

## **GEEK SQUAD SUPPORT IN STORE SUPPORT– PHONE HOUSE ALGEMENE VOORWAARDEN**

Deze voorwaarden zijn van toepassing op de door ons verstrekte Diensten. Met het bestellen van de Diensten aanvaardt u aan onderstaande voorwaarden gebonden te zijn. Neem, voordat u Diensten bestelt, bij vragen over deze voorwaarden contact op met onze klantenservicemedewerkers op het nummer 0800 424 4335 (gesprekken zijn gratis vanaf een vaste lijn. De gesprekskosten vanaf mobiele telefoons en andere netwerken lopen uiteen. Daarnaast kunnen gesprekken met onze klantenservicemedewerkers worden opgenomen voor kwaliteitscontrole- en trainingsdoeleinden). U kunt ook contact met ons opnemen via onze website geeksquad.nl.

De Diensten zijn in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving van Nederland en zijn uitsluitend verkrijgbaar voor inwoners van Nederland.

Indien u de Diensten via onze website bestelt, zijn naast deze voorwaarden de gebruiksvoorwaarden van de Phone House-website van toepassing. In geval van tegenstrijdigheid van de gebruiksvoorwaarden van de Phone House-website en deze voorwaarden gaan deze voorwaarden voor.

### **ALGEMENE VOORWAARDEN INHOUD**

Artikel 1: Begripsomschrijving  
Artikel 2: Rechten en verplichtingen van de Cliënt  
Artikel 3: Bestellingen  
Artikel 4: Prijs en Betalingen  
Artikel 5: Annuleringsrecht  
Artikel 6: Persoonlijke Gegevens  
Artikel 7: Kennisgevingen  
Artikel 8: Beperking van aansprakelijkheid  
Artikel 9: Gebeurtenissen buiten de redelijke macht van de partijen  
Artikel 10: Derden  
Artikel 11: Overdracht  
Artikel 12: Klachtenafhandeling  
Artikel 13: Meeluisteren van gesprekken  
Artikel 14: Technische ondersteuning algemeen  
Artikel 15: Apparatuur met software en/of data  
Artikel 16: Verantwoordelijkheden Geek Squad  
Artikel 17: Beperking van de aansprakelijkheid  
Artikel 18: Specifieke bepalingen inzake annulering van technische ondersteuning  
Artikel 19: Ondersteuning via toegang op afstand  
Artikel 20: Dekking van de Eenmalige Diensten

### **Artikel 1: Begripsomschrijving**

#### *1.1 Phone House*

Onder Phone House wordt verstaan The Phone House Netherlands BV tezamen met diens dochter- en houdstermaatschappijen alsmede in voorkomend geval directe of indirecte dochtermaatschappijen van deze houdstermaatschappijen, inclusief The Carphone Warehouse en in voorkomend geval diens aangesloten maatschappijen en dochterondernemingen alsmede diens dochter- en houdstermaatschappijen; The Phone House Netherlands BV is volledig eigendom van The Carphone Warehouse.

#### *1.2 Persoonlijke Gegevens*

De door u aan Phone House verstrekte gegevens.

#### *1.3 Diensten*

De conform deze voorwaarden bestelde en geleverde Diensten.

#### *1.4 Website*

De op geeksquad.nl geplaatste websites of verdere URL's die deze vervangen.

#### *1.5 Cliënt*

De bevoegde afnemer van de Diensten.

#### *1.6 Geek Squad*

Geek Squad is de leverancier van de bestelde Diensten. Geek Squad is een geregistreerde handelsnaam.

#### *1.7 Apparatuur*

De apparatuur met betrekking waartoe technische ondersteuning is aangevraagd. Hiermee worden in ieder geval smartphones, tablets, laptops en computers bedoeld.

#### *1.8 Eenmalige ondersteuning in de winkel*

Technische ondersteuning waarbij Apparatuur naar één van winkels wordt gebracht, zodat één van de Geek Squad Agents het probleem kan vaststellen en oplossen.

#### *1.9 Eenmalige Diensten*

Hieronder wordt verstaan eenmalige telefonische ondersteuning en Eenmalige ondersteuning in de winkel.

### *1.10 Eenmalige telefonische ondersteuning*

Technische ondersteuning die de Cliënt telefonisch kan verkrijgen en waarvoor op voorhand een eenmalige vergoeding wordt betaald. Eenmalige telefonische ondersteuning kan ondersteuning op afstand omvatten, mits de betrokken apparatuur over een goed werkende internetverbinding beschikt.

### *1.11 Ondersteuning op afstand*

Technische ondersteuning waarbij één van de Geek Squad Agents indien nodig op afstand Apparatuur kan benaderen om het probleem vast te stellen en het te verhelpen ofwel te adviseren over de mogelijkheden om het op te lossen.

## **Artikel 2: Rechten en verplichtingen van de Cliënt**

2.1 De Cliënt verbindt zich ertoe:

- de voor de Diensten verschuldigde bedragen te voldoen; en
- de verstrekte Persoonlijke Gegevens in alle opzichten waarheidsgetrouw, nauwkeurig, up-to-date en volledig te verstrekken; en
- wijzigingen in deze Persoonlijke Gegevens onmiddellijk via onze website of telefonisch via 0800 424 4335 te melden; en
- zich niet uit te geven voor een andere persoon en/of een valse naam te gebruiken.

2.2 Geek Squad heeft het recht de prijs of inhoud van Diensten aan te passen en enkele of alle Diensten tijdelijk dan wel definitief op te heffen. Tevens heeft Geek Squad het recht deze voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen of uit te breiden.

2.3 Geek Squad is niet verplicht de Cliënt van een dergelijke wijziging of opheffing op de hoogte te stellen, tenzij de Cliënt reeds een bestelling van een Dienst heeft geplaatst.

2.4 Diensten zonder abonnement:

- Cliënt is gebonden aan de op het moment van uw bestelling geldende beleidslijnen en voorwaarden, tenzij Geek Squad wettelijk verplicht is wijzigingen met terugwerkende kracht in deze voorwaarden aan te brengen. In dat geval gelden deze wijzigingen voor bestellingen die Geek Squad op het moment van inwerkingtreding nog niet heeft uitgevoerd, ook indien de bestelling hiervóór is geplaatst; en
- Geek Squad zal Eenmalige Diensten waarvoor een bestelling is aanvaard niet aanzienlijk in het nadeel van de Cliënt opheffen of wijzigen, tenzij wijziging of opheffing ervan als gevolg overmacht is vereist.

2.5 Geek Squad zal haar best doen Diensten tijdig en op efficiënte wijze te verstrekken. De genoemde termijnen voor het uitvoeren van de Diensten zijn echter louter schattingen. Als gevolg van omstandigheden als gevolg van overmacht kunnen zich vertragingen voordoen.

## **Artikel 3: Bestellingen**

3.1 Geek Squad bepaalt uitsluitend naar eigen goeddunken welke Cliënten voor de Diensten in aanmerking komen. Om in aanmerking te komen, dient een Cliënt, zonder hiertoe beperkt te zijn, een aanvraag te hebben verstuurd die Geek Squad aanvaardt, ingezetene van Nederland te zijn en zestien (16) jaar of ouder te zijn.

3.2 Voor het bestellen van een Dienst dient de Cliënt naam, telefoonnummer, adres, betalingsgegevens en desgevraagd andere informatie te verstrekken.

3.3 Een bestelling wordt behandeld als een aanbod tot het kopen van Diensten. Een overeenkomst is pas afgesloten als Geek Squad met de verstrekking van de Diensten aanvangt of uw betaling in ontvangst neemt (inclusief het debiteren van uw rekening), afhankelijk van wat zich eerder voordoet.

3.4 Cliënt erkent dat een geautomatiseerde bevestiging bij het plaatsen van een bestelling, niet direct inhoudt dat het aanbod tot het kopen van Diensten is aanvaard.

3.5 Geek Squad mag naar eigen goeddunken op elk gewenst moment vóór afsluiting van de overeenkomst de geplaatste bestellingen beperken of weigeren. In dat geval zal Geek Squad via de verstrekte Persoonlijke Gegevens contact met de Cliënt proberen op te nemen. Geek Squad behoudt zich ook het recht voor verkoop aan handelaars of personen te beperken of te verbieden van wie naar eigen goeddunken wordt vermoed dat zij de Diensten met een winstooi merk gebruiken.

## **Artikel 4: Prijs en betaling**

4.1 De prijs van de Diensten is de door Geek Squad opgegeven prijs of, indien geen prijs is opgegeven (of een opgegeven prijs niet meer geldig is), de prijs die Geek Squad vóór aanvang van de Diensten meedeelt. Alle prijzen zijn inclusief BTW tegen het geldende tarief.

4.2 Betaling dient vóór aanvang van de Diensten te geschieden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

4.3 Indien enig verschuldigd bedrag niet op de vervaldatum in ons bezit is, mag Geek Squad onverminderd haar overige rechten of rechtsmiddelen overgaan tot één of meer van de volgende maatregelen:

- indien de Cliënt Diensten zonder abonnement heeft besteld, mag Geek Squad deze overeenkomst annuleren; en/of
- de Cliënt in elk geval rente aanrekenen (zowel vóór als na enige rechterlijke uitspraak) over het openstaand bedrag, tegen twee (2)% per kalendermaand, totdat volledige betaling is geschied (met het oog op berekening van de rente wordt een reeds aangebroken maand beschouwd als een volledige maand).

4.4 Cliënt bevestigt dat, indien met een betaalkaart of per automatische incasso wordt betaald, Cliënt de rekeninghouder is.

4.5 Betalingswijzen anders dan contant worden eerst geverifieerd en goedgekeurd. Geek Squad is niet aansprakelijk voor vertraging of onbestelbaarheid als goedkeuring uitblijft.

## **Artikel 5: Annuleringsrecht**

5.1 Indien een particuliere Cliënt Diensten telefonisch of online heeft besteld, mogen deze zonder enige aansprakelijkheid naar Geek Squad toe binnen veertien (14) kalenderdagen na de dag van plaatsing van bestelling worden geannuleerd. De Diensten mogen echter niet meer worden geannuleerd nadat Geek Squad met toestemming van de Cliënt met de verstrekking van de Diensten is gestart.

5.2 Onverminderd de rechten in artikel 2 of overige rechten die Geek Squad volgens deze voorwaarden heeft, behoudt Geek Squad zich het recht voor om op elk gewenst moment de verstrekking van Diensten aan de Cliënt te staken. Geek Squad stelt de Cliënt ten minste dertig (30) kalenderdagen op voorhand in kennis hiervan.

## **Artikel 6: Persoonlijke Gegevens**

6.1 Met het oog op het verstrekken van Diensten heeft Geek Squad bepaalde Persoonlijke Gegevens van de Cliënt nodig. Deze Persoonlijke Gegevens worden opgenomen in een dossier in het kader van onze klantrelaties.

6.2 Wanneer de Cliënt met Geek Squad contact opneemt, kan Geek Squad de Cliënt om bepaalde Persoonlijke Gegevens vragen om de identiteit van de Cliënt te controleren. Voorts kan Geek Squad een notitie van dit contact maken indien dit voor het Cliëntdossier relevant is. Geek Squad bewaart de door de Cliënt verstrekte Persoonlijke Gegevens gedurende de relatie van de Cliënt met Geek Squad of met andere bedrijven van Phone House. Dit omvat:

- gegevens die de Cliënt via bestelformulieren of tijdens gesprekken verstrekt; en
- gegevens die Geek Squad kan ontvangen van kredietinformatiebureaus en fraudeopsporingsdiensten.

6.3 De Cliënt gaat ermee akkoord dat Geek Squad deze centraal bewaarde gegevens mogen gebruiken en bijwerken:

- voor krediet- en krediet gerelateerde diensten en voor het beheren van de Cliëntaccount;
- voor het verstrekken van andere diensten; en
- voor de inning van schulden; en
- voor de preventie en opsporing van fraude; en
- voor het bijwerken van documentatie over de Cliënt; en
- ter voorkoming van witwassen; en
- voor het controleren van de identiteit van de Cliënt.

6.4 De Cliënt gaat ermee akkoord dat, voor zover van toepassing met betrekking tot de bestelde Diensten, Geek Squad Persoonlijke Gegevens mag gebruiken om een kredietcontrole uit te voeren alvorens Geek Squad de Diensten verstrekt. Kredietinformatiebureaus zullen dit onderzoek registreren. Geek Squad mag informatie over de wijze waarop de Cliënt zijn of haar administratie beheert aan kredietinformatiebureaus en fraudepreventiediensten meedelen. Geek Squad alsook andere ondernemingen mogen bij besluitvorming gebruikmaken van documenten van kredietinformatiebureaus en fraudepreventiediensten die zij over de Cliënt en over financieel met de Cliënt verbonden personen ontvangen.

6.5 Geek Squad mag Persoonlijke Gegevens voor onderzoeks- en statistische analysedoeleinden gebruiken met het oog op ontwikkeling en verbetering van Diensten. Geek Squad mag ter beoordeling van een aanvraag gebruik maken van geautomatiseerde besluitvormingssystemen.

6.6 Persoonlijke Gegevens zijn vertrouwelijk en hoewel Geek Squad deze vrijelijk mag delen met andere bedrijven binnen The Carphone Warehouse zal Geek Squad deze buiten The Carphone Warehouse uitsluitend openbaren wanneer:

- de Cliënt hier goedkeuring voor geeft; of
- zij gebruikt moeten worden door betrouwbare derden betrokken bij het beheren van de administratie en/of het verstrekken van Diensten voor Geek Squad (bijvoorbeeld kredietinformatiebureaus die kredietcontroles voor ons uitvoeren of bedrijven die Geek Squad voor de verstrekking van de Diensten inzet); of
- zij nodig zijn om deskundig advies te verkrijgen; of
- zij nodig zijn voor het onderzoeken of voorkomen van misdrijven (bijvoorbeeld voor fraudepreventiediensten); of
- zij wettelijk toegestaan of vereist zijn, of een regelgevend of overheidsinstelling erom vraagt, zelfs zonder uw toestemming; of
- sprake is van een verplichting jegens het publiek om de Persoonlijke Gegevens vrij te geven.

6.7 Geek Squad mag het account van een Cliënt beheren en Diensten verstrekken vanuit landen buiten Europa die wellicht niet dezelfde wetten inzake gegevensbescherming als Nederland hebben. In dat geval beschikt Geek Squad over contracten of andere wettelijke mechanismen die ervoor zorgen dat Persoonlijke Gegevens voldoende beschermd worden. Geek Squad blijft bovendien gebonden aan de verplichtingen onder de Wet Bescherming Persoonsgegevens, ook als Persoonlijke Gegevens buiten Europa worden verwerkt.

6.8 Geek Squad mag telefoongesprekken, e-mails en overige vormen van elektronische communicatie met de Cliënt controleren, vastleggen, opslaan en gebruiken voor trainingsdoeleinden, voor het nagaan van aan Geek Squad verstrekte instructies en ter verbetering van de kwaliteit van de klantenservice.

6.9 Geek Squad neemt gepaste veiligheidsmaatregelen indien gevoelige Persoonlijke Gegevens van de Cliënt worden verwerkt.

6.10 Indien de Cliënt wenst te vernemen welke informatie Geek Squad over de Cliënt heeft, kan de Cliënt een brief sturen naar: Geek Squad, Antwoordnummer 7203, 3800 TE in Amersfoort. Vermeld hierbij altijd de volledige naam en adres waar het verzoek betrekking op heeft. Geek Squad mag de Cliënt hierbij administratiekosten berekenen.

6.11 De Cliënt krijgt de gelegenheid om Phone House toestemming te geven van tijd tot tijd via e-mail, telefoon, sms of mms contact met de Cliënt op te nemen over producten en Diensten waarvan Phone House en zorgvuldig geselecteerde derden menen dat die interessant voor de Cliënt kunnen zijn.

6.12 De Cliënt kan op elk gewenst moment de opgegeven marketingvoorkeuren aanpassen en/of onjuiste of onvolledige gegevens corrigeren of bijwerken door contact op te nemen via 0800 424 4335 ofwel door naar geeksquad.nl te gaan. Het kan achtentwintig (28) kalenderdagen in beslag nemen voordat de wijzigingen zijn doorgevoerd.

#### **Artikel 7: Kennisgevingen**

7.1 De Cliënt kan Geek Squad op de volgende manieren kennisgevingen volgens of met betrekking tot deze voorwaarden sturen:

- per post naar Geek Squad, Antwoordnummer 7203, 3800 TE in Amersfoort; of
- via internet op geeksquad.nl; of
- telefonisch via 0800 424 4335.

7.2 Een bewijs van verzending vormt geen garantie dat Geek Squad deze kennisgeving heeft ontvangen. De Cliënt dient ervoor te zorgen dat de Cliënt een ontvangstbevestiging van Geek Squad ontvangt en deze bewaart.

#### **Artikel 8: Beperking van aansprakelijkheid**

8.1 De Diensten worden verstrekt op een commercieel redelijke basis. Hoewel Geek Squad de Diensten met redelijke vakkundigheid en zorg verstrekt, kan niet worden gegarandeerd dat de Diensten aan de precieze eisen van de Cliënt voldoen of altijd beschikbaar zijn.

8.2 Geek Squad is niet aansprakelijk indien (ondanks redelijke inspanningen) Geek Squad als gevolg van overmacht niet in staat is de Diensten te verstrekken.

8.3 De aansprakelijkheid van Geek Squad behelst in geen geval verlies met betrekking tot zakelijke activiteiten van een consument, zoals verloren gegane data, gederfde winst of bedrijfsonderbreking.

8.4 Geek Squad is niet aansprakelijk voor veroorzaakte schade in omstandigheden waar:

- geen sprake is van schending van een wettelijke zorgverplichting die Geek Squad jegens de Cliënt heeft; en/of
- dergelijke schade niet redelijkerwijs te voorzien is.

8.5 Geek Squad is niet aansprakelijk voor schade die volledig of hoofdzakelijk is veroorzaakt door tekortkoming van de Cliënt in de nakoming van deze voorwaarden.

8.6 Niets in deze voorwaarden:

- vormt een uitsluiting of beperking van de aansprakelijkheid van Geek Squad wat betreft overlijden of lichamelijk letsel als gevolg van handelen of nalaten van Geek Squad of dat van onderaannemers, agents of werknemers; of

- vormt een beperking van de rechten van de Cliënt als consument onder de toepasselijke wetgeving van Nederland.

8.7 Elke bepaling in dit artikel is afzonderlijk van kracht. Indien enig deel niet-ontvankelijk of niet van toepassing is, blijven de andere delen van kracht. Zij blijven ook van toepassing nadat deze overeenkomst is beëindigd of geannuleerd.

#### **Artikel 9: Gebeurtenissen buiten de redelijke macht van de partijen**

9.1 Indien één van beide partijen zijn verbintenissen niet kan nakomen vanwege omstandigheden als gevolg van overmacht, zoals blikseminslag, overstroming, noodweer, brand, explosie, oorlog, burgerlijke ongeregelheden, arbeidsgeschillen, handelingen of nalatigheden van personen voor wie Geek Squad niet verantwoordelijk is of handelingen van gemeentelijke of rijksoverheidsinstellingen of andere bevoegde gezagsorganen, is die partij hier niet voor aansprakelijk.

#### **Artikel 10: Derden**

10.1 Behalve de Cliënt en Geek Squad kan niemand anders aan deze overeenkomst enig recht ontlenen.

#### **Artikel 11: Overdracht**

11.1 Geek Squad mag haar rechten uit hoofde van deze overeenkomst overdragen, opdragen of anderszins vervreemden.

Aangezien de Cliënt dit niet is toegestaan, wordt elke poging hiertoe nietig bevonden.

#### **Artikel 12: Klachtenafhandeling**

12.1 Indien de Cliënt een klacht over de Diensten wenst in te dienen, zal Geek Squad zich inspannen om op rechtvaardige, efficiënte en vertrouwelijke wijze met dergelijke klachten om te gaan. Klachten kunnen op de volgende manieren worden ingediend:

- door te bellen naar 0800 424 4335; of
- schriftelijk naar: Geek Squad, Antwoordnummer 7203, 3800 TE in Amersfoort; of
- online, waar meer details over de klachtenprocedures zijn te vinden, op geeksquad.nl; of
- door naar de dichtstbijzijnde Phone House winkel te gaan. Vind de dichtstbijzijnde winkel online op geeksquad.nl

12.2 Indien de Cliënt niet tevreden is met de wijze waarop Geek Squad geschillen afhandelt, kan de Cliënt altijd een gerechtelijke procedure starten.

#### **Artikel 13: Meeluisteren van gesprekken**

13.1 Geek Squad mag gesprekken met Cliënten meeluisteren of opnemen voor zakelijke doeleinden, zoals kwaliteitscontrole en training, ter voorkoming van ongeoorloofd gebruik van het telecomsysteem, voor een goede werking van het systeem en ter voorkoming of opsporing van criminaliteit.

#### **Artikel 14: Technische Ondersteuning Algemeen**

14.1 De Cliënt verbindt zich ertoe de redelijke instructies, inclusief veiligheidsinstructies, van de Geek Squad Agent te volgen. Het betreft hier advies over het installeren van beveiligingssoftware, instructies over het omgaan met apparatuur, de wijze waarop en mate waarin apparaat wordt aan- en uitgeschakeld en algemene gebruiksinstructies.

14.2 Technische ondersteuning is uitsluitend bedoeld voor consumenten die technische ondersteuning voor privé-doeleinden nodig hebben. Geek Squad verstrekt geen Diensten voor professionele doeleinden.

#### **Artikel 15: Apparatuur met software en/of data**

15.1 De Cliënt dient over geldige softwarelicenties voor het geïnstalleerde besturingssysteem en de geïnstalleerde applicaties te beschikken. Indien van toepassing dient de Cliënt ons desgevraagd ook informatie over de licentiesleutels te verstrekken.

15.2 De Cliënt dient zelf een back-up van de software en data op de apparatuur te maken, tenzij Geek Squad nadrukkelijk schriftelijk tot softwareback-up met de Cliënt is overeengekomen. De Cliënt gaat ermee akkoord dat het zijn volledige verantwoordelijkheid is om, voordat Geek Squad met de technische ondersteuning begint, de apparatuur te beschermen en een back-up van alle op schijven en drives opgeslagen data, software, informatie en overige bestanden te maken.

#### **Artikel 16: Verantwoordelijkheden Geek Squad**

16.1 Geek Squad zal technische ondersteuning naar het beste inzicht en vermogen verstrekken. Het kan voor komen dat Geek Squad geen advies kan geven over een gevraagde kwestie of problemen niet kan verhelpen of oplossen. Voor zover Geek Squad geen advies kan geven over een kwestie of geen oplossing kan vinden voor een probleem dat nadrukkelijk in de dekking van de door u bestelde technische ondersteuning is opgenomen, zal Geek Squad de betaalde relevante bijdrage terugbetalen.

16.2 Geek Squad is jegens de Cliënt niet verantwoordelijk voor:

- defecten in of veroorzaakt door producten, applicaties en/of besturingssystemen van derden, tenzij dergelijke producten, applicaties of besturingssystemen door Geek Squad zijn verstrekt; en/of
- de reparatie of vervanging van Apparatuur die als defect wordt bevonden (hetgeen Geek Squad redelijkerwijs tijdens de verstrekking van technische ondersteuning heeft vastgesteld). Dit is niet het geval indien Geek Squad nadrukkelijk schriftelijk is overeengekomen dat dergelijke reparaties deel uitmaken van de verstrekte technische ondersteuning; en/of
- schade veroorzaakt door verzuim van de Cliënt om door Geek Squad gegeven redelijke adviezen, aanbevelingen of instructies te volgen.

#### **Artikel 17: Beperking van de aansprakelijkheid**

17.1 Naast de bepalingen van artikel 8 van deze voorwaarden is Geek Squad jegens u niet aansprakelijk voor:

- dataverlies of -beschadiging, tenzij Geek Squad schriftelijk tot softwareback-up is overeengekomen; of
- schade die de Cliënt ondervindt door het gebruik (of het nalaten van het gebruik) van antivirussoftware.

#### **Artikel 18: Specifieke bepalingen inzake annulering van technische ondersteuning**

18.1 Ondersteuning op afstand en Eenmalige ondersteuning in de winkel worden onmiddellijk verstrekt. Bijgevolg is het annuleringsrecht op deze vorm van technische ondersteuning niet van toepassing.

#### **Artikel 19: Ondersteuning via toegang op afstand**

19.1 Technische ondersteuning behelst ondersteuning via toegang op afstand. Indien de Cliënt gebruik wenst te maken van ondersteuning via toegang op afstand, stemt de Cliënt toe dat één Geek Squad Agent het recht heeft om met het oog op de verstrekking van technische ondersteuning Apparatuur op afstand te benaderen.

19.2 Om van ondersteuning via toegang op afstand gebruik te kunnen maken, dienen alle componenten goed te werken en dient de betreffende apparatuur volledig gemonteerd te zijn.

#### **Artikel 20: Dekking van de Eenmalige Diensten**

20.1 De dekking van de Eenmalige Diensten en de relevante bijdragen worden overeengekomen op het moment dat een bestelling voor de desbetreffende Eenmalige Dienst wordt geplaatst.

20.2 Geek Squad kan uitsluitend de soort Eenmalige Dienst verstrekken die door de Cliënt is besteld, tenzij anderszins schriftelijk overeengekomen. Geek Squad verstrekt de desbetreffende Dienst uitsluitend met betrekking tot de vermelde apparatuur, tenzij anderszins schriftelijk overeengekomen.

20.3 Indien de Cliënt één van de aangeboden Eenmalige Diensten afneemt, zal Geek Squad naar redelijk inzicht en vermogen trachten het specifieke technische probleem vast te stellen en te verhelpen. Mits de Cliënt aan deze voorwaarden heeft voldaan, brengt Geek Squad de Cliënt geen kosten in rekening indien het specifieke probleem met betrekking waartoe de Eenmalige Dienst is aangevraagd, niet wordt opgelost. In andere gevallen mag Geek Squad de Cliënt annuleringskosten in rekening brengen.

20.4 Mits de Cliënt volledig aan deze voorwaarden heeft voldaan en indien een door Geek Squad verholpen probleem zich binnen dertig (30) kalenderdagen opnieuw voordoet als een direct gevolg van dezelfde oorzaak die de eerste keer door Geek Squad is vastgesteld, zal Geek Squad:

- trachten het probleem kosteloos opnieuw te verhelpen; en
- indien het probleem niet opnieuw kan worden verholpen, betaalt Geek Squad de bijdrage voor de relevante Eenmalige Dienst terug aan de Cliënt.

20.5 In het geval reparaties vereist zijn als gevolg van een virus of spyware, zijn voornoemde servicegaranties uitsluitend van toepassing indien de Cliënt up-to-date antivirus- en anti-spywarebescherming tijdens de reparatie of onmiddellijk erna heeft laten installeren of updaten.

20.6 Deze servicegarantie is niet van toepassing op door defecte hardware of andere producten veroorzaakte problemen.