



## **SERVICE PROGRAMMA NIROLO PROFESSIONAL DISPLAYS BV**

### **INHOUD:**

1. Inleiding **NIROLO PROFESSIONAL DISPLAYS B.V.** service
2. Transport schade
3. Dead-on-arrival (DOA)
4. 36 maanden on-site garantie
5. Voorwaarden en procedure on-site service
6. Pixel garantie
7. Goederen buiten garantie
8. Service nummers
9. Optionele support
10. Afhandeling van verpakkingsmateriaal

## 1. Inleiding NIROLO PROFESSIONAL DISPLAYS BV service

Deze handleiding is bedoeld voor afnemers van monitoren geleverd door **NIROLO PROFESSIONAL DISPLAYS BV**. Wij garanderen dat, mocht een door ons geleverd product binnen de garantie periode een defect vertonen, deze binnen de afgesproken termijn vervangen wordt.

In alle gevallen zullen wij er naar streven dat zowel u, de wederverkoper, als de eindgebruiker een snelle en acceptabele service oplossing aangeboden wordt.

## 2. Transport schade

Transport schade valt niet onder de garantie. Wij leveren onder FOT, Ex Works, of franco condities. De dealer dient bij inkoop van de producten op FOT en Ex Works basis zelf voor een transport verzekering te zorgen. Uiteraard kan **NIROLO PROFESSIONAL DISPLAYS BV** hiervoor zorgdragen. U treft dan de verzekeringspremie onder de regel "handling" aan op uw inkoopfactuur. Wij berekenen 0,5% van de factuur waarde van de monitoren als verzekeringspremie.

Mocht er transport schade geconstateerd worden aan de door **NIROLO PROFESSIONAL DISPLAYS BV** geleverde nieuwe goederen adviseren wij u de volgende stappen. Bij direct zichtbare schade dient u onmiddellijk de chauffeur te wijzen op de schade en een aantekening te laten maken op de vrachtbrief. Tevens is het aan te raden dat u de vervoerder schriftelijk op de hoogte stelt van de schade aan de goederen.

Indien mogelijk pakt u de goederen in bijzijn van de chauffeur uit. Mocht het vervoer geregeld zijn door **NIROLO PROFESSIONAL DISPLAYS BV** vernemen wij dit graag zo spoedig mogelijk, zodat ook wij van onze kant contact kunnen opnemen met de vervoerder.

Transport schade die achteraf ontdekt wordt doordat verpakking niet beschadigd is, dient u zo spoedig mogelijk schriftelijk te melden aan de vervoerder. Wederom worden ook wij graag op de hoogte gesteld, zodat wij een nader onderzoek kunnen instellen. De goederen dient u ter inspectie ongemoeid te laten.

Voor de defecte monitoren adviseren wij te allen tijde deze te retourneren in de originele verpakking of een daaraan gelijkwaardige verpakking. Mocht die niet voorhanden zijn, geschiedt het vervoer op verantwoording van de afzender en kunnen wij niet instaan voor eventuele transportschade. Eventueel kunnen wij voor verpakking zorgen, doch hieraan zijn kosten verbonden.

## 3. Dead-on-arrival (DOA)

Onder Dead-on-arrival verstaan wij een monitor die binnen 8 dagen na verkoop datum compleet weigert te functioneren, veroorzaakt door een defect aan het materiaal. Deze wordt binnen 48 uur

door **NIROLO PROFESSIONAL DISPLAYS BV** vervangen voor een nieuwe gelijkwaardige monitor. Hiervoor dient een aankoopbewijs overlegd te worden. De juiste procedure wordt hieronder beschreven onder punt 4, de on-site service procedure.

#### **4. 36 maanden on-site garantie**

**NIROLO PROFESSIONAL DISPLAYS BV** biedt op alle door haar verkochte producten een beperkte garantie (limited-warranty) aan de eindgebruikers van 36 maanden op arbeid en materiaal. Op een aantal producten wordt een jaar on-site garantie verstrekt.

Onder on-site service verstaan wij dat bij een geldige garantie claim binnen 48 uur of in overleg met de eindgebruiker de defecte monitor ter plekke wordt gerepareerd of vervangen wordt door een monitor die vergelijkbaar is, of, indien niet meer leverbaar, door een beter product. Daarvoor komt een medewerker van Nirolo Professional Displays BV bij de eindgebruiker langs, die het defecte apparaat ophaalt en vervangt.

Bij een defect aan de monitor dient men contact op te nemen met **NIROLO PROFESSIONAL DISPLAYS BV** of met een door **NIROLO PROFESSIONAL DISPLAYS BV** geautoriseerd reparatie en service bedrijf. De relevante telefoonnummers treft u hieronder aan.

Om in aanmerking te komen voor on-site service dienen de volgende gegevens overlegd te worden en aan de hierna volgende voorwaarden te worden voldaan:

- a. Een kopie van de originele aankoopbon.
- b. Het model en serienummer van de monitor.
- c. Naam en adres van de eindgebruiker of van de plaats waar de monitor kan worden opgehaald.
- d. De monitor dient te vallen binnen de garantie termijn van 36 maanden.
- e. Accessoires, adapter, stroom -en videokabels vallen niet onder de garantie.
- f. De monitor dient verpakt klaar te staan met alle accessoires.
- g. Een RMA formulier dient volledig ingevuld te worden

De garantie op de monitor komt in de volgende gevallen te vervallen:

1. Beschadigde, gebroken en bewerkte behuizing en of printplaten.
2. Gebroken, bekraste beeldbuis of LCD paneel.
3. Kleurvlekken in het scherm (beschadigd kleuren masker), met plaatjes of letters ingebrand scherm of image sticking veroorzaakt door statische applicaties bij schermen die daarvoor niet bestemd of geschikt zijn.
4. Onoordeelkundig of ondeskundig gebruik, kortom ieder gebruik niet conform de handleiding van de monitor.
5. Reparaties of veranderingen aan de monitor die niet zijn uitgevoerd zijn door **NIROLO PROFESSIONAL DISPLAYS BV** of een geautoriseerd reparatie bedrijf.

Monitoren waarvan de behuizing ter beveiliging van een merkteken is voorzien, kunnen helaas niet in aanmerking komen voor on-site garantie. In dergelijke gevallen zullen wij in depot repareren.

Eventueel bieden wij de mogelijkheid van een leenmonitor aan, doch de extra vervoerskosten komen dan voor rekening van de eindgebruiker.

**NIROLO PROFESSIONAL DISPLAYS BV** biedt de eindgebruiker ook de mogelijkheid tegen bijbetaling de monitor te vervangen voor een beter en nieuwer model. Deze monitor wordt in principe via de dealer geleverd.

## **5. Voorwaarden en procedure on-site service**

Bij een bezoek van een servicemonteur wordt er vanuit gegaan dat het defecte product gereed staat ter evaluatie. Onze monteur moet binnen een kwartier in staat gesteld worden de storing of het defect te verifiëren. Indien er geconstateerd wordt dat het defect aan het product wellicht door onoordeelkundig gebruik veroorzaakt is, behouden wij het recht om het scherm ter evaluatie mee te nemen naar de technische dienst van **NIROLO PROFESSIONAL DISPLAYS BV**.

Ingebouwde schermen dienen voor de monteur uitgebouwd te zijn. De monteur moet gemakkelijk bij een scherm kunnen komen om de storing te kunnen verhelpen. Indien de monteur een ingebouwd scherm zelf moet uitbouwen, wordt deze extra handeling pro rata doorbelast. Het is mogelijk om hierover in een aparte service overeenkomst nadere afspraken met **NIROLO PROFESSIONAL DISPLAYS BV** te maken.

Aangepaste en gemodificeerde schermen komen niet in aanmerking voor on-site service en dienen op kosten van de dealer of eindgebruiker verzonden te worden aan de technische dienst van **NIROLO PROFESSIONAL DISPLAYS BV**.

Indien een defect niet geconstateerd wordt of indien een service claim niet terecht is, worden de gemaakte kosten integraal doorbelast aan de dealer.

## **6. Pixel garantie**

Maximaal aantal toegestane defecte pixels (ongeachte welke kleur deze zijn): 3 stuks, waarbij deze ten minste 5 cm uit elkaar dienen te zijn. Schermen met te veel defecte pixels worden ook via on-site service omgeruild. Wij maken geen onderscheid tussen defecte pixels of defecte subpixels.

Defecte pixels die ontstaan zijn door onoordeelkundig gebruik vallen niet onder de pixel garantie.

## **7. Goederen buiten de garantie**

Vanzelfsprekend kan **NIROLO PROFESSIONAL DISPLAYS BV** ook zorg dragen voor reparatie aan monitoren waarvan de garantie is komen te vervallen of waarvan de garantieperiode is verstreken. Onderdelen zijn tot 5 jaar na aanschaf van het product leverbaar. In overleg met de eindgebruiker kan de monitor opgestuurd worden ter evaluatie en wordt vooraf aan de reparatie een indicatieve prijsopgave doorgegeven. Indien de reparatie kosten 20% hoger zullen uitvallen dan vooraf doorgegeven wordt alsnog contact met de eindgebruiker opgenomen. De transportkosten zijn

eveneens voor rekening van de eindgebruiker. Op reparatie van goederen die uit of buiten de garantie zijn, wordt 3 maanden garantie verleend.

## **8. Service nummers**

**NIROLO PROFESSIONAL DISPLAYS BV** gebruikt de volgende nummers:

Telefoon nummer:  
+31 (0)183-505064

Fax nummer:  
+31 (0)183-509832

E-mail:  
[service@nirolo.nl](mailto:service@nirolo.nl)

Website: [www.nirolo.nl](http://www.nirolo.nl) via het speciale serviceformulier.

Retour adres goederen:  
Nirolo Professional Displays BV  
Biesboschhaven Noord 1 b  
4251 NL Werkendam

Tijdens werkdagen zijn wij tussen 8.00 en 18.00 bereikbaar op bovenstaande nummers. Buiten kantoor tijden kan een antwoordapparaat ingesproken worden.

## **9. Optionele support**

Voor speciale projecten kunnen in onderling overleg extra schermen of onderdelen bij de eindgebruiker geplaatst worden tot een maximum van 2% van de factuurwaarde, zodat bij eventuele defecten direct een vervangend scherm voorradig is. Deze schermen blijven eigendom van Nirolo Professional Displays B.V. en dienen op een beveiligde plaats opgeslagen te worden. Verzekering van deze schermen komt voor rekening van de eindgebruiker.

## **10. Afhandeling van verpakkingsmateriaal**

Het wordt aanbevolen de originele verpakking te bewaren teneinde bij een eventueel defect de schermen te kunnen vervoeren in de originele verpakking.