



Een probleem,  
een vraag?  
Dienst na verkoop  
Carrefour

**04/289 96 82**  
(6d/7)  
[www.carrefour.eu](http://www.carrefour.eu)  
rubriek diensten, dienst  
na verkoop




## Hoe werkt onze dienst na verkoop?

1. Snel en efficiënt! Registreer je dossier:

> **Op onze website [www.carrefour.eu](http://www.carrefour.eu) onder de rubriek Diensten, subrubriek Dienst na verkoop.**

Met deze oplossing kan je jouw herstellingsaanvraag **24u/24 7d/7** registreren. Via dit systeem kan je de voortgang van je herstelling ook op elk moment volgen op het internet.

> **Of bel naar onze dienst technische bijstand op het nummer 04/289.96.82 van maandag tot zaterdag van 9 tot 12 uur en van 12.30 tot 18 uur.**

Hou het apparaat bij de hand. Als het apparaat na enkele controles nog niet werkt, geven we je een dossiernummer en noteren we je gegevens. Aan de hand van het dossiernummer kan je jouw herstelling ook volgen op het internet.

> **Direct in de winkel tijdens de openingsuren.**

2. Televisietoestellen vanaf 51cm en grote huishoudtoestellen worden meestal aan huis hersteld. Andere defecte producten kan je afgeven in een Carrefour Hyper naar keuze.
3. We herstellen het apparaat aan huis of sturen het rechtstreeks naar de fabrikant of zijn erkende hersteller.
4. Zodra de herstelling is uitgevoerd, of als een prijsofferte noodzakelijk is, nemen we contact met je op via e-mail, sms of telefoon.

## 10 Milieubescherming

Bij een nieuwe **aankoop nemen we je oude apparaat**, ook als je het niet bij Carrefour hebt aangekocht, terug bij de levering van je nieuwe product, of in onze winkels.

Carrefour helpt je om het milieu te beschermen. Enerzijds door producten te kiezen en aan te bieden die zo weinig mogelijk energie verbruiken en anderzijds door alles in het werk te stellen om de producten die we verkopen op het einde van hun levenscyclus te laten verwerken of recycleren.

Op het vlak van milieubescherming werken we samen met Recupel, dat de producten inzamelt en verwerkt.

De gebruikte apparaten worden door Recupel opgehaald. Naargelang de staat van deze producten zijn er verschillende oplossingen mogelijk:

- Het apparaat is herbruikbaar en wordt gerecycleerd.
- Als het apparaat niet meer werkt, wordt het gedemonteerd, ontdaan van schadelijke componenten en op een ecologische manier verwerkt in gespecialiseerde centra.

De gerecupereerde grondstoffen (ijzer, non-ferrometalen, kunststoffen en glas) worden gebruikt voor de fabricage van nieuwe producten. Dat bespaart energie en grondstoffen.

Het is niet altijd mogelijk om de materialen te recupereren. Bepaalde kunststoffen en minerale producten worden als brandstof gebruikt in cementbedrijven. Verbranding met energierecuperatie is een interessante valorisatietechniek en een middel om de hoeveelheid afval die wordt gestort te verminderen. Verbranding zonder energierecuperatie en storten worden zoveel mogelijk beperkt. Je kunt ook al je gebruikte batterijen en inktpatronen in de winkel deponeren, ook als je geen vervangingsartikel koopt!

## Bijzondere voorwaarden :

1. **Laagsteprijsgarantie** (\*1 pagina 2)  
Carrefour betaalt het verschil terug op vertoon van het aankoopbewijs.  
\*identiek, nieuw en beschikbaar product.

3. **Je mag van idee veranderen** (\*2 pagina 3)  
Bepaalde productfamilies kunnen echter niet worden teruggenomen en/of geruild: de producten die moeten geactiveerd worden: gsm, telefoon- en iTunes-kaarten, gps-systemen met een real time updatesysteem (Hd-Traffic), computers met een besturingssysteem.

Het product kan uitzonderlijk worden geruild of terugbetaald nadat werd gecontroleerd of het product niet werd geactiveerd (of als de verpakking niet werd geopend). Een pc waarvan het besturingssysteem is gestart, wordt als geactiveerd beschouwd. Uitgepakte verbruiksartikelen (inkt, snoeren, accu's, accessoires, batterijen, ...) worden niet geruild of terugbetaald en dat geldt ook voor kleine, reeds gebruikte huishoudtoestellen (om hygiënische redenen). Om namaak van culturele producten te bestrijden kunnen we boeken, software en videospellen, cd's, dvd's en Blu-ray's noch terugnemen, noch ruilen.

4. **De garantie van een specialist die samenwerkt met de technische diensten van de fabrikanten** (\*3 pagina 3)  
De garantie geldt niet voor accessoires zoals accu's, afstandsbedieningen, batterijen, koptelefoons of andere verbruiksartikelen die regelmatig moeten worden hernieuwd, of voor herstellingen als gevolg van ander dan privégebruik (professioneel of commercieel gebruik), of het verkeerde gebruik van het product.

9. **Onze dienst na verkoop staat altijd voor je klaar** (\*4 pagina 5)  
Geen enkele herstelling kan gratis worden uitgevoerd als de klant niet over een geldig en behoorlijk ingevuld waarborgdocument beschikt (waarborgkaart van de fabrikant of Carrefour, document verlengde waarborg), of het kasticket of een kopie ervan voor een product van minder dan 100 €.

Het serienummer (IMEI) van een gsm moet altijd vermeld zijn op het waarborgdocument van de fabrikant of van Carrefour. Als dat niet het geval is, kan de herstelling onder waarborg van de fabrikant worden geweigerd.

Voor een gsm volstaat het kasticket alleen nooit als waarborgbewijs.

Als een apparaat voor herstelling wordt verstuurd en de fabrikant of zijn erkende hersteller stellen vast dat slecht gebruik, breuk of oxidatie de oorzaak zijn van het defect, dan worden er minimum 30,25 euro (incl. BTW) dossierkosten gefactureerd.

Voor elke aanvraag voor een prijsopgave die niet door een herstelling wordt gevolgd, worden de kosten voor het opstellen van de prijsopgave door de erkende hersteller verhoogd met 18 € (incl. BTW) transport- en administratiekosten.

# De 10 goede redenen

om je multimedia en huishoudtoestellen in de Carrefour hypermarkten te kopen

Versie december 2015. V.U.: Frank Penne, Olympiadielaan 20, 1140 Brussel.

## Waarom engageert Carrefour zich?

1. Laagsteprijsgarantie  
Carrefour betaalt het verschil terug
  2. Promoties: niet meer in voorraad? Geen probleem!
  3. Je mag van idee veranderen
  4. De garantie van een specialist die samenwerkt met de technische diensten van de fabrikanten
  5. Mogelijkheid tot verlenging van je garantie tot 3, 5 of 7 jaar
  6. Omniumverzekering breuk en/of diefstal
  7. Betalingsfaciliteiten aangepast aan je behoefte
  8. Levering en indienststelling
  9. Onze dienst na verkoop staat altijd voor je klaar
  10. Milieubescherming
- Bijzondere voorwaarden



### 1. Laagsteprijsgarantie Carrefour betaalt het verschil terug

Als de prijs van een product daalt binnen 15 dagen nadat je het hebt gekocht, of als je het elders goedkoper vindt\*<sup>1</sup> (zie details pagina 8), dan betalen we onmiddellijk het verschil terug.

Ga naar het onthaal van je Carrefour, zij helpen je graag verder.

Deze garantie geldt echter niet in de koopjesperiode, voor de internetprijzen of voor de liquidatie van tentoongestelde producten.

### 2. Promoties: niet meer in voorraad? Geen probleem!

Als een van onze promotieartikelen niet onmiddellijk beschikbaar is, bestellen we het voor jou en geven je een 'beloftebon'. We bellen je op zodra het product in de winkel is aangekomen.

Als het product niet binnen een redelijke termijn kan worden geleverd, bieden we je een gelijkwaardig product aan voor dezelfde prijs.

Onze verkopers helpen je graag verder. Je kunt ook contact opnemen met onze klantendienst op het nummer 0800 / 9 10 11.

Met uitsluiting van aangekondigde promoties in beperkte hoeveelheden en afgeprijsde producten.

### 3. Je mag van idee veranderen

Als je spijt hebt van je aankoop, betalen we het product terug of ruilen we het met de glimlach binnen de 8 dagen.

Op voorwaarde dat het apparaat niet werd gebruikt en in de originele toestand wordt ingeleverd (nieuw, met alle toebehoren en de gebruiksaanwijzing, ...).

Ga naar het onthaal van je Carrefour Hyper, zij helpen je graag verder.

Bepaalde productgamma's kunnen echter niet worden teruggenomen en/of geruild\*<sup>2</sup> (zie details pagina 8).

### 4. De garantie van een specialist die samenwerkt met de technische diensten van de fabrikanten

Bij Carrefour beschikken alle verkochte producten over een **nationale of Europese waarborg** van minimum 2 jaar (zie garantievoorwaarden van de fabrikant in de verpakking).

In geval van defect kan je gebruikmaken van de dienst na verkoop van de fabrikanten en de beste specialisten van door hen erkende technische centra.

Grote huishoudtoestellen en televisietoestellen vanaf 51 cm worden thuis geleverd. De andere apparaten kan je in de Carrefour-winkel van je keuze afgeven en weer ophalen.

Deze garantie geldt niet voor de toebehoren, verbruiksartikelen of herstellingen als gevolg van ander dan privégebruik of van verkeerd gebruik van het product\*<sup>3</sup> (zie details pagina 8).

### 5. Mogelijkheid tot verlenging van je garantie tot 3, 5 of 7 jaar

We bieden je de mogelijkheid om de garantie op je producten uit te breiden

- **3 jaar** (garantie fabrikant + 1 jaar) voor fototoestellen en pc's.

- **5 jaar** (garantie fabrikant + 3 jaar) voor tv-toestellen, home cinema en grote huishoudtoestellen.

- **7 jaar** (garantie fabrikant + 5 jaar) voor grote huishoudtoestellen.

Zie de voorwaarden in de winkel, onze verkopers helpen je graag verder.

### 6. Omniumverzekering breuk en/of diefstal

Voor bepaalde producten kan je een verzekering breuk en/of diefstal afsluiten:

• **Breuk: 2 jaar** voor fototoestellen en laptops.

• **Breuk en diefstal: 2 jaar** voor fototoestellen, gsm's, gps en pc's.

Zie de voorwaarden in de winkel, onze verkopers helpen je graag verder.



Voor meer informatie kan je terecht bij onze financiële adviseurs in de winkel of telefonisch op het nummer.

**02 / 226 37 00**



Een vraag, een opmerking?  
Klantendienst  
Carrefour:

**0800 / 9 10 11**



### 7. Betaalwijzen aangepast aan je behoeften

Ga langs bij de stand van Carrefour Finance van je hypermarkt Carrefour om te weten te komen welke betaalwijzen wij onze klanten aanbieden.

Meer info op [www.carrefourfinance.be](http://www.carrefourfinance.be)

LET OP, GELD LENEN KOST OOK GELD!

### 8. Levering en indienststelling

Om het je gemakkelijk te maken, kunnen we je televisietoestel vanaf 51 cm en grote huishoudtoestellen leveren en/of installeren overal in België en tot 30 km over de grens.

Op eenvoudig verzoek neemt ons team je oude toestel terug.

Carrefour stelt je verschillende formules voor (levering op verdieping, aansluiting, installatie, ladderlift, ...).

Aarzel niet om contact op te nemen met onze verkopers in de winkel.



### 9. Onze dienst na verkoop staat altijd voor je klaar

Onze dienst na verkoop staat tot je beschikking! Als je toestel, ondanks de zorg die we aan onze producten besteden, toch defect zou zijn, dan helpen we je graag verder\*<sup>4</sup> (zie details pagina 8).

#### Onze engagementen maken het verschil!

1. **Vervangtelevisie.**  
Je tv is defect? Dan krijg je van ons een vervangtoestel! Als je televisie onder Carrefour-waarborg wordt hersteld, lenen we je een toestel. (50€ waarborg).
2. **Je toestel is defect en onder waarborg, je hebt het laten leveren, we halen het kosteloos bij je op.**
3. **Sommige apparaten worden aan huis hersteld** (bv.: tv vanaf 51 cm).
4. **Je verhuist? Geen probleem.**  
**Je blijft in België:** je kunt in elke Carrefour-winkel of bij onze helpdesk terecht.  
**Je verhuist naar het buitenland:** de meeste van onze producten beschikken over een Europese waarborg van de fabrikant. Het volstaat om met de fabrikant of een van zijn herkende herstellende contact op te nemen om van de waarborg te blijven genieten.
5. **Apparaat terugbetaald.**  
Elk apparaat onder waarborg van en aangekocht bij Carrefour Belgium betalen we terug als de herstelling langer dan 48 dagen duurt.  
Een defect als gevolg van verkeerd gebruik kan de waarborg annuleren.