

# Reparatie en support

## B2B en B2C

Mobiele  
telefoons en  
televisies

# Reparatie en support

## Procedure

Beste klant, beste dealer

Via deze weg willen we u informeren over onze reparatie- en support oplossingen.

SHARP biedt u een hoogwaardig aftersales-proces in het geval van hardware klachten. \*

De volgende procedure geldt voor dealers maar ook voor eindklanten:

1. Algemene voorwaarden voor reparaties onder garantie
2. Customer care hotline voor reparaties en support

# 1. Algemene voorwaarden voor reparaties onder garantie

## Garantieperiode en uitsluitingscriteria

### Garantie en periode

SHARP heeft aan de klant toegezegd dat het gekochte product vrij is van materiaal- en verwerkingsfouten. Deze garantie is 24 maanden geldig vanaf de datum van aankoop door de klant.

De garantieperiode is beperkt tot 6 maanden voor originele accessoires (alleen meegeleverde accessoires)

### Garantie uitsluiting

De garantie is niet van toepassing op schade die is:

- veroorzaakt door impact, schok of val
- veroorzaakt door het binnendringen van vloeistoffen
- door het gebruik van ongeautoriseerde accessoires en de daaruit voortvloeiende schade
- vanwege niet uitgevoerde software-updates \*
- Veroorzaakt door ongeoorloofde opening en ongeoorloofde reparatie.

Garantie reparaties dienen uitsluitend uitgevoerd worden door een Sharp geautoriseerd servicecentrum.

\* Software-updates worden automatisch aangeboden aan de klant voor installatie op de mobiele telefoon via OTA-update

(OTA "Over The Air" automatische voorbereiding van een softwarepakket via een bestaande internetverbinding).

# 2. Customer Care Hotline

## Gratis oplossingen voor garantiekwesaties

### Customer Care Hotline en wat te doen bij garantiekwesaties

De klant of dealer kan rechtstreeks contact opnemen met onze officiële Sharp klantenservice hotline

#### Sharp Customer Care Hotline:

- **Mobiele telefoons: +31 (0)20 262 2133**
- **Televisies: +31 (0)20 750 8320**

Ons getrainde serviceteam zal proberen de fout te verhelpen door de instellingen van het Sharp apparaat samen met de klant te analyseren en indien nodig te wijzigen. Als de mobiele ondersteuning niet succesvol is, zal het serviceteam een reparatieverzoek voor de klant aanmaken en de klant kosteloos een verzendbewijs (freeway ticket) sturen om het defecte apparaat terug te sturen.

Na de succesvolle reparatie retourneert het servicecentrum de mobiele telefoon rechtstreeks aan de klant.

#### **Belangrijk**

Als tijdens de reparatie blijkt dat de reparatie niet onder de garantie valt, zal het servicecentrum een voorstel doen voor reparatie.

In dit geval kan het gebruik van onze service kosten voor de klant tot gevolg hebben.

