



1. Algemene voorwaarden Altijd Aan Support Service

- 1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op de door Media Markt te verlenen diensten ("Support") uit hoofde van Altijd Aan Support Service overeenkomsten. Bij het aangaan van een Altijd Aan Support Service overeenkomst ontvangt de Klant een bevestigingsmail waarin gewezen wordt op de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden die middels een link te downloaden zijn.
- 1.2 Deze algemene voorwaarden gelden in aanvulling op de bepalingen van de Altijd Aan Support Service overeenkomst waar de 'service omschrijving computer service thuis' deel van uitmaakt.
- 1.3 De algemene voorwaarden Altijd Aan Support Service worden ter hand gesteld bij het aangaan van een Altijd Aan Support Service overeenkomst, en daarnaast liggen ze in iedere vestiging van Media Markt ter inzage, zijn ze ter plekke opvraagbaar, en worden ze op verzoek van de Klant kosteloos toegezonden. Tot slot zijn ze ten alle tijde te raadplegen op www.mediamarkt.nl
- 1.4 Deze algemene verkoopvoorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam.
- 1.5 Steeds is van toepassing de versie van de Algemene Voorwaarden Altijd Aan Support Service zoals die geldt ten tijde van het tot stand komen van de Altijd Aan Support Service overeenkomst.
- 1.6 Indien een bepaling van de Algemene Voorwaarden Altijd Aan Support Service (gedeeltelijk) vernietigbaar is of wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Media Markt en de Klant zullen dan in overleg treden om een nieuwe bepaling ter vervanging van de oorspronkelijke bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk met het doel en strekking van de vernietigde bepaling rekening wordt gehouden.
- 1.7 Een Altijd Aan Support Service overeenkomst ziet op dienstverlening die de Klant en Media Markt separaat van enige andere overeenkomst (al dan niet met betrekking tot de aanschaf van een Apparaat) overeenkomen. De dienstverlening uit hoofde van een Altijd Aan Support Service overeenkomst staat los van, en maakt onder geen enkele omstandigheid deel uit van (fabrieks-)garantie ten aanzien van enig Apparaat.

2. Definities en toepasselijkheid

In deze Algemene Voorwaarden Altijd Aan Support Service wordt verstaan onder:

a. Media Markt

Powerservice Nederland B.V., gevestigd en kantoorhoudende te Wilhelminakade 161, 3072 AP Rotterdam als uitvoerder van de overeenkomst en/of alle rechtspersonen, feitelijk en



statutair gevestigd in Nederland die onderdeel uitmaken van de Media Markt Saturn groep in Nederland, waar de Klant in plaats van online of telefonische toegang tot Altijd Aan Support Service, terecht kan voor (vergelijkbare) dienstverlening in de winkel.

b. Klant

Iedere natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf met wie Media Markt een overeenkomst aangaat, dan wel daarover onderhandelt.

c. Apparaat

Een (elektronisch) apparaat waarvoor de Klant een Altijd Aan Support Service overeenkomst heeft afgesloten, voor zover het apparaat niet wordt ingezet voor zakelijk of professioneel gebruik.

d. Overeenkomst

De Altijd Aan Support Service overeenkomst die tussen Media Markt en de Klant tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop.

De overeenkomst is persoonlijk en de rechten van de Klant zijn niet zonder instemming van Media Markt overdraagbaar. Uitsluitend in één van de Media Markt vestigingen kan de Overeenkomst op een andere naam worden gesteld. De Klant bevestigt met het aangaan van de overeenkomst eigenaar te zijn van het Apparaat / de Apparaten waarvoor krachtens de overeenkomst Altijd Aan Support Service voor wordt verleend.

e. Altijd Aan support

De dienstverlening door Media Markt Klant waarbij door medewerkers van Media Markt, op verzoek van de Klant, ofwel op afstand (telefonisch of door online toegang tot het Apparaat), ofwel in de winkel, ofwel in de woning van de Klant advies en/of ondersteuning wordt verleend bij installatie, configuratie, herstel of bediening van het Apparaat.

f. Algemene Voorwaarden Altijd Aan Support Service

Deze algemene voorwaarden voor Altijd Aan Support Service van Media Markt.

h. Overmacht

Naast het geen daar omtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Media Markt geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor de nakoming van de verplichtingen van Media Markt in redelijkheid niet kan worden verlangd.

3. Prijzen

3.1 De prijzen van dienstverlening op grond van een Altijd Aan Support Service overeenkomst worden inclusief BTW vermeld in in euro's.

3.2 Indien het apparaat waarvoor een Altijd Aan support contract werd afgesloten geretourneerd wordt onder gebruikmaking van Media Markt's '14 dagen retour'- service, zal ook het betreffende Altijd Aan support contract worden geannuleerd. De Klant krijgt het betaalde abonnementsgeld retour. In plaats daarvan betaalt de Klant de services waarvan hij gebruik heeft gemaakt (b.v. startklaar maken) conform de prijslijst van Power Service. Deze prijslijst vindt u op <http://www.mediamarkt.nl/nl/shop/powerservice.html>

4. Omvang dienstverlening Altijd Aan Support Service

- 4.1 Altijd Aan Support Service is alleen van toepassing op de in de Overeenkomst benoemde (gekoppelde) Apparaten.
- 4.2 Ondersteuning kan alleen worden geboden voor courante Apparaten die voorzien zijn van courante software en een courant (en gangbaar) besturingssysteem. Hieronder wordt verstaan software niet ouder dan vier jaar en een besturingssysteem dat gelijk is aan of recenter dan MS Windows Vista, Apple Mac OS X 10.7 (Lion) of Google Android 5. Ten aanzien van Apparaten met een besturingssysteem van Apple (iOS) kan wel telefonische ondersteuning worden verleend, maar kan geen online ondersteuning worden verleend via overname van (het scherm van) het Apparaat.
- 4.3 Wanneer de Klant gebruik wilt maken van Altijd Aan Support Service, kan de Klant terecht in één van onze vestigingen. Daarnaast is het mogelijk om telefonisch advies, of hulp op afstand, alsook hulp aan huis aan te vragen. Dit kan via het daarvoor bestemde Media Markt telefoonnummer (0800-6004).
- 4.4 De dienstverlening wordt aangeboden op basis van "Fair use". De Media Markt fair use policy behelst dat het apparaat en de dienstverlening worden ingezet op basis van gemiddeld consumptief gebruikersgedrag. Bij het excessief en structureel overschrijden van het gemiddelde gebruikersgedrag, te beoordelen door Media Markt, behoudt de Media Markt zich het recht voor om:
- de dienstverlening voor onbepaalde tijd te staken en op te schorten
 - aanvullende betaling te vragen voor het verder uitvoeren van de dienstverlening
 - de overeenkomst per direct en volledig te beëindigen .
- 4.5 De dienstverlening wordt geboden op basis van "best effort". Media Markt verklaart dat de dienstverlening wordt uitgevoerd door ervaren, goed opgeleid personeel, werkend binnen een professionele infrastructuur.
- 4.6 Een gezinspakket Media Markt Altijd Aan support kan voor maximaal 12 apparaten worden afgesloten.
- 4.7 Media Markt Altijd Aan support kan door de Klant zowel op bij Media Markt aangeschafte als niet bij Media Markt aangeschafte apparaten van Media Markt worden gebruikt. Media Markt biedt geen support op gestolen goederen.
- 4.8 De Klant heeft gedurende de hele looptijd van het abonnement de mogelijkheid apparaten aan het abonnement toe te voegen en/of te wijzigen, tot dat het maximaal aantal geregistreerde apparaten is bereikt.
- 4.9 De Klant heeft de mogelijkheid apparaten aan het abonnement toe te voegen en/of te wijzigen via de link in de te ontvangen e-mail of hij kan terecht in één van onze vestigingen.

- 4.10 De Klant heeft de mogelijkheid apparaten in het abonnement te wijzigen tot op een maximum van 1 wijziging per apparaat, met een maximum van 3 wijzigingen bij 3 apparaten en een maximum van 6 wijzigingen bij 12 apparaten.
- 4.11 Op de installatie van Apparaten volgt een korte demonstratie en uitleg van de basisfuncties, welke uitleg 5 tot maximaal 10 minuten zal duren. Deze demonstratie beoogt niet het doel en/of effect van een cursus of training.

5. Vereisten voor dienstverlening Altijd Aan Support Service

- 5.1 De Klant kan alleen gebruik maken van Altijd Aan Support Service indien voldaan is aan de betalingsverplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.
- 5.2 Voor hulp op afstand dient het apparaat verbonden te zijn met een werkende en stabiele internetverbinding.
- 5.3 Voor hulp op afstand dient de Klant minimaal te beschikken over basiskennis betreffende het gebruik van de basisfuncties van het betreffende apparaat.
- 5.4 De Klant dient over geldige softwarelicenties te beschikken van de software die aanwezig op het apparaat, alsmede van het besturingssysteem Microsoft Windows of Apple Mac OS.
- 5.5 Het apparaat kan alleen ondersteund worden als het in originele staat verkeert en niet is aangepast qua hardware en besturingssysteem.
- 5.6 Wanneer de Klant contact opneemt met het Altijd Aan support telefoonnummer gaat hij er mee akkoord dat het gesprek en/of de support sessie kunnen worden opgenomen of vastgelegd.
- 5.7 Media Markt kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor eventueel dataverlies tijdens of na de support sessie. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om van te voren een back-up te maken van alle data/gegevens op het betreffende apparaat. Daarbij is van belang dat de data in de back-up volledig is en ook weer op het betreffende apparaat teruggezet kan worden.
- 5.8 Alvorens dienstverlening op basis van online toegang tot het Apparaat wordt verleend, dient de Klant toestemming te geven dat de support medewerker het (scherm van) het Apparaat overneemt. Dit gebeurt door middel van een actieve handeling die ook als zodanig zal worden gelogd. Na toestemming verkrijgt de medewerker toegang tot het Apparaat, de bediening hiervan alsmede alle daarop aanwezige data. De handelingen van de medewerker blijven te allen tijde zichtbaar voor de Klant. Ook het verlaten van het systeem door de medewerker is zichtbaar voor de Klant en wordt gelogd. Hierna is het de medewerker niet mogelijk om -onzichtbaar- zich wederom toegang tot het Apparaat te verschaffen. Media Markt beschouwt alle haar tijdens de support sessie verkregen informatie als vertrouwelijk en zal zich geen onnodige toegang verschaffen tot data die niet van belang is voor het probleem of de oplossing van het probleem.

- 5.9 Wanneer er bij een huishulp datamigratie wordt gevraagd, zal dit thuis opgestart worden door Media Markt en telefonisch afgerond worden.
- 5.10 Een huishulp afspraak kan tot uiterlijk 24 uur voor aanvang kosteloos verzet of geannuleerd worden.
- 5.11 Een huishulp afspraak kan eenmalig verzet worden. Anders zullen er kosten in rekening gebracht worden (€30 per afspraak).
- 5.12 De Klant dient op de afgesproken tijdstip aanwezig te zijn op het genoemde adres. Indien de Klant niet aanwezig is, zullen er hiervoor kosten in rekening gebracht worden.
- 5.13 Na afloop van de huishulp dient de Klant een werkbond te ondertekenen, waarop het tijdstip van aanvang en afronding van werkzaamheden wordt vastgelegd. Hiermee geeft de Klant aan of men tevreden is over de uitgevoerde werkzaamheden. Mocht de Klant niet tevreden zijn, dan dient dit direct op de werkbond aangegeven worden.
- 5.14 Bij gebruik van hulp op afstand wordt er een software geïnstalleerd op de computer van de Klant.
- 5.15 Voor installaties met inlogvereisten dient de Klant ten alle tijden de inloggegevens bij de hand te hebben.

Uitsluiting van dienstverlening

- 6.1 Media Markt Altijd Aan Support Service, ongeacht of deze telefonisch, online via schermovername, of aan huis wordt verleend, biedt geen oplossing voor hardware matige problemen met of aan het Apparaat. In geval van hardware matige problemen dient de Klant (voorzien van het Apparaat en aankoopbewijs) in een winkel van Media Markt de mogelijke toepassing van garantie op het Apparaat te bespreken.
- 6.2 De Altijd Aan Support Service overeenkomst voorziet niet in enige verplichting van Media Markt tot het verwijderen van virussen. Naar keuze van Media Markt kan zodanige dienstverlening (tegen vergoeding conform regulier uurtarief) plaatsvinden indien de Klant beschikt over een (aangekochte) courante en werkende virusscanner.
- 6.3 Problemen die effect hebben op het Apparaat maar niet worden veroorzaakt door het Apparaat vallen buiten het bereik van Altijd Aan Support Service. Voor zover een mogelijke oplossing voor zodanige problemen kan worden geboden, zal dat met de Klant worden besproken op basis van vergoeding conform het reguliere uurtarief.
- 6.4 Altijd Aan Support Service verzekert de Klant niet tegen verlies en/of diefstal van het Apparaat waarop de Overeenkomst betrekking heeft.
- 6.5 De kosten voor het installeren van nieuw aan te kopen software (waaronder begrepen maar niet beperkt tot kaarten voor de navigatie), het verlengen van licenties voor software, of andere kosten die aan derden dienen te worden voldaan, zijn nooit inbegrepen in de



vergoeding voor dienstverlening uit hoofde van een Altijd Aan Support Service overeenkomst.

- 6.6 Altijd Aan Support Service wordt, ongeacht of deze in een winkel, thuis, telefonisch of op afstand dient te worden verleend alléén in Nederland verleend.
- 6.7 Op de Waddeneilanden is het niet mogelijk om thuishulp te krijgen.

Vrijwaring en aansprakelijkheid

- 7.1 Media Markt is niet verantwoordelijk voor eventuele schade aan Apparaten, en/of overige hard- en software, tenzij deze direct veroorzaakt is door een Media Markt medewerker.
- 7.2 De Klant dient, waar van toepassing, zelf de benodigde soft- of hardware aan te schaffen die nodig is om zijn vragen/problemen op te lossen.
- 7.3 De Klant is zelf verantwoordelijk voor de gevolgen van het al dan niet opvolgen van eventuele adviezen van Media Markt. Wanneer een probleem niet wordt verholpen of wordt verergerd door het niet nakomen van adviezen is dat Media Markt onder geen enkele omstandigheid aan te rekenen.
- 7.4 Iedere verplichting zijdens Media Markt tot vergoeding van indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, vertragingsschade, inkomensschade, immateriële schade, letselschade, en schade wegens verlies van gegevens, is uitgesloten, voor zover niet in strijd met dwingend rechtelijke bepalingen.
- 7.5 Media Markt is nooit verdergaand aansprakelijk voor, of anderszins gehouden tot vergoeding of betaling van een bedrag hoger dan het de prijs van van de desbetreffende Altijd Aan Support Service exclusief btw, voor zover niet in strijd met dwingend rechtelijke bepalingen, terwijl bij gebreke van rechtsgeldigheid van deze beperking de schade steeds wordt beperkt tot het bedrag dat ter zake door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Media Markt wordt uitgekeerd, verhoogd met het eigen risico per schadegeval, steeds voor zover niet in strijd met dwingend rechtelijke bepalingen.
- 7.6 Het recht op schadevergoeding vervalt, indien de schade niet binnen redelijke termijn na ontdekking, is gemeld.
- 7.7 Media Markt is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van niet normaal gebruik van een Apparaat en/of daarop aanwezige software en verstaat dit als schade ontstaan door onheil van buitenaf.
- 7.8 Behalve de Klant van Media Markt kan niemand anders aan de Overeenkomst enig recht ontlenen.

8. Bescherming persoons- en/of bedrijfsgegevens

- 8.1 Media Markt gaat zorgvuldig om met de door de Klant verstrekte persoonsgegevens met inachtneming van haar Privacy Statement en de voor de bescherming van persoonlijke gegevens geldende wettelijke bepalingen.
- 8.2 De Klant geeft door het accepteren van de overeenkomst toestemming aan Media Markt tot het registreren en gebruiken van zijn gegevens voor de verbetering van de dienstverlening
- 8.3 De Klant heeft op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens recht op inzage in de geregistreerde gegevens voor zover zij betrekking hebben op en traceerbaar zijn naar de Klant.
- 8.4 De Klant heeft op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens recht om wijziging of verwijdering van de geregistreerde gegevens te eisen voor zover zij betrekking hebben op en traceerbaar zijn naar de Klant. Media Markt heeft de verplichting gehoor te geven aan deze verzoeken.
- 8.5 Indien de Klant van dit recht gebruik wenst te maken, wordt de Klant verzocht dit per e-mail aan Media Markt te laten weten.

9. Overmacht

- 9.1 In geval van overmacht kan Media Markt niet gehouden worden alle verplichtingen voortkomend uit de overeenkomst uit te voeren. In geval van overmacht aan de zijde van Media Markt heeft de Klant slechts recht op enige (schade)vergoeding indien Media Markt in verband met haar tekortkoming een voordeel geniet dat Media Markt bij behoorlijke nakoming niet zou hebben. De hoogte van de (schade)vergoeding bedraagt maximaal het betreffende voordeel van Media Markt.

10. Geschillenbeslechting en toepasselijk recht

- 10.1 Op alle overeenkomsten en aanbiedingen van Media Markt is Nederlands recht van toepassing. De werking van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- 10.2 Uitsluitend een Nederlandse rechter dan wel de hierna te noemen geschillencommissie is bevoegd over deze geschillen te oordelen.
- 10.3 Geschillen tussen de Klant en Media Markt over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, kunnen door partijen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Elektro, die uitspraak doet bij wege van bindend advies overeenkomstig het reglement Geschillencommissie Elektro. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 10.4 Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Klant zijn klacht eerst overeenkomstig de in artikel 7 bepaalde termijn aan Media Markt heeft voorgelegd. De Klant kan het geschil vervolgens binnen een termijn van drie maanden daarna schriftelijk bij de geschillencommissie aanhangig maken, onder vermelding van naam en adres van Klant en de naam van de Media Markt vestiging en een duidelijke omschrijving van



het geschil en de eis. Wanneer de Klant het geschil door de geschillencommissie behandeld wil zien, is Media Markt aan deze keuze gebonden.

- 10.4 Wanneer Media Markt een geschil aanhangig wil maken, moet zij eerst de Klant schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij het geschil wil laten behandelen door de geschillencommissie of de burgerlijke rechter. Media Markt dient daarbij aan te kondigen, dat zij na het verstrijken van voornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de burgerlijke rechter voor te leggen.
- 10.5 De klant heeft het recht gedurende vijf weken nadat Media Markt zich op het voorgaande artikel heeft beroepen, te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet of het toepasselijke internationale verdrag bevoegde burgerlijke rechter.

11. UNETO-waarborg

- 11.1 De Stichting Geschillenregelingen Uneto staat ten opzichte van de klant borg voor de nakoming van het in artikel 10 genoemde bindend advies; een en ander tenzij Media Markt het bindend advies binnen twee maanden na dagtekening daarvan ter toetsing aan de rechter heeft voorgelegd. Voor deze borgstelling geldt een maximum van € 2.269,- per bindend advies. De borgstelling geldt nimmer voor gevolgschade.

12. Vragen

- 12.1 Bij vragen kan er contact worden opgenomen met Media Markt Klantenservice via servicenummer 0800 – 0366.