

# Altmanner Garantie Uitbreiding (AGU) tot 5 jaar garantie

Onder voorwaarden

## 1. AGU: tot 5 jaar garantie

Standaard is de garantie van de fabrikant op het product geldig.

Wanneer het product “AGU” (Altmanner Garantie Uitbreiding) aangekocht wordt bij de aankoop van een product en geactiveerd wordt bij registratie van het product door de eindklant, binnen de 30 dagen na aankoop, dan verlengt deze Garantie Uitbreiding de garantieperiode van het product tot 5 jaar (onder voorwaarden).

## 2. AGU: niet op alle producten

De AGU kan enkel aangekocht worden bij producten waarbij het aangeboden wordt op de webshop als gekoppelde optie, gekoppeld product.  
Dit kan doorheen de tijd wijzigen.

Voorbeeld:

De Kassa PC model NIOSTAR® BLAZE 156 biedt deze optie.

## 3. AGU: ook geldig op randapparatuur?

Ja. Wanneer op hetzelfde moment van aankoop van een kassa toestel waarbij de AGU als optie gekozen wordt, ook randapparatuur van hetzelfde merk gekocht wordt, dan geldt de garantie uitbreiding ook voor deze randapparatuur.

Wat is randapparatuur? Randapparatuur =

- Klantendisplay
- Printer
- Geldlade
- Barcode Scanner / QR-Code scanner

## 4. AGU: regio geldigheid

De AGU is enkel geldig in België. Buiten België voorziet Altmanner deze AGU niet tenzij expliciet anders overeengekomen en schriftelijk bevestigd.

## 5. AGU: SLA

### 5.1. Reactietijd.

De reactietijd, zonder extra kosten, is de volgende reguliere werkdag tijdens reguliere werkuren; van maandag tot en met vrijdag, van 09:00 - 18:00, met uitzondering van officiële feestdagen en aangekondigde vakantieperiodes.

### 5.2. Sneller?

Binnen de 10 uur: € 40 per incident.

Binnen de 5 uur: € 80 per incident.

### 5.3. Buiten de reguliere werkdagen en werkuren?

Ja, tegen een fixed opleg van € 120 per incident.

### 5.4. Interventie stappen

#### **Telefonisch contact**

De SLA omvat altijd eerst een techniek die belt met iemand ter plaatse, de eindklant, of iemand die deze ondersteuning biedt, en waarbij nagegaan wordt wat er juist mis is met de hardware. Zo kan vaak vastgesteld worden of het niet gewoon de stekker van het toestel is die niet goed inzit.

#### **Uitrijden voor interventie ter plaatse**

Indien er echt blijkt dat er iets mis is met het toestel, spreekt de techniek af met de klant wanneer deze kan langskomen ter interventie.

- Tijdens de interventie gaat de techniek na wat er mis is met het toestel.
- Blijkt het een defect dat ter plaatse onmiddellijk kan gerepareerd worden, dan voert de techniek de reparatie uit.
- Blijkt het een defect dat volgens de inschatting van de techniek niet ter plaatse kan worden uitgevoerd, dan kan de techniek beslissen om het toestel te verwisselen met een identiek toestel dat werkt, wat het issue meteen oplost.
- Kan er geen identiek toestel gewisseld worden, dan kan de techniek tijdelijk een toestel plaatsen dat functioneel de werking kan vervullen; en dan kan een voorstel gedaan worden voor een gelijk(w)aardig toestel op latere datum.

## 5.5. Onterechte Garantie Claim

Wanneer er sprake is van het onterecht inroepen van de AGU omdat de schade zich heeft voorgedaan buiten de standaard garantievoorwaarden van de fabrikant, die duidelijk uitgelegd zijn in de garantievoorwaarden van de fabrikant, dan zal hiervoor een vaste vergoeding aangerekend worden per incident. Namelijk deze vaste vergoedingen voor de interventie tijd (uren) en reisvergoeding van de techniker:

Tijdens reguliere werkuren op reguliere werkdagen:

2u à 98/uur = € 196 + 0.69/km vanuit de hoofdzetel van Altmanner bv.

Buiten reguliere werkuren op reguliere werkdagen:

2u à 149/uur = € 298 + 0.99/km vanuit de hoofdzetel van Altmanner bv.

## 6. Garantie voorwaarden

Zowel de garantievoorwaarden van Altmanner bv zijn geldig als deze van het merk.

Deze kan u terugvinden op de website van Altmanner bv.

<https://altmanner.be/algemene-voorwaarden>

## 7. Data

De klant is er steeds zelf verantwoordelijk voor ten allen tijde een back-up te hebben van de data op de harde schijf van een PC. We voorzien geen data recuperatie diensten en deze kosten worden nooit door enige garantie gedekt noch kan Altmanner bv op enige manier aansprakelijk gesteld worden voor het verlies van data.

## 8. Tarieven

Alle vermelde tarieven zijn in Euro en exclusief BTW.

Dit zijn de tarieven op 1 november 2023 en deze worden geacht automatisch verhoogd te worden via de index bij inflatie.

## 9. Wanneer de AGU kopen?

De AGU kan enkel aangekocht worden als gekoppelde optie, als gekoppeld product, op het moment van aankoop van het hoofdproduct waarbij de AGU van toepassing is. Dit later kopen is niet meer mogelijk.

Zorg ervoor dat de eindklant het product voor garantie aanmeldt - registreert, ten laatste bij levering, ten allerlaatste 30 dagen nadat het bij Altmanner bv werd aangekocht. Bij NIOSTAR® producten kan dit via de website van NIOSTAR®:

<https://niostar.be/product-registratie/>

Bij producten van andere merken ontvangt u van Altmanner na aankoop de nodige instructies via e-mail voor het betreffende product en merk.

## 10. Hoe werkt het aanmelden van een defect?

Stuur een e-mail naar [support@altmanner.be](mailto:support@altmanner.be)

met omstandige uitleg over het defect, eventueel met foto's

met merknaam, model en serienummer van het toestel

met bedrijfsnaam, adres voor de interventie, naam contact, gsm & email contact

urgentie: standaard, buiten reguliere tijden, binnen 10 uur, binnen 5 uur