

## Werkt het apparaat niet naar behoren? Dit is onze retour- en reparatieprocedure.

Is er iets mis met de hardware van de laptop tijdens de garantieperiode van 2 jaar? Of met de tablet of telefoon tijdens de garantieperiode van 1 jaar? Dan repareren of vervangen wij het apparaat. De garantie geldt uiteraard niet als de schade zelf is aangebracht door de laptop/tablet/telefoon bijvoorbeeld te laten vallen of bij waterschade.

Belangrijk om te weten is dat problemen met de accu van het apparaat niet onder de garantie vallen, behalve als de accu niet oplaadt of wanneer bij ontvangst direct blijkt dat het apparaat binnen 30 minuten – na volledig opgeladen te zijn – uitvalt. Dit geldt niet als de laptop al enige tijd in gebruik is.

### Een defect, wat nu?

1. De eindgebruiker van het apparaat neemt eerst contact op met de maatschappelijke organisatie die het apparaat heeft uitgegeven en meldt het probleem.
2. De maatschappelijke organisatie vraagt of de checklist doorlopen is zoals beschreven staat in het welkomstpakket dat bij de laptop (pagina 15) of tablet (pagina 11) zit. Hopelijk is hiermee het probleem al opgelost!

#### Checklist voor laptops:

- ✓ Heb je de laptop opnieuw opgestart?
- ✓ Staat de helderheid van het scherm niet op nul?
- ✓ Is de laptop goed aangesloten op stroom? Dus stekker in het stopcontact en de adapter goed ingeplugd?

#### Checklist voor tablets en telefoons:

- ✓ Heb je de tablet/telefoon opnieuw opgestart?
- ✓ Controleer of de tablet/telefoon oplaadt.
- ✓ Controleer of de ingang voor de oplaadkabel schoon is.
- ✓ Staan er niet teveel programma's op de achtergrond open? Sluit alle onnodige apps en wis je zoekgeheugen.
- ✓ Check de opslagcapaciteit, deze kan vol zijn. Verwijder zoveel mogelijk onnodige foto's, filmpjes en programma's.  
Tip voor de tablet: sla alles op in de cloud en niet op je tablet zelf.

3. Als de checklist is doorlopen, maar het probleem is niet opgelost, dan neemt de maatschappelijke organisatie contact op met Allemaal Digitaal. Dat kan via het telefoonnummer 06 - 41 67 55 54 of via de mail: [service@allemaal-digitaal.nl](mailto:service@allemaal-digitaal.nl). De voorkeur gaat uit naar de mail. Zorg dat duidelijk wordt uitgelegd wat er niet goed aan het apparaat werkt. Verduidelijk dit eventueel met foto's of een video.

4. Aan de hand van deze informatie evalueert Allemaal Digitaal of we de klacht op afstand kunnen verhelpen of dat het apparaat moet worden opgestuurd.

## Laptop, tablet of telefoon terug sturen?

Een artikel dat na overleg retour wordt gestuurd, moet compleet zijn en in de originele (onbeschadigde) verpakking zitten. Als men de (onbeschadigde) originele verpakking niet meer heeft, moet men zelf zorgen dat de laptop/tablet/telefoon op een adequate manier wordt verpakt zodat het tijdens het transport goed beschermd wordt. Voeg ook het retourkaartje toe, deze is bij de laptop geleverd of kun je bij ons opvragen.

**.Stuur het pakket gratis naar het antwoordnummer dat je op je retourkaartje hebt ontvangen.**

Zodra het apparaat ontvangen is, wordt deze gecontroleerd. Als het inderdaad een technisch defect betreft dat niet is veroorzaakt door de gebruiker, dan streven wij ernaar dat de klacht (reparatie of vervanging) na ontvangst van het apparaat, binnen 4 dagen te wordt opgelost.

Als blijkt dat het defect te wijten is aan nalatigheid van de gebruiker, dan heeft de organisatie/stichting de keuze om een nieuw product bij Stichting Allemaal Digitaal te bestellen. **Let op!** Hiervoor worden dan opnieuw kosten in rekening gebracht (indien het niet binnen een gratis regeling valt).