

NIOSTAR® GARANTIE

REGISTREER UW PRODUCT OM UW GARANTIE TE GENIETEN

Garantieperiode van het product: 36 m*

36 maanden* vanaf de datum van aankoop door eindklant (= gebruiker) en bij registratie van het product voor garantie door de eindklant bij NIOSTAR® binnen de 30 dagen na aankoop van het product via: <https://niostar.be> is geldig voor deze product types:

- Touchscreens
- POS - Computers
- Kiosks
- Mobile Terminals
- Cash Drawers
- Barcode Scanners
- Printers

(*) Onder voorwaarden verderop in deze garantie uitgelegd.

Garantieperiode van de accu (wanneer het product een accu bevat):

- 12 maanden vanaf de datum van aankoop

Wettelijke garanties:

- Deze garantie wordt onafhankelijk van niet-uitsluitbare wettelijke garanties of waarborgen die van toepassing zijn in het land van aankoop gegeven

Basis garantie: 12 maanden vanaf productiedatum; indien het product niet geregistreerd is voor garantie bij aankoop door de eindklant.

ALGEMENE GARANTIEVOORWAARDEN

- NIOSTAR® garandeert dat het product gedurende de garantieperiode vrij is van materiaal- en fabricagefouten.
- De garantie dekt gebundelde accessoires niet.
- Indien het product in de garantieperiode een mankement vertoont, zal NIOSTAR® het product repareren of vervangen binnen een redelijke termijn van enkele weken.

- NIOSTAR® garandeert dat de producten, de onderdelen en de accessoires in goede staat verkeren en vrij zijn van fabricage- en materiaalfouten, **enkel indien ze nieuw**, via een erkende NIOSTAR® -distributeur of verdeler of wederverkoper zijn aangeschaft.
- Deze garantie is alleen geldig indien het product nieuw was op de datum van aankoop en niet werd verkocht als gebruikt, gerenoveerd of showmodel.
- Bewaar de originele aankoopbon en uw registratiebewijs, samen met deze pagina die u afdruckt bij registratie, voor toekomstige serviceverzoeken.

1. Uitsluitingen:

- De garantie dekt geen schade die is veroorzaakt door:
 - Onjuist gebruik of misbruik
 - Schade door storingen in het elektrische stroom net, zoals bijvoorbeeld schade aan het moederbord door stroompieken
 - Natuurlijke slijtage
 - Ongevallen
 - Veranderingen of reparaties die niet door NIOSTAR® zijn uitgevoerd
- Deze garantie geldt niet voor storingen die veroorzaakt zijn door incorrecte installatie, gebruik, reiniging of onderhoud, ongeluk, schade, misbruik, verkeerd gebruik, aanpassingen aan het product door anderen dan NIOSTAR®, schade veroorzaakt door softwareprogramma's, normale slijtage of andere gebeurtenissen, voorvallen, fouten of nalatigheid die buiten het macht van NIOSTAR® vallen.

2. Procedure voor het indienen van een garantieclaim:

- Neem contact op met een NIOSTAR® distributeur of het bedrijf waarbij u uw NIOSTAR®product hebt aangekocht.
- Zorg ervoor dat u het product en het aankoopbewijs kan bezorgen.
- Zorg ervoor dat u uw bewijs van productregistratie kan bezorgen.

3. Aansprakelijkheid:

- NIOSTAR® is niet aansprakelijk voor indirecte, gevolgschade of schade die niet aantoonbaar zijn veroorzaakt door een gebrek aan het product.
- NIOSTAR® is niet aansprakelijk voor schade die de klant lijdt als gevolg van vertraging bij het vervangen of repareren van producten op grond van de garantie.
- NIOSTAR® is niet aansprakelijk voor beschadigde producten die tweedehands verkocht/aangekocht worden, of voor producten die (door-)verkocht worden via verkoopkanalen die niet erkend zijn.

4. Toepasselijk recht:

- Deze garantie wordt beheerst door het toepasselijke recht van het land: België.

5. Taal:

- Deze garantie is beschikbaar in de talen Nederlands, Frans en Engels. De Nederlandse taal primeert op alle vertalingen.

6. Wijzigingen:

- NIOSTAR® behoudt zich het recht voor om deze garantie te wijzigen zonder voorafgaande kennisgeving. Hou de website in het oog en print uw garantie af bij registratie van uw product.

7. Origineel:

- Uw registratie gecombineerd met deze afgedrukte pagina, vormen het originele document en zijn de enige geldige vorm van garantie.

8. Geldigheid:

- Deze garantie is geldig in alle landen waar NIOSTAR®-producten worden verkocht

9. Datum

- Dit is de meest recente versie van dit document, dd: 06/11/2023

10. Reparatie en garantie:

Alle onderdelen die gerepareerd of vervangen zijn door een NIOSTAR® Service Center hebben garantie voor de rest van de garantieperiode, maar ten minste 3 maanden, afhankelijk welke periode van toepassing is.

NIOSTAR®-producten worden aan IT professionals verkocht zonder Operating System, ook besturingssysteem genoemd. Het NIOSTAR® reparatiecentrum kan het oorspronkelijk geconfigureerde besturingssysteem dat gebundeld is met het product daarom niet altijd herstellen. NIOSTAR® zal gegevens of software die op de originele opslagmedia van het product staan, niet herstellen of overdragen. Indien het product wordt gerepareerd, kan alle door de gebruiker op het toestel geplaatste informatie permanent verwijderd worden.

Indien het product onder de garantie valt, gaat u er hierbij mee akkoord dat de eigendom van de vervangen defecte onderdelen automatisch overgedragen wordt aan NIOSTAR®

11. Softwareondersteuning

Software meegeleverd met het product wordt geleverd "zoals deze is". NIOSTAR® garandeert niet de ononderbroken of foutloze werking van welke software dan ook die werd meegeleverd met het product. Deze garantie dekt de hardware van het product. NIOSTAR® zal alleen technische ondersteuning bieden voor de vooraf geïnstalleerde software van het product indien het de goede werking van de hardware belemmert. Voor andere problemen met de software raden wij u aan de gebruikershandleidingen, de NIOSTAR® -ondersteuningswebsite en/of andere online hulpbronnen te raadplegen. Voor software van derde partijen kan ondersteuning door de respectieve verkopers nodig zijn.

12. Garantie beleid voor defecten aan monitoren, TFT LCD

Ondanks de hoogst mogelijke standaarden, kan het zijn dat de complexe productie van thin-film-transistor (TFT) liquid crystal display (LCD) schermen kleine visuele imperfecties oplevert. Deze visuele imperfecties belemmeren de prestaties van uw product niet.

Indien niet expliciet vermeld in de datasheet van de monitor, is het monitormodel niet geschikt voor applicaties die statische, stilstaande of vaste beelden weergeven.

Statische beelden kunnen inbranden van het beeld veroorzaken, schade die zich kan openbaren als vlekken of watermerken op het scherm. Deze NIOSTAR® garantie geldt niet voor monitoren die in gebruik zijn voor applicaties die statische, stilstaande of vaste beelden gedurende langere periodes van meerdere uren per dag weergeven, die resulteren in inbranden van het beeld.

Schakel de monitor uit wanneer deze niet in gebruik is of maak gebruik van een instelling voor energiebeheer, indien ondersteund door uw systeem, om de weergave uit te schakelen wanneer het systeem niet actief is, om inbranden van het beeld te voorkomen.

NIOSTAR® levert echter alleen garantieservice voor het LCD-scherm van uw NIOSTAR®-product onder de volgende voorwaarden:

- Er zijn in totaal 3 heldere pixels, 5 donkere pixels of 8 helderen en/of donkere pixels;
- Er zijn 2 naastgelegen heldere pixels of 2 naastgelegen donkere pixels;
- Er zijn 3 heldere en/of donkere pixels binnen een diameter van 15mm.

Opmerking:

- een zogenaamde heldere pixel is een witte of sub-pixel op een zwarte achtergrond.
- een zogenaamde donkere pixel is een zwarte of sub-pixel op een gekleurde achtergrond behalve zwart.

Onderzoekscondities hiertoe:

- Niet minder dan 30 cm afstand, in een rechte lijn, tussen TFT-scherm en inspecteur.
- Kamertemperatuur tussen 20 en 40°C

- Verlichting tussen 300 en 500 Lux
- De afwijking van het LCD-scherm moet groter zijn dan 3 mm.
- De afwijking moet zich in het midden van het LCD-scherm bevinden.
- De afwijking moet zichtbaar zijn bij een helderheid van ten minste 50%.
- Indien uw product voldoet aan deze voorwaarden, kunt u contact opnemen met een NIOSTAR®-erkende serviceagent of reparatiecentrum voor garantieservice.

17. Garantie beleid met betrekking tot printers

NIOSTAR® garandeert dat deze printer, de onderdelen en de accessoires in goede staat verkeren en vrij zijn van fabricage- en materiaalfouten, indien ze bij NIOSTAR® of via een erkende NIOSTAR®-distributeur of wederverkoper zijn aangeschaft.

De garantieperiode voor printers (met uitzondering van de printkop, de drukrol en de cutter) is één (1) jaar vanaf de aankoopdatum. Garanties die van toepassing zijn op producten gaan in op de datum zoals vermeld op de door de wederverkoper verstrekte verkoopfactuur.

De garantieperiode voor NIOSTAR® Printkoppen en Platenrollers is:

Ticket printers:

Direct Thermal-toepassingen: drie (3) jaar of 10.000.000 lijnen of 150 km papier passage, afhankelijk van wat zich het eerst voordoet

De garantieperiode voor NIOSTAR®-cutters is drie (3) jaar vanaf de datum van aankoop of het volgende aantal sneden (wat het eerst komt): NIOSTAR® Standaard Cutter: 1.500.000 sneden in Thermisch Papier.

Labelprinters:

Direct Thermal-toepassingen: drie (3) jaar of 50 km label passage, afhankelijk van wat zich het eerst voordoet.

Opmerking: Schade veroorzaakt door het snijden van niet-goedgekeurde materialen of andere fysieke beschadigingen maakt de garantie ongeldig.

In geval van reparaties, vervanging van onderdelen of andere diensten die worden verlangd in het kader van de garanties die hierin worden gegeven binnen de garantieperiode, geldt een aanvullende garantieperiode van 90 dagen voor de gerepareerde of vervangen onderdelen vanaf de datum van dergelijke reparaties of vervangingen.

Wijzigingen aan de printer, onjuist gebruik of onderhoud door niet-geautoriseerde en/of niet-gecertificeerde servicebedrijven maken de garantie ongeldig.

Onjuist gebruik omvat, maar is niet beperkt tot, het gebruik van verbruiksartikelen die niet door NIOSTAR® zijn vervaardigd of geautoriseerd. Fysieke schade aan de printkop, de drukrol of de snijplotter, in aanvulling op wat hierboven is vermeld, leidt eveneens tot het vervallen van de garantie.

13. Verantwoordelijkheid van de klant

Geldig voor elk product:

- Voorkom de impact van stroomstoringen zoals stroompieken, het onverwacht wegvallen van stroom, door gebruik te maken van een Uninterruptible Power Supply (UPS) systeem.
- Lees eerst de gebruikershandleiding en gebruik het product uitsluitend volgens de richtlijnen in de gebruikershandleiding.
- Bewaar de originele verpakking. Wanneer het product voor reparatie teruggestuurd moet worden, kan de originele verpakking het product betere bescherming bieden tijdens het transport.

Voor POS Systemen, Computers, Mobile Terminals, Kiosken:

- Maar regelmatig back-up van gegevens die opgeslagen staan op het product.
- Indien het product voorzien is van de functie TPM (Trusted Platform Module (en dit geldt voor elke machine die compatibel is met Windows 11) kan NIOSTAR® het pre-boot wachtwoord van de ingebouwde veiligheids chip niet resetten. Indien u het wachtwoord kwijt bent, kan het product alleen gerepareerd worden door het gehele moederbord te vervangen, wat **niet** gedekt wordt door de garantie.

Contact opnemen met de support van NIOSTAR®

Neem altijd eerst contact op met het bedrijf waaraan u het toestel gekocht hebt. Kan u geen contact krijgen met dit bedrijf, dan kan u rechtstreeks contact opnemen met NIOSTAR®

Voordat u contact opneemt met de technische ondersteuning van NIOSTAR® moet u ervoor zorgen dat u het product bij de hand hebt en dat het, indien mogelijk, aanstaat.

Zorg er ook voor dat u het serienummer, de modelnaam en het aankoopbewijs van het product bij de hand hebt.

Alle informatie om de support te bereiken staat op de website: <https://niostar.be>

De medewerker van NIOSTAR® kan u verzoeken om mee te werken aan probleem vaststelling en oplossing, wat kan zijn:

Het installeren van software om het toestel vanop afstand over te nemen en het in staat stellen van de medewerker om dit te doen;

Het uitvoeren van diagnostische hulpmiddelen en programma's op het product;
Het uitvoeren van andere redelijke activiteiten die verzocht worden welke kunnen helpen bij het identificeren of oplossen van de problemen.

Indien vastgesteld wordt dat het probleem zo niet kan opgelost worden, zult u het product terug moeten bezorgen aan een NIOSTAR® Service en reparatiecentrum; dit proces heet RMA.

RMA

RMA staat voor **Return Merchandise Authorization**. Het is een procedure om een defect toestel te vervangen tijdens de garantieperiode van een artikel. Als je een toestel hebt gekocht dat defect is, kun je contact opnemen met de verkoper om een RMA aan te vragen. De verkoper zal je dan instructies geven om het toestel terug te sturen en een nieuw of gerepareerd toestel te ontvangen. Lukt het je niet om in contact te komen met je verkoper, kan je steeds rechtstreeks met de NIOSTAR® support contact opnemen. U zal dan voor uw product een RMA-nummer krijgen.

- Noteer uw RMA-nummer duidelijk op de buitenkant van de doos en op het verzenddocument voor tracking doeleinden.
- U ontvangt ook via e-mail een RMA-verzoekformulier. Beschrijf het probleem duidelijk en volledig op dit formulier en voeg het bij het toestel in de verpakking.
- Voeg ook een kopie van het aankoopbewijs en de garantie registratie bij dit document.

Opmerking: Indien u de benodigde documenten voor de bevestiging van de garantie niet levert, zal de originele productiedatum van het product gebruikt worden als begin van de garantieperiode. Gezien NIOSTAR® producten enkel verkocht (mogen) worden binnen een B2B relatie, dus aan bedrijven en professionelen, zijn de voorwaarden mbt consumenten en garantie hier niet van toepassing.

We herhalen nog eens dat het belangrijk is dat u een back-up hebt van alle gegevens die zijn opgeslagen op het product en dat u persoonlijke, vertrouwelijke of andere eigen informatie verwijdert, voordat het service proces gestart wordt. U gaat ermee akkoord dat NIOSTAR® gegevens, software of programma's die geïnstalleerd zijn op het product kunnen verwijderen, zonder deze te herstellen. NIOSTAR® kan niet aansprakelijk gesteld worden voor verlies, schade of misbruik van deze gegevens.

- Verpak het product in een veilige en stevige verpakking. Hiervoor kan best de originele verpakking gebruikt worden. In ieder geval moet de verpakking aan de volgende eisen voldoen:
- Gebruik een stevige doos waarvan de sluitkleppen intact zijn.
- Verwijder alle labels, etiketten voor gevaarlijke stoffen en andere markeringen van vorige verzendingen van de doos die niet langer van toepassing zijn.

- Verpak alle artikelen afzonderlijk.
- Gebruik geschikt opvulmateriaal.
- Gebruik sterk tape geschikt voor verzending; Gebruik geen koord of papieren omwikkeling.
- Gebruik slechts één adresetiket met duidelijke en complete aflever- en retourinformatie.
- Voeg een extra adreslabel toe in de verpakking.
- Stuur alstublieft niets anders op dan alleen het product zelf, tenzij specifiek verzocht door NIOSTAR®. Verwijder accessoires en verwijderbare opslagapparaten zoals geheugenkaarten, disks en flash drives van het product.
- NIOSTAR® kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor verlies, schade of vernietiging van accessoires of verwijderbare opslagapparaten.
- Verwijder wachtwoorden waarmee het product is beveiligd of geef deze mee op de documenten aan NIOSTAR®. Indien de toegang tot het product is beveiligd met wachtwoorden, kan het zijn dat NIOSTAR® niet alle problemen van het product kan detecteren en repareren.
- Indien het product de functie TPM (Trusted Platform Module) heeft, verschaft dan het pre-boot wachtwoord van de ingebouwde veiligheidschip.

Retour methodes:

- Indien RMA nodig is, moet u uw product naar het dichtstbijzijnde NIOSTAR®-reparatiecentrum brengen.
- NIOSTAR® kan de service procedure naar eigen goeddunken vereenvoudigen door u aan te bieden het product naar het bedrijf te brengen waar u het hebt gekocht of via een koerierdienst te versturen.

De garantie dekt alleen technische hardware problemen tijdens de garantieperiode en onder normale gebruiksomstandigheden. De garantie is niet van toepassing op softwareproblemen of door de klant veroorzaakte schade of omstandigheden, waaronder, maar niet beperkt tot:

- Als er met het product geknoeid is, het gerepareerd en/of aangepast is door niet-bevoegd personeel;
- Als het serienummer van het product, onderdelen of accessoires is gewijzigd, geannuleerd of verwijderd;
- De garantiezegels verbroken of aangepast zijn;
- Veroudering;
- Schade (per ongeluk of anders) aan het product die geen invloed heeft op de werking en functies van het product, waaronder begrepen maar niet beperkt tot roest, verandering van kleur, textuur of afwerking, slijtage en geleidelijke slijtage; (f) Schade aan het product veroorzaakt door oorlog, terrorisme, brand, ongelukken, natuurrampen, opzettelijk of onopzettelijk misbruik, oneigenlijk gebruik, verkeerd onderhoud en gebruik onder abnormale condities;
- Schade aan het product veroorzaakt door onjuiste installatie, aansluiting of storing van een randapparaat, zoals een printer, optische schijf, netwerkkaart of USB-apparaat, etc.;

- G. Schade aan het product veroorzaakt door een externe elektrische storing of een ongeluk;
- H. Schade aan het product veroorzaakt door gebruik anders dan binnen de voorgeschreven werkings- en opslagomstandigheden of -omgeving, zoals beschreven in de gebruikershandleiding;
- I. Schade aan het product veroorzaakt door software van een derde partij of virussen; of verlies van software of gegevens tijdens reparatie of vervanging;
- J. Onbruikbaarheid vanwege vergeten of verloren beveiligingswachtwoorden;
- K. Onbruikbaarheid of schade aan het product vanwege besmetting met gevaarlijke stoffen, ziekte, ongedierte of bestraling;
- L. Fraude, diefstal, onverklaarbare verdwijning of opzet;
- M. Onbruikbaarheid of schade aan het product door installatie en gebruik van de Unlock Device App, een hulpprogramma waarmee u de "bootloader" (het opstartprogramma) van het product kunt ontgrendelen maar waardoor de garantie van het product ongeldig wordt.

Behalve, zoals vermeld in deze garantie en voor zover is toegestaan door de wet, is NIOSTAR® niet verantwoordelijk voor directe, speciale, incidentele of gevolgschade voortkomend uit de schending van garantie of voorwaarde of onder een andere rechtsleer, inclusief, maar niet beperkt tot het verlies van gebruik; verlies van omzet; verlies van werkelijke of verwachte winsten (inclusief verlies van winsten op contracten); verlies van gebruik van geld; verlies van verwachte besparingen; verlies van handel; verlies van mogelijkheden; verlies van goodwill; verlies van reputatie; verlies van of schade aan of corruptie van gegevens; of indirecte of gevolgschade als gevolg van het vervangen van de apparatuur of eigendom, kosten van het herstellen of opnieuw produceren van gegevens opgeslagen op of gebruikt met het product.

14. Privacy

U gaat ermee akkoord en begrijpt dat NIOSTAR®, persoonlijke gegevens moet verzamelen, doorsturen en verwerken om de verzochte service uit te voeren; en dat uw gegevens voor dit doel doorgestuurd en verwerkt kunnen worden. Echter, NIOSTAR® zal bij het gebruiken en beschermen van uw persoonsgegevens te allen tijde de NIOSTAR® Privacy Policy in acht nemen. Raadpleeg de NIOSTAR® Privacy Policy op: <https://niostar.be/privacyverklaring-eu/>

15. Gevallen die buiten de garantie vallen

Het terugsturen van het product naar het NIOSTAR®-reparatiecentrum in de garantieperiode betekent niet automatisch dat het gratis gerepareerd zal worden. Na ontvangst van uw product behoudt NIOSTAR® zich het recht voor om de geldigheid van uw garantie en uw verzoek om garantieservice te controleren. Indien de garantieperiode

is verlopen of indien de uitzonderingen van toepassing zijn, zal uw verzoek beschouwd worden als buiten de garantie ("OOW" , **O**ut **O**f **W**arranty).

Indien uw serviceverzoek OOW is zal een servicekostenlijst met een offerte voor reparatie aan u geleverd worden door het bedrijf dat de reparatie van het merk product NIOSTAR® zal doen. U kunt deze accepteren of afwijzen. Indien u de reparatie accepteert zal dit bedrijf u een factuur sturen voor het werk, de reserveonderdelen en andere kosten die vermeld zijn in de servicekostenlijst. U moet de factuur binnen ten laatste vier weken na de datum waarop de factuur is uitgegeven betalen. De reparatie zal pas uitgevoerd worden nadat de factuur betaald is.

Het bedrijf dat in naam van NIOSTAR® handelt, kan u diagnostische kosten (inclusief eventuele transportkosten) in rekening brengen met een maximum van € 150 indien uw serviceverzoek OOW is en u de reparatie weigert; of indien uw product niet gerepareerd hoeft te worden.

16. Prijsgegeven eigendom

Nadat uw product gerepareerd is, of indien u de reparatie-offerte niet accepteert, zal NIOSTAR® uw product via de afgesproken RMA-methode retourneren.

- Indien u uw product niet (tijdig) ophaalt, of indien levering niet mogelijk is op het adres dat u hebt opgegeven, zal NIOSTAR® u een bericht sturen op het adres dat u opgegeven heeft toen u verzocht om de service.
- Indien u het product nog steeds niet binnen een periode van 90 dagen nadat het bericht is verzonden ophaalt, behoudt NIOSTAR® zich het recht voor om schadevergoeding van u te eisen, inclusief de kosten voor opslag, of het product te verwijderen in overeenstemming met de toepasselijke wetten en regelgevingen; en wettelijke retentierechten voor onbetaalde kosten.

NIOSTAR® behoudt zich het recht voor om de NIOSTAR® garantie-informatie te interpreteren en uit te leggen. Kijk op de officiële NIOSTAR® Support Site <https://niostar.be> voor de huidige en volledige NIOSTAR® garantie-informatie.

17. NIOSTAR® Contact informatie:

NIOSTAR®

<https://niostar.be/contacteer-ons/>

Tel: +32 50 896407

E-mail: info@niostar.be

NIOSTAR® is een geregistreerd merk en wordt in België vertegenwoordigd door

Altmanner BV
Gwijde van Dampierrestraat 3
BE – 8820 TORHOUT

ON-BTW-BE0804.266.689
RPR Gent, afdeling Oostende