

**ALGEMENE SERVICE- EN GARANTIEVOORWAARDEN (AUDIOVISUELE APPARATUUR VAN HET MERK HISENSE)  
ATAG N.V. tevens h.o.d.n. ATAG Benelux, Statutaire zetel gevestigd Atomveldstraat 10, 9450 Denderhoutem**

**1. Toepasselijkheid en definities.**

- 1.1 Op door ATAG N.V., gevestigd te Denderhoutem, tevens handelend onder de naam ATAG Benelux, (hierna: "ATAG Benelux") geleverde audiovisuele Producten van het merk Hisense zijn deze Algemene Service- en Garantievoorwaarden (hierna: "Service- en Garantievoorwaarden") van toepassing. Deze Service- en Garantievoorwaarden zijn van kracht per ingaande 1 februari 2024.
- 1.2 In deze Service- en Garantievoorwaarden worden onder andere de volgende begrippen en definities gehanteerd:
- Consument: een natuurlijk persoon die een Product of Producten van een Verdelers, of direct van ATAG Benelux, afneemt en daarbij niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
  - Fabrieksgarantie: de door ATAG Benelux aan Verdelers en Consument te verlenen garantie onder de voorwaarden en condities van deze Service- en Garantievoorwaarden.
  - Overeenkomst: een overeenkomst tussen ATAG Benelux en Verdelers en/of Consument ter zake van de verkoop en levering van één of meerdere Producten.
  - Product of Producten: audiovisuele apparatuur van het merk Hisense, alsmede alle eventuele door of namens ATAG Benelux te verrichten diensten.
  - Refurbished Product: een Product waarvan de technische werking vrijwel gelijkwaardig is aan dat van een nieuw Product. Geringe gebruikssporen zijn echter mogelijk.
  - Schriftelijk: een brief, fax, e-mail of akte.
  - Servicedienst: serviceorganisatie van ATAG Benelux, of een door ATAG Benelux ingeschakelde organisatie, die de uitvoering verzorgt van deze Service- en Garantievoorwaarden.
  - Servicetechniker: werknemer van de Servicedienst die belast is met de uitvoering van de Service- en Garantievoorwaarden.
  - Verdelers: een door ATAG Benelux erkende Verdelers die op grond van een Overeenkomst Product(en) van ATAG Benelux afneemt met als doel de verkoop van deze Product(en) aan Consumenten in België.
- 1.3 Afspraken, regelingen en voorwaarden welke van deze Service- en Garantievoorwaarden afwijken, gelden slechts indien en voor zover deze uitdrukkelijk Schriftelijk met ATAG Benelux zijn overeengekomen dan wel Schriftelijk door ATAG Benelux zijn bevestigd en laten voor het overige deze Service- en Garantievoorwaarden volledig in stand.
- 1.4 De meest recent gedeponeerde Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden van ATAG N.V. maken onverbreekelijk deel uit van deze Service- en Garantievoorwaarden.

**2. De termijn & dekking**

- 2.1 De Fabrieksgarantie is alleen van toepassing op (een) Product(en) die daadwerkelijk aanwezig is (zijn) in België op één (woon)adres en die geleverd zijn door ATAG Benelux of door een Verdelers die het Product op haar beurt betrokken heeft van ATAG Benelux. Op Product(en) die niet afkomstig zijn van ATAG Benelux verleent ATAG Benelux geen fabrieksgarantie.
- 2.2 ATAG Benelux verplicht zich om gedurende de eerste twee (2) jaar na datum aankoop van een Product door een Consument voor haar rekening gebreken aan dat Product te herstellen en/of te doen herstellen. De Fabrieksgarantie omvat reparatie (arbeidsloon), onderdelen en service forfait.
- 2.3 De fabrieksgarantie is tevens van toepassing in verband met de goede en veilige werking van de bij aankoop geïnstalleerde besturings- en beveiligingssoftware, mits het apparaat bij levering onderdeel uitmaakte van het actuele assortiment. Ondersteuning van besturings- en beveiligingssoftware behelst een periode van vijf (5) jaar, te rekenen vanaf de datum van levering. Indien het Apparaat

bij levering uitgefaseerd is (het is niet meer opgenomen in het actuele assortiment), wordt de goede werking van dergelijke software gegarandeerd vanaf de datum van uitsluiting gedurende vijf (5) jaar. De consument heeft geen recht op eventuele software-bepaalde functionaliteiten die na de datum van aankoop worden toegevoegd. De goede werking van apps of software van derden valt niet onder garantie.

- 2.5 De Fabrieksgarantie geldt niet indien:
- a. de Producten niet op de in clause 3.2 van deze Service- en Garantievoorwaarden voorgeschreven wijze en binnen de daartoe gestelde termijn van dertig (30) dagen na aankoopdatum door de Consument bij ATAG Benelux zijn geregistreerd;
  - b. de Producten niet zijn aangekocht bij ATAG Benelux of een door ATAG Benelux erkende Verdelers die het Product op haar beurt betrokken heeft van ATAG Benelux. Lijsten zijn in te zien op de website(s) van de merken.
  - c. het een Refurbished Product betreft;
  - d. één van de in artikelen 5.1 en/of 5.2 genoemde uitsluitingen toepassing vindt.
- 2.6 ATAG Benelux kan de Fabrieksgarantie geheel en/of gedeeltelijk niet doen gelden, zulks ter beoordeling van ATAG Benelux, indien:
- a. de Verdelers en/of Consument niet kan aantonen wanneer het Product is aangekocht;
  - b. het gebrek niet binnen twee (2) maanden na ontdekking door de Verdelers en/of Consument bij ATAG Benelux is gemeld;
  - c. het Product op de aankoopdatum meer dan twee (2) jaar uit het assortiment is, blijkens de laatste productbrochure waarin het Product vermeld is geweest;
  - d. het Product gebruikt is geweest ten behoeve van de showroom van een Verdelers en/of het Product is gekocht op een veiling en/of het Product is/wordt geleverd als een B-keuze product. Met B-keuze worden bedoeld alle Producten die voorzien zijn van een sticker "B-keuze" dan wel deze Producten als zodanig zijn aangeduid op de aankoopnota. De garantie op B-keuze is in dit soort gevallen beperkt tot de technische delen. Krassen, schrammen, breuk en deuken van zichtdelen zijn uitgesloten van garantieaanspraken.
- 2.7 In plaats van nakoming van haar garantieverplichting zoals hiervoor vermeld, is ATAG Benelux gerechtigd om - uitsluitend ter beoordeling van ATAG Benelux - het geleverde Product terug te nemen en aan de Verdelers en/of Consument de door hem betaalde koopprijs terug te betalen.
- 2.8 ATAG Benelux hanteert ten aanzien van specifieke Producten of delen van Producten afwijkende garantievoorwaarden en/of afwijkende garantietermijnen. Indien dit het geval is zal hiervan melding gemaakt worden in de betreffende productbrochure.

**3. De Service- en Garantievoorwaarden**

- 3.1 Aan deze Service- en Garantievoorwaarden kunnen alleen rechten worden ontleend indien het (de) Product(en) zijn geïnstalleerd volgens de geldende voorschriften en met inachtneming van de situatie ter plekke.
- 3.3 Om in aanmerking te komen voor de Fabrieks garantie moet het Product zijn gekocht van een erkende Verdelers of rechtstreeks van ATAG Benelux en moet de Consument, of een derde handelend namens de Consument (bijvoorbeeld de Verdelers), de typenummers, eventuele serienummers en NAW-gegevens binnen dertig (30) dagen na aankoopdatum registreren via [www.hisense.be](http://www.hisense.be) of telefonisch melden via het servicenummer van Hisense. Reparaties aan de Producten mogen slechts verricht worden door de Servicedienst van ATAG Benelux. De reparaties aan Producten worden bij de Consument op locatie of bij ATAG Benelux uitgevoerd.

Indien er bij reparatie aan een Product onderdelen worden vervangen, worden de vervangen onderdelen eigendom van ATAG Benelux.

- 3.4 Te allen tijde dient bij reparatie de originele aankoopnota te worden overgelegd.

#### 4. Reparatie en eventuele vervanging van een Product

- 4.1 Op alle reparaties die buiten de garantie vallen wordt een garantie gegeven van één (1) jaar na datum van reparatie, mits er sprake is geweest van normaal (huishoudelijk) gebruik van het Product. Als na drie (3) maal uitvoering van dezelfde reparatie aan hetzelfde Product hetzelfde defect optreedt en/of er redelijkerwijs geen afdoende resultaat kan worden verwacht van een reparatie, zal aan de Consument een ander of gelijksoortig Product worden aangeboden.
- 4.2. De Servicedienst zal naar eigen keuze de defecte onderdelen of componenten van het Product repareren en/of vervangen. Reparatieonderdelen van het Product kunnen nieuw of gereviseerd zijn, tenzij de toepasselijke nationale wetgeving anders bepaalt.

#### 5. Bijzondere bepalingen

- 5.1 Uitgesloten van Fabrieksgarantie zijn defecten, verlies en/of beschadiging van (onderdelen van) het Product als gevolg van:

- het niet naleven van de gebruiks-, installatie- en/of onderhoudsvorschriften zoals beschreven in de gebruikshandleiding van het betreffende Product, waaronder doch niet uitsluitend bedoeld sterke verontreiniging en/of verkeerd onderhoud en/of niet uitgevoerd regulier onderhoud aan het Product;
- montage- en installatiefouten;
- het gebruik in onjuiste omgevingsomstandigheden;
- reparaties of pogingen daartoe door anderen, dan de Servicedienst van ATAG Benelux;
- ruwe of oneigenlijke behandeling van een Product;
- schade door of ten gevolge van een van buiten komende oorzaak, waaronder mede begrepen het gebruik van het Product in combinatie met accessoires, laders of hulpstukken die niet door ATAG Benelux gevalideerd zijn voor gebruik met dit product;
- gebeurtenissen die buiten het normale gebruik van het Product vallen, hieronder begrepen het professioneel gebruik van voor het huishoudelijk gebruik vervaardigde Producten;

- 5.2 Van gratis reparatie en/of vervanging zijn verder uitgesloten:

- Producten die niet gecertificeerd zijn voor de Belgische markt en derhalve niet afkomstig zijn van ATAG Benelux;
- Producten waarbij instellingen in de zogenaamde "service menu's" (dat wil zeggen verborgen menu's waarbinnen instellingen gewijzigd kunnen worden die niet toegankelijk zijn voor gebruikers), zijn aangepast;
- Producten die op enige wijze zijn gemodificeerd, waaronder mede begrepen het installeren van software van derden waarvoor geen Schriftelijke goedkeuring is verkregen van ATAG Benelux;
- normale gebruiksslijtage, zoals onder andere krassen, schrammen en deuken;
- gebruikelijke slijtage van (mechanische en/of elektronische) delen die vanwege hun aard of werking onderhevig zijn aan slijtage, zoals bijvoorbeeld klepjes, bedieningselementen of stekkeraansluitingen;
- problemen die voorkomen of opgelost hadden kunnen worden door het uitvoeren van softwareupdates of reparatiesoftware;
- "dode pixels" of beeldvormingen die binnen de fabriekstoleranties en/of de toleranties van de van toepassing zijnde ISO normen vallen;
- storingen die het gevolg zijn van het antennesignaal;
- batterijen.

- 5.3 In het geval de Servicetechniek de storing aan de hand van de opgegeven omschrijving van het defect en/of storing niet kan vaststellen en nadere inspectie ook geen andere defecten en/storingen aan het licht brengt, dan zal het service forfait en minimaal een half uur arbeidsloon volgens, op dat moment, geldende tarieven in rekening worden gebracht.

- 5.4 In gevallen waarin deze Voorwaarden niet voorzien, of waarin de uitkomst naar redelijke maatstaven voor de Consument onredelijk is, kan ATAG Benelux (onverplicht) de Consument een voorstel op basis van coulance bieden.

#### 6. Algemene bepalingen

- 6.1 De aansprakelijkheid jegens Verdelers en/of Consument voor schade die ontstaat als gevolg van het al dan niet uitvoeren van de verplichtingen van ATAG Benelux die voortvloeien uit de Service- en Garantievoorwaarden, is beperkt tot het bedrag waarop in het desbetreffende geval uit hoofde van de door ATAG Benelux gesloten aansprakelijkheidsverzekering(en) aanspraak mogelijk is.
- 6.2 Indien enige bepalingen van deze Service- en Garantievoorwaarden onwettig, ongedig of onafdwingbaar zijn, zullen de overige Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. ATAG Benelux en de Verdelers of de Consument zullen de bepalingen die in rechte geen standhouden in onderling overleg aanpassen in het licht van de strekking van die bepalingen, om zo de oorspronkelijke intentie van partijen weer te geven.
- 6.3 Overeenkomstig de bepalingen van de milieubeleidsvereenkomsten betreffende de uitvoering van de aanvaardingsplicht voor afgedankte elektrische- en elektronische-apparaten, gesloten tussen enerzijds het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, het Vlaamse Gewest en het Waalse Gewest en anderzijds de representatieve organisaties die de industrie en de distributie vertegenwoordigen, zal de leverancier als aparte post op de factuur een zgn. wettelijke recyclagebijdrage, goedgekeurd door de gewestelijke autoriteiten, in rekening brengen met betrekking tot de producten die onder het toepassingsgebied vallen van de gewestelijke reglementering inzake aanvaardingsplicht. De gebruikelijke kortingen, al dan niet vermeld in deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op deze wettelijke recyclagebijdragen.
- 6.4 Deze Voorwaarden zijn beschikbaar in het Nederlands en in het Frans. In geval van een verschil in betekenis is de Nederlandse tekst bepalend.

#### 7. Privacywetgeving en cookies

- 7.1 De gegevens en informatie die de Consument aan ATAG Benelux verstrekt, en ATAG Benelux verzamelt, zal ATAG Benelux zorgvuldig, vertrouwelijk en volgens de geldende privacywetgeving bewaren en verwerken.
- 7.2 De gegevens van een eventuele servicehistorie van de Consument zullen gedurende een periode van in ieder geval tien (10) jaar door ATAG Benelux worden bewaard, of zoveel langer bij een verwachte langere levensduur van het geregistreerde Product.
- 7.3 ATAG Benelux zal de persoonsgegevens van de Consument uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van zijn leveringsplicht, het afhandelen van een klacht of het verrichten van service, tenzij de Consument expliciet toestemming heeft gegeven voor ander gebruik.
- 7.4 ATAG Benelux zal de persoonsgegevens van de Consument niet uitleenen, verhuren of verkopen of op enige andere wijze openbaar te maken.
- 7.5. Bij het bezoeken van onze website(s) kan ATAG Benelux informatie van de Consument over het gebruik van de website verzamelen door middel van cookies. De informatie die ATAG Benelux verzamelt middels cookies kan voor functionele, analytische reclamationdoeleinden of remarketing worden gebruikt.
- 7.6 Indien op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak ATAG Benelux gehouden is vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken, en ATAG Benelux zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is ATAG Benelux niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling. Tevens is de Consument niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.

**8. Toepasselijk recht en geschillen.**

8.1 Op de tussen ATAG Benelux en de Verdelers en/of Consumenten bestaande rechtsverhouding is het Belgisch recht van toepassing.

8.2 In geval van een geschil tussen ATAG Benelux en een Verdelers en/of Consument zijn enkel het Vrederegerecht te Aalst, de Rechtbank van Koophandel te Dendermonde, afdeling Aalst en de Rechtbank van eerste Aanleg te Dendermonde bevoegd.