



Garantie

Definities en voorwaarden

Leverancier: Barry Emons Aangepast Spelmateriaal B.V.

Afnemer: de partij die met Leverancier een overeenkomst tot koop heeft gesloten voor de levering van een product.

Medewerker: werknemer van Barry Emons in de functie van binnendienstmedewerker of adviseur.

Garantie: het kosteloos door Leverancier herstellen van een gebrek, onvolkomenheid of fabricagefout aan het product, dat is ontstaan bij met de bestemming van het product normaal corresponderend gebruik.

Garantietermijn: de termijn waarbinnen Afnemer gerechtigd is een gebrek, onvolkomenheid, fabricagefout aan het product te reclameren bij Leverancier na ingebruikname van het product en het gebrek, de onvolkomenheid of fabricagefout is ontstaan bij met de bestemming van het product normaal corresponderend gebruik, indien installatie- en onderhoudsvoorschriften zijn gevolgd en normale opslag (met opslag wordt bedoeld de toestand waarbij het product niet wordt gebruikt waarvoor het bedoeld is).

De garantietermijn betreft 1 jaar na factuurdatum.

Uitsluitingen: Garantie geldt niet voor (a) slijtage, corrosie, verkleuring en veroudering ten gevolge van normaal gebruik en normale opslag, (b) schade ten gevolge van verkeerd en/of onoordeelkundig onderhoud, (c) schade die wordt veroorzaakt aan het product door externe oorzaken zoals brand, water, damp, vloeistof, ijs, verkeerde toepassing, vallen, verwaarlozing, verkeerd gebruik (waaronder mede begrepen het gebruik in strijd met de door Leverancier gegeven instructies) of misbruik.

Ingebruikname: Leverancier veronderstelt dat het product in gebruik is genomen nadat Levering door Leverancier heeft plaatsgevonden.

Levering: Levering wordt geacht te hebben plaatsgevonden: (A) indien de goederen door de Afnemer worden afgehaald, op het moment van in ontvangstname, (B) bij verzending door tussenkomst van een beroepsvervoerder door de overdracht aan die vervoerder en (C) bij verzending door een vervoermiddel van Leverancier, door aflevering ten huize of aan het magazijn van de Afnemer en niet binnen 2 werkdagen gereclameerd is.

Vaststelling: de Leverancier stelt vast c.q. bepaalt of er sprake is van garantie en zal dit onverwijld na vaststelling schriftelijk mededelen aan Afnemer. Vaststelling vindt plaats binnen een redelijke termijn na in ontvangstname en inspectie van het product door Leverancier waarop Garantie gereclameerd wordt door Afnemer. De retourzending is volledig voor rekening en risico van de Afnemer, tenzij Leverancier nadien vaststelt dat sprake is van Garantie.



In ontvangstname: in ontvangstname door Leverancier wordt geacht te hebben plaatsgevonden: (A) indien de goederen door Leverancier worden opgehaald, op het moment van in ontvangstname door een medewerker van Leverancier, (B) bij verzending door tussenkomst van een beroepsvervoerder door in ontvangstname in het magazijn van Leverancier.

Vergoeding: de Leverancier bepaalt de wijze van herstel. Dit kan zijn de volledige vervanging van het product voor een volledig nieuw product, het vervangen van een onderdeel zodat het product weer deugdelijk functioneert, dan wel indien het product niet meer leverbaar is het aanbieden van een alternatief. Op teruggave van gelden kan nimmer een beroep worden gedaan, tenzij uitdrukkelijk per specifiek geval anders bepaald door Leverancier. De garantie is beperkt tot de kosten van reparatie en/of vervanging van het product en niet voor winstderving, gevolgschade, indirecte schade of andere bijzondere vormen van schade.

Serviceniveau*: Leverancier kent drie verschillende serviceniveaus met bijbehorende responstermijnen. De serviceniveaus zijn vastgelegd in met de Afemer gesloten raamovereenkomsten. Afnemers die geen raamovereenkomst met Leverancier gesloten hebben, zijn automatisch in het laagste serviceniveau ingedeeld. Bij noodsituaties zal door Leverancier te allen tijde getracht worden een responstermijn van 1 werkdag te hanteren en het probleem te verhelpen dan wel een noodvoorziening te treffen.

Responstermijn: de termijn waarbinnen door ons gereageerd wordt en een eerste opname ter plaatse van het gebrek, de onvolkomenheid of de fabricagefout heeft plaatsgevonden. Indien het herstel of de vervanging niet direct ter plaatse kan worden uitgevoerd, zal het daadwerkelijke herstel en of aanpassingen uiteraard een langere periode in beslag nemen. De genoemde termijn betreft een streeftermijn en kan nimmer als fataal worden beschouwd.

***Serviceniveaus**

Service niveau 1: responstermijn van 3 werkdagen

Service niveau 2: responstermijn van 7 werkdagen

Serviceniveau 3: responstermijn volgens planning Leverancier (beschikbare capaciteit)