



Allereerst, van harte gefeliciteerd met de aankoop van een BTO laptop of desktop PC!

Wij gaan er van uit dat je met deze computer vele jaren plezier hebt. Het is een apparaat met veel elektronica en bewegende onderdelen, hierdoor is er altijd een geringe kans op een storing.

Bij een goede garantie horen heldere voorwaarden. Hieronder leggen wij de garantievoorwaarden uit.

Garantievoorwaarden BTO laptops of desktop PC's.

1. Insturen van goederen ter reparatie

Vraag vooraf altijd een RMA-nummer aan via onze helpdesk, <https://bto.eu/klantenservice/>. Wanneer u goederen aan BTO stuurt (of laat ophalen middels pick-up en return garantie) voor garantie, zorg er dan voor dat dit goed is verpakt om de kans op transportschade te verkleinen. Zorg er voor dat er aan de buitenzijde niet zichtbaar is dat om een laptop of dure hardware gaat, dit verkleint de kans op diefstal van uw pakket.

2. Schade

Elke vorm van schade is uitgesloten van garantie (b.v. valschade, vloeistofschade en optische schade). Wel is het mogelijk een aanvullende verzekering aan te schaffen via <https://www.bto.eu/verzekering/>

3. Laptop-batterij

De garantietermijn van een losse laptop-batterij (niet geleverd in een nieuwe laptop) bedraagt 12 maanden. Het betreft hier een verbruiksartikel. Zoals bij alle batterijen, zal de maximale capaciteit afnemen in de loop van de tijd of door het gebruik, en is de levensduur van de batterij afhankelijk van het productmodel, de configuratie, geïnstalleerde applicaties, functies, gebruik, draadloze functionaliteit en instellingen voor energiebeheer.

Garantie op batterijen en accu's is enkel van toepassing op productiefouten en defecten. Lagere capaciteit, levensduur, laadtijd vallen hier nooit onder.

4. Oplichtende pixels en pixeluitval

Een scherm is opgebouwd uit miljoenen pixels. Elke pixel bestaat uit 3 sub-pixels (de kleuren, rood, groen en blauw). Deze pixels bestaan uit minuscule elektronica (transistors). In uitzonderlijke gevallen kunnen pixels spontaan gaan oplichten. Dat uit zich in continue oplichtende of gedooft pixels. De kans hierop is klein, echter nimmer geheel uit te sluiten. BTO volgt hierin de ISO 13406-2 norm, klasse 2 (<https://www.iso.org>).

Wanneer er pixelgarantie bij aankoop is aangeschaft, dan geldt klasse 1 voor de periode van 2 jaar na levering.



5. Oververhitting door vuil of modificaties

Een computer (laptop en desktop) heeft aanvoer van koele lucht nodig. In elke computer zit minimaal één ventilator ingebouwd welke koele lucht aanzuigt en/of warme lucht afvoert. Hou bij gebruik van een computer alle ventilatieopeningen vrij.

Wanneer oververhitting heeft plaatsgevonden door "overklokken" (=het op een hogere frequentie laten functioneren van b.v. de processor of videokaart), dan vervalt de garantie tenzij dit door de fabrikant, BTO, als standaard producteigenschap wordt aangeboden.

6. Onvakkundige modificaties

Laat de computer te allen tijde ombouwen, repareren, upgraden door BTO of door BTO goedgekeurde monteurs. Wanneer geconstateerd wordt dat de storing inherent is aan een onvakkundige reparatie of modificatie, dan vervalt de garantie.

7. BIOS-updates

Wanneer een gebruiker zelfstandig een BIOS-update uitvoert, dan geschiedt dit te alle tijde op eigen risico. Indien een BIOS-update mislukt, raakt het moederbord onherstelbaar beschadigd en dient deze te worden vervangen. Bij BTO kunt u de BIOS zonder kosten laten updaten indien wij dit noodzakelijk achten voor een goede werking van uw laptop of desktop.

8. Software- of hieraan gerelateerde problemen

Softwarestoringen vallen nimmer onder de garantie. Wanneer blijkt dat de storing software gerelateerd is zullen wij u adviseren om contact op te nemen met de maker van de software. Mochten wij u kunnen helpen dan berekenen wij onderzoekskosten en/of arbeidsloon.

9. Onrechtmatig gebruik van pick-up en return garantie

Mocht na ontvangst van uw computer blijken dat de garantie niet van toepassing is dan vragen wij een vergoeding voor de gemaakte transportkosten, onderzoekskosten en arbeid.

Handige links en contactgegevens

Informatie over jouw product of technische informatie nodig?

<https://www.bto.eu/klantenservice/>

Direct drivers en belangrijke software downloaden?

<https://www.btodownloads.nl/>

Storing aanmelden? Je kunt direct terecht bij ons ticket systeem:

<https://klantenservice.bto.eu/>

Direct technische hulp nodig?

Bel: (0031) 030 688 08 08

Whatsapp: (0031) 06 40 39 55 38