

# SERVICE- OMSCHRIJVING BRINGOEDDIENSTEN

**Dankjewel voor je aankoop van de bruigoedservice en het vertrouwen dat je stelt in MediaMarkt. We doen ons best om je order naar tevredenheid uit te voeren. In dit document lees je meer over het verloop van de orderbehandeling, wat je mag verwachten van de dienstverlening, wat wij je vragen zelf thuis voor te bereiden en wat de algemene voorwaarden zijn van MediaMarkt-bruingoeddiensten.**

## Orderbehandeling

### Levertijd

Je kunt in de vestiging een afspraak maken voor de gewenste dag en tijdvak. Is je product niet op voorraad en moet het worden besteld, dan is de levertijd langer, afhankelijk van de snelheid waarmee het product aan ons wordt geleverd. Als dit voor jou van toepassing is, ben je hierover door de verkoper geïnformeerd. Controleer altijd goed of het adres, telefoonnummer en/of e-mailadres juist zijn op je aankoopfactuur.

### Afspraak

Als je product op voorraad is, maakt de verkoper direct een afspraak met je voor de gewenste dag en tijdvak. Indien jouw product besteld moet worden, belt de vestiging je voor het maken van een bezorgafspraak zodra je order compleet binnen is. Wij maken een afspraak met je op een specifieke dag en tijdvak, waarbij je kunt aangeven welke dag en tijdvak jou het beste uitkomt (binnen de mogelijkheden van de dienstverlener). Je ontvangt een bevestigingsmail van je bezorging. Je kunt er ook voor kiezen om een deel van je order wat al op voorraad is, alvast te laten bezorgen. In dit geval zal je twee facturen krijgen. Je dient op de afgesproken dag en tijdvak aanwezig te zijn op het genoemde adres. Als je niet aanwezig bent, zijn wij genooddaakt de kosten in rekening te brengen.

### Betalen

Heb je het hele bedrag vooraf in de MediaMarkt-winkel waar je het product en/of dienstverlening hebt gekocht betaald? Overhandig dan voor uitvoering van de dienstverlening je betaalbewijs aan de dienstverlener. Indien het product en de dienstverlening nog niet volledig zijn betaald bij

aankoop in de winkel, dan betaal je met je pinpas, via een mobiele pin-terminal, aan de dienstverlener. Betaling met een creditcard of contant geld is NIET mogelijk. Als de betaling ter plaatse niet succesvol kan worden uitgevoerd, zijn wij genooddaakt het product weer mee te nemen en de nog openstaande kosten van de dienstverlening bij je in rekening te brengen. Vervolgens kun je een nieuwe afspraak maken in de winkel.

### Uitvoering

Op de afgesproken dag en het dagdeel zal de dienstverlener zich op het opgegeven adres melden. Hij voert de werkzaamheden uit zoals onderstaand in dit document is beschreven (zie 'Inhoud dienstverlening'). Als de werkzaamheden zijn afgerond, vraagt de dienstverlener je om een formulier te tekenen voor ontvangst van goederen en correcte uitvoering van de dienstverlening.

### Vragen

Als je voor of na de dienstverlening vragen hebt over de order, je product, de dienstverlening of de afspraak, kun je contact opnemen met je MediaMarkt-winkel (zie het telefoonnummer op de aankoopfactuur).

### Annuleren of verzetten afspraak

Je kunt de afspraak tot uiterlijk één werkdag van te voren verzetten of annuleren. In geval van annulering dien je telefonisch contact op te nemen met je MediaMarkt-winkel. Een medewerker handelt het verzetten van de afspraak of de annulering van je afspraak af. In geval van annulering krijg je je geld terug.

## INHOUD DIENSTVERLENING

Installatieservice	Drempel	TV plaatsen	TV installeren	TV installeren en ophangen
Bezorgen apparaat (drempellevering)*	•	•	•	•
Oude apparaat retour nemen**		•	•	•
Uitpakken apparaat en retour nemen verpakkingsmateriaal***		•	•	•
Plaatsing apparaat op gekozen plaats in huis		•	•	•
Monteren op voet/plaatsen op voet			•	•
Aansluiten tv (m.u.v. werkzaamheden aan satelliet op dak of gevel)			•	•
Instellen van zenders			•	•
Aansluiten op (draadloos) internet			•	•
Systeemupdates voor veiligheid en stabiliteit			•	•
Installeren van apps (max. 2)			•	•
Aansluiten op één bestaande randapparatuur (bijv. gameconsole, soundbar, hifi)			•	•
Aansluiten op CI+ module /Ziggo			•	•
Ophangen aan muur				•
	<b>0.-</b>	<b>15.-</b>	<b>69.-</b>	<b>89.-</b>

Inbouwservice	Drempel	Audio installeren 2 speakers	Audio installeren onbeperkt speakers
Bezorgen apparaat (drempellevering)	•	•	•
Oude apparaat retour nemen		•	•
Uitpakken apparaat en retour nemen verpakkingsmateriaal		•	•
Plaatsing apparaat op gekozen plaats in huis		•	•
Aansluiten op (draadloos) internet		•	•
Systeemupdates voor veiligheid en stabiliteit		•	•
Koppelen van speakers		•	•
Installeren van apps (max. 2)		•	•
Aansluiten op één bestaande randapparatuur (bijv. tv)		•	•
	<b>0.-</b>	<b>69.-</b>	<b>89.-</b>

### Niet inbegrepen in de dienstverlening 'Installatieservice':

- Aanleggen van aansluitpunten (stopcontacten).
- Aansluiten op ondeugdelijke aansluitingen (ter beoordeling dienstverlener)
- Het wegwerken van bedrading via moeilijk bereikbare plaatsen (zoals kruipruimten of in de grond).
- Het verwijderen van andere bestaande producten zoals bijvoorbeeld tv's en bestaande beugels.
- Bij een bestaande beugel ben je zelf verantwoordelijk voor de geschiktheid van de beugel voor de tv.
- Het wegwerken van bekabeling is een losse dienst die los dient te worden aangeschaft.
- Plaatsen van je product via een vlizotrap.
- Aanpassingen van leidingaanleg, gefreesde goten aard (bijvoorbeeld hakken, breken, schilderen, leidingaanleg).
- Apparaten worden niet boven een hittebron (zoals radiator/open haard) opgehangen.
- Oplossen van problemen met andere aanbieders van dienstverlening, zoals aanbieders van internet en televisie.
- Aanvullende werkzaamheden die niet zijn betaald of gepland. In overleg kan in sommige gevallen aanvullende dienstverleningen worden uitgevoerd mits de werkzaamheden, planning en situatie ter plaatse dit toelaten. Deze dienstverlening wordt apart betaald aan de dienstverlener en de prijs voor de extra dienst wordt vooraf aangegeven.

## VOORWAARDEN

- \* Indien er sprake is van een woonruimte in een pand met een gezamenlijke voordeur of een etage binnenshuis, dan wordt jouw aankoop geleverd tot over de eerste drempel na de gezamenlijke voordeur. Het product zal NIET worden geleverd tot in de woonruimte of op de etage binnen het pand.
- \*\* We nemen het oude apparaat mee als je dat wenst. Indien je wilt dat het oude apparaat wordt meegenomen, gelden hiervoor een aantal voorwaarden:
  - Het apparaat is ontkoppeld en staat gereed voor transport bij de eerste afsluitbare voordeur.
  - Schade door transport van je oude apparaat door je woning is voor eigen risico.
  - Het apparaat is soortgelijk aan het afgeleverde nieuwe apparaat (bijvoorbeeld een tv voor een tv). Er wordt per geleverd apparaat maximaal één apparaat retour genomen.
- Het meenemen van het oude apparaat gebeurt alleen op het afleveradres van het nieuwe apparaat. Het apparaat wordt niet op een ander adres opgehaald.
- Het meenemen van het apparaat kan niet worden herroepen.
- \*\*\*Boven de vierde verdieping leveren wij alleen als er een werkende lift aanwezig is die groot genoeg is. Heb je geen lift en woon je boven de vierde verdieping? Een aantal van onze winkels biedt de mogelijkheid om een verhuislift te huren. Vraag in je winkel naar de mogelijkheden en voorwaarden om een verhuislift te huren. Als de winkel de mogelijkheid biedt om een lift te huren, kunnen daar kosten aan verbonden worden. Je bent er zelf verantwoordelijk voor dat er voldoende ruimte aanwezig is (minimaal 1 parkeerplek) en dat de benodigde ontheffingen en vergunningen aanwezig zijn.

### Algemene voorwaarden voor uitvoer dienstverlening:

- Voordat de bezorging van de apparaten plaatsvindt, dien je de gegevens op de aankoop bon te controleren (naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer). Indien de gegevens niet juist zijn, neem dan zo spoedig mogelijk telefonisch contact op met je MediaMarkt-winkel.
- Je dient vooraf eventuele bijzonderheden rondom het bezorgadres door te geven. Indien door bepaalde bijzonderheden de gekozen service niet uitgevoerd kan worden, wordt in overleg naar een passende oplossing gezocht, eventueel door het berekenen van extra kosten. Als een af te leveren product niet naar binnen kan, wordt in overleg de verpakking verwijderd.
- Je bent er zelf verantwoordelijk voor dat het door jou gekochte product ongemonteerd door de doorgang van de deur en indien van toepassing door het trappat kan. Bij een standaard product dient een doorgang minimaal 90 cm breed en 180 cm hoog te zijn, en de draairuimte ten minste 100 cm.
- Je wordt verzocht, vóór de bezorging plaatsvindt, de entree of doorgang van je woning vrij te maken van obstakels (op de route naar de uiteindelijke plaats van het product), om zo beschadigingen te voorkomen.
- Je dient zelf vooraf de aansluitingen waarop het apparaat moet worden aangesloten te controleren (stopcontact, waterleidingen, etc.). Er dienen voldoende stopcontacten binnen een straal van één meter ten opzichte van de plek van aansluiting aanwezig te zijn.
- Voor de apps worden accounts aangemaakt. De informatie voor het aanmaken van de account dient voorhanden te zijn. Let erop dat bij het aanmaken

## VERVOLG VOORWAARDEN

van sommige accounts en diensten er aanvullende voorwaarden gelden en/of mogelijke betalingen moeten worden verricht. Je wordt hierop gewezen bij het aanmaken van de accounts en bent zelf verantwoordelijk voor het akkoord gaan met de voorwaarden en betalingen. Je dient je inloggegevens van je internetprovider en/of modem bij de hand te hebben.

- De werkzaamheden kunnen alleen uitgevoerd worden in een omgeving die veilig en schoon is en voldoende ruimte biedt aan de dienstverlener om de werkzaamheden uit te kunnen voeren. Je dient zelf te zorgen voor het verschuiven van meubels en andere aanpassingen aan de omgeving indien dit van toepassing is om de installatie uit te kunnen voeren. De dienstverlener kan, indien de omgeving niet aan deze voorwaarden voldoet, weigeren de werkzaamheden uit te voeren. De kosten van de dienstverlening worden niet geretourneerd.
- De muur waaraan de apparatuur wordt gemonteerd dient voldoende stevig (baksteen) en structureel in goede staat te zijn (ter beoordeling van de dienstverlener). In dit geval kan de dienstverlener weigeren de werkzaamheden uit te voeren. De kosten van de dienstverlening worden niet geretourneerd. De muur dient vrij gemaakt te worden van obstakels (zover mogelijk). Indien je obstakels laat hangen, is dit voor eigen risico.
- Je bent er zelf voor verantwoordelijk dat de gekochte apparatuur en accessoires (wandsteunen en beugels) geschikt zijn om te worden opgehangen en/of op elkaar te worden aangesloten. Ook moet je zelf zorgdragen voor de benodigde aansluitkabels (scart, coax, HDMI, speaker).
- De infrastructuur (COAX-bekabeling, stroom, aansluitpunten) dient werkend aanwezig te zijn en in goede staat te verkeren. De aansluitpunten dienen goed te

functioneren en bereikbaar te zijn. Vervorming van het signaal of juiste werking van de apparatuur kan niet worden gegarandeerd.

- De dienstverlener bepaalt welke bevestigingsmaterialen (schroeven, bouten, pluggen, etc.) voor de installatie worden gebruikt. Indien de klant aangeeft dat bevestigingsmateriaal moeten worden gebruikt die in de visie van de monteur daarvoor niet geschikt zijn, weigert de monteur de installatie op de aangegeven wijze uit te voeren. In dit geval worden de kosten van de dienstverlening niet geretourneerd.
  - MediaMarkt kan de beschikbaarheid en werking van apps op jouw apparaat niet garanderen.
  - Wanneer je niet aanwezig bent op de afgesproken datum en tijd of eventueel openstaande betalingen niet kan verrichten of de dienstverlener de dienst niet kan uitvoeren, wordt de afspraak bij je in rekening gebracht en dien je opnieuw een afspraak te maken en de gewenste service te betalen.
  - Bij retourneren/omruilen van het product worden de gemaakte kosten van de uitgevoerde dienst NIET terugbetaald.
  - Een op maat gemaakt product met dienstverlening kan niet worden omgeruild of geretourneerd.
- MediaMarkt adviseert je om bij aflevering van de apparaten deze direct te controleren op juistheid, volledigheid en eventuele externe beschadigingen. Op deze wijze kan MediaMarkt in geval van onvolledige of verkeerde levering, of in geval van beschadigingen aan de geleverde apparaten, snel zorgdragen voor een aanvulling op of vervanging van de levering. Deze voorwaarden gelden in aanvulling op de Algemene Verkoopvoorwaarden en MediaMarkt Servicevoorwaarden, die verkrijgbaar zijn in je MediaMarkt-vestiging of op [www.mediamarkt.nl](http://www.mediamarkt.nl).