 uur:

Arbeidsloon Pulse audio & video technische dienst algemeen 24,25 per 30 min

Arbeidsloon Pulse audio & video programmeren / configureren algemeen 32,50 per 30 min

Bijvoorbeeld: Extron / DBX / Denon / Sony

op werkdagen [ma-vr] van 17:30 – 21:00 uur en in het weekend<sup>3</sup> [za-zo] van 10:00 – 17:00 uur:

Arbeidsloon Pulse audio & video technische dienst 32,50 per 30 min

Arbeidsloon Pulse audio & video programmeren / configureren 40,00 per 30 min

Bijvoorbeeld: Extron / DBX / Denon / Sony

buiten de bovengenoemde tijden:

Arbeidsloon Pulse audio & video technische dienst 40,00 per 30 min

algemeen:

Onderzoekskosten 35,00 per product

Voorrijkosten [ook bij garantiegevallen!] 30,00 per bezoek

Bedragen zijn in Euro, excl. 19% BTW. Arbeidsloon wordt met een tijdseenheid van 5 minuten berekend.

### Openingstijden

De Technische Dienst van Pulse Audio & Video is geopend van maandag t/m vrijdag tussen 09:00 uur en 17:30 uur. Vanzelfsprekend is Pulse Audio & Video ook buiten standaard werktijden telefonisch bereikbaar en beschikbaar bij eventuele calamiteiten. Let echter wel op! Buiten de openingstijden op werkdagen geldt een apart tarief. De verschillende tarieven zijn onder "tarieven" weergegeven.

De afdeling verkoop is bereikbaar van maandag t/m vrijdag tussen 09:00 uur en 17:30 uur. Op zaterdag is de afdeling verkoop niet bereikbaar. U bent altijd van harte welkom in onze showroom, maar om er zeker van te zijn dat wij voldoende tijd voor u hebben is een bezoek aan onze showroom of een gesprek met een van onze adviseurs altijd op afspraak.

### Adressen

Showroom / kantoor:

Pulse Audio & Video b.v.  
Dam 21  
4331 GE Middelburg

Telefoon: 0118 – 640411  
[www.pulseaudiovideo.nl](http://www.pulseaudiovideo.nl)  
[info@pulseaudiovideo.nl](mailto:info@pulseaudiovideo.nl)

Technische Dienst:

Pulse Audio & Video b.v.  
t.a.v. De Technische Dienst  
Braakmanstraat 11  
4335 NA Middelburg

Telefoon: 0118 – 616150  
[www.pulseaudiovideo.nl](http://www.pulseaudiovideo.nl)  
[service@pulseaudiovideo.nl](mailto:service@pulseaudiovideo.nl)

Correspondentieadres:

Pulse Audio & Video b.v.  
Postbus 456  
4330 AL Middelburg

### Algemene Voorwaarden

Pulse Audio & Video is in geen geval verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor schade en/of andere kosten veroorzaakt door een storing aan of uitval van een door Pulse Audio & Video geleverd product en/of dienst.

Op alle leveringen en of diensten van en door Pulse Audio & Video zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing zoals deze bij de Kamer van Koophandel te Middelburg zijn gedeponneerd onder nummer 22020001. Indien gewenst wordt geheel kosteloos een exemplaar toegezonden. Tevens zijn de Algemene Voorwaarden op de website [www.pulseaudiovideo.nl](http://www.pulseaudiovideo.nl) te downloaden.

<sup>3</sup> feestdagen worden als een zondag aangemerkt