

**Gebruik dit formulier als uw RETRONIC PC niet naar behoren functioneert.**

**U kunt de PC met dit formulier aanmelden voor onderzoek en reparatie binnen de garantieperiode.**

Om uw aanvraag zo snel mogelijk in behandeling te nemen en het onderzoek zo snel mogelijk af te ronden verzoeken wij u gedetailleerd te omschrijven wat u bij het gebruik van deze PC constateert en wat u geprobeerd heeft om het te verhelpen.

|             |                                                           |
|-------------|-----------------------------------------------------------|
| Naam:       | Serienummer (zie witte sticker op achter-/onderzijde PC): |
| Adres:      |                                                           |
| Postcode:   | Factuur- / ordernummer:                                   |
| Woonplaats: | Windows wachtwoord:                                       |
| Telefoon:   | E-mailadres:                                              |

### Probleemomschrijving

Maak een keuze uit één van onderstaande probleemomschrijvingen. Lees ook de opmerking in het vak en voer dit eerst uit. Is het probleem daarmee niet opgelost? Zet een kruisje bij de omschrijving welke het beste overeenkomt met het probleem, en beschrijf daaronder zo gedetailleerd mogelijk het probleem, wanneer het optreedt, en wat u al heeft geprobeerd om het probleem te verhelpen. Hoe duidelijker en completer u het probleem omschrijft, hoe sneller wij het kunnen verhelpen.

|                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>De PC gaat niet aan / start niet op / piept niet meer</b><br><input type="radio"/> Haal alle kabels los, en sluit 5 minuten later alleen de stroom en een monitor aan en start de PC op. | <b>De SSD is in windows zichtbaar maar de harddisk niet</b><br><input type="radio"/> Is de harddisk zichtbaar, actief en toegewezen bij Computerbeheer > Opslag > Schijfbeheer?                                                      |
| <b>De PC geeft blauwe schermen / start opnieuw op</b><br><input type="radio"/> Formateer de harddisk en installeer windows en de meegeleverde drivers van de PC opnieuw.                    | <b>De DVD-brander werkt niet meer / geeft driver fout</b><br><input type="radio"/> Ga naar de volgende website en volg de stappen: <a href="http://support.microsoft.com/kb/314060/nl">http://support.microsoft.com/kb/314060/nl</a> |
| <b>De PC loopt vast / valt uit / geeft foutmelding(en)</b><br><input type="radio"/> Controleer of de PC warm wordt. Ingeval van een foutmelding; installeer het programma opnieuw.          | <b>Het beeld is te groot / traag / wazig / vreemd</b><br><input type="radio"/> Zijn alle drivers geïnstalleerd? Installeer de op CD meegeleverde drivers van de videokaart opnieuw.                                                  |
| <b>De PC vraagt om een CD / kan harddisk niet vinden</b><br><input type="radio"/> Start de PC opnieuw op en ga naar de BIOS, check of de harddisk zichtbaar is. Check de opstartvolgorde.   | <b>Het geluid / internet / USB3.0 werkt niet</b><br><input type="radio"/> Controleer bij Apparaatbeheer of de drivers van alle onderdelen zijn geïnstalleerd en installeer alsnog.                                                   |
| <b>De PC geeft geen beeld / geeft (andere) pieptonen</b><br><input type="radio"/> Is de monitor op de juiste videokaart aangesloten? Maak de PC open en duw de videokaart goed aan.         | <b>Er is een ander probleem, namelijk:</b><br><input type="radio"/>                                                                                                                                                                  |

Gedetailleerde probleemomschrijving / reeds door u uitgevoerd: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**VOORDAT U EEN PRODUCT VOOR REPARATIE BIJ ONS AANBIEDT DIEN U OP DE HOOGTE TE ZIJN VAN HET VOLGENDE:**

- U kunt een product naar ons opsturen of op afspraak bij ons afgeven, u kunt echter niet op de reparatie wachten.
- Wanneer u pick-up en return garantie hebt bijgekocht, wordt het product bij u thuis opgehaald en weer afgeleverd. U dient het product goed beschermd te verpakken, en bij ontvangst weer zelf uit te pakken en aansluiten.
- Monitoren hebben vaak standaard al pick-up en returngarantie, bekijk hiervoor de bijgeleverde documentatie.
- Op alle bij ons ter reparatie aangeboden producten zijn de algemene voorwaarden van toepassing, waarmee u bij aanschaf akkoord bent gegaan. U kunt ze nalezen op: <http://www.retronic.nl/algemene-voorwaarden>. Wij maken gebruik van de voorwaarden van ICT-Waarborg, een onafhankelijk waarborg-fonds voor de ICT branche.
- RETRONIC is nooit verantwoordelijk voor dataverlies, maak dus altijd zelf een goede backup. De harddisk kan bij ons gewist worden. Wij maken geen backups en herstellen geen data. Ook (netwerk)instellingen voeren wij niet uit.
- De garantie is op basis van carry-in, u bent dus verantwoordelijk voor de (verzend)kosten van het vervoer naar ons toe. Als wij uw defecte product per post hebben ontvangen sturen wij het na reparatie kosteloos naar u retour, anders dient u het product zelf weer op afspraak af te halen.
- Het risico van het retourneren naar ons toe is geheel voor de klant, u dient het product altijd goed te verpakken in voor zover mogelijk de originele verpakking met daar omheen nogmaals een verpakking met daarin opvulmateriaal. U bent zelf verantwoordelijk voor een goede bezorging, dus als u besluit het product niet verzekerd te verzenden en er blijkt transportschade te zijn geconstateerd, dan is de schade voor uw rekening. Als u het product voldoende verzekerd dan wordt in geval van transportschade het schadebedrag door uw vervoerder aan u uitgekeerd.
- Garantie is niet overdraagbaar, alleen de persoon welke het product heeft aangeschaft kan garantie claimen.
- De maximale duur van onderzoek en reparatie is 6 weken. Onderzoek en reparaties vinden nooit direct ter plekke bij het aanbieden van het product plaats, maar vinden plaats op volgorde van binnenkomst en worden na reparatie uitgebreid getest. Alleen op deze manier kunnen wij een goede afhandeling garanderen. Gemiddeld duurt een onderzoek en/of reparatie 1,5 week. Als een product wat ouder is dan moet er helaas soms gewacht worden op reparatie van een onderdeel door de fabrikant, omdat het betreffende type dan vaak niet meer te koop is.
- Zonder dit formulier wordt een onderzoek en/of reparatie niet in behandeling genomen.
- De garantie is van toepassing op het gehele product, losse onderdelen die uit een computer komen en los aangeboden worden, worden niet in behandeling genomen en worden uitgesloten van garantie. Het gehele product dient retour te komen.
- RETRONIC is uw eerste aanspreekpunt als u gebruik wilt maken van garantie. Reparaties uitgevoerd door andere bedrijven of personen worden nooit vergoed, tevens vervalt hierdoor de aanspraak op garantie voor het betreffende product. Ga dus nooit naar aanleiding van een storing zelf een onderdeel verwijderen, vervangen of loskoppelen tenzij vooraf met ons is overlegd. Geheugenmodules, harddisks en videokaarten kunnen altijd door u worden toegevoegd, hou echter rekening met het vermogen van de voeding welke altijd berekend is op de standaardconfiguratie, niet op zwaardere videokaarten en andere uitbreidingen.
- Als de voeding defect raakt omdat er één of meerdere componenten door u bijgeplaatst zijn, en daardoor overbelast raakt, dan valt dit niet onder garantie. Geef vooraf aan wat u allemaal in de PC wilt gaan inbouwen, dan kunnen wij vooraf berekenen welke voeding voor u het beste is.
- Software valt nooit onder garantie; producten waarbij het probleem veroorzaakt wordt door software (drivers, verkeerde software, illegale software, verouderde software, 32 bit software op 64 bit systeem, virussen/spyware, verkeerde instellingen, etc. worden door ons aan u doorberekend. De onderzoekskosten hiervoor zijn 35,00 euro.
- Ook worden onderzoekskosten berekend als bijvoorbeeld de bios ontregeld is zodat harddisks niet meer herkend worden, en bij ander onjuist gebruik zoals het veroorzaken van kortsluiting (hierbij vervalt tevens de garantie).
- Onderzoeks- en/of reparatiekosten dienen voldaan te zijn alvorens het systeem weer naar u geretourneerd wordt.
- Voer geen bios/firmware-updates uit als het niet nodig is of u hiervan geen kennis hebt. Als het product na een update niet meer werkt dan kan het zijn dat de fabrieksgarantie vervalt. Dit geldt ook voor overklocken.
- Zorg dat uw product schoon blijft. Schade ontstaan door teveel stof waardoor bijvoorbeeld het product erg warm kan worden valt nooit onder garantie. Wij adviseren om computers minimaal 1 á 2 keer per jaar schoon te maken, uiteraard kunnen wij dit voor u uitvoeren.
- Als ingeval van garantie en vervanging van een defect onderdeel een beter, duurder, en/of nieuwer model geplaatst moet worden, dan wordt de meerprijs hiervan, in overleg met u, in rekening gebracht.
- De reparatieduur is niet te beïnvloeden, reparaties kosten vaak tijd en het is de bedoeling dat deze zo goed mogelijk opgelost worden om te voorkomen dat uw product nogmaals retour zou moeten komen.

**Voor akkoord (uw naam en handtekening):**

**BELANGRIJK**

Voeg bij uw aan te bieden product altijd toe:

1. Beide pagina's van dit aanvraagformulier, ondertekend op pagina 2.
2. Een (kopie) aankoopbon of bewijs van betaling.
3. Driver CD's, boekjes en Windows CD met licentie, die bij uw systeem geleverd zijn.

**LET OP:** Stuur geen kabels retour, om beschadiging van het product en verlies van de kabels te voorkomen.

U kunt het product opsturen naar / op afspraak bezorgen op, het volgende adres:

RETRONIC

Retselseweg 2-A

5473 HC Heeswijk-Dinther