

Algemeen

Alles wat wij in deze brochure vertellen is een uittreksel van en een nadere uitleg rond onze 'Algemene verkoopvoorwaarden'. De tekst in deze brochure is ondergeschikt aan de tekst van die voorwaarden die het laatst zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel. Is er sprake van tegenstrijdigheid, wat wij uiteraard proberen te voorkomen, dan gelden de algemene verkoopvoorwaarden.

Wanneer hebt u garantie?

Als binnen de garantietermijn het niet meer goed functioneren van een product te wijten is aan het product zelf.

Wanneer hebt u geen garantie?

Als binnen de garantietermijn het niet meer goed functioneren van een product niet aan het product zelf is te wijten, maar een andere oorzaak heeft. Men spreekt dan van onheil van buitenaf en dan vervalt de aanspraak op garantie.

Wat is onheil?

Het woord onheil is in het Nederlands een beetje in onbruik geraakt. Ramp of rampspoed zijn goede synoniemen; het gaat om negatieve beïnvloeding van buitenaf. Media Markt blijft spreken van 'onheil van buitenaf', de officiële benaming.

Soorten onheil van buitenaf

Schaden door onheil van buitenaf worden vaak onbewust veroorzaakt. Er is een aantal soorten te onderscheiden:

- A. Zandschade
- B. Val- en stootschade
- C. Vocht- en waterschade

De bovengenoemde onheilen van buitenaf zijn niet de enige, maar wel de meest voorkomende.

A. Zandschade

Zand komt daar waar u denkt dat het niet kan komen. Enkele voorbeelden:

- **Een dagje naar het strand**
U gaat een dagje naar het strand. U neemt brood mee en verpakt deze goed in een plastic zak. De zak gaat in de strandtas en toch gebeurt het, dat er tijdens het eten zand tussen uw brood zit.
- **Voetballen op het strand**
U bent op het strand en bij u in de buurt wordt gevoetbald. De bal komt uw kant op. Een van de spelers maakt een sliding en schept met zijn voet wat zand in uw tas.

De volgende keer knarst uw camera bij het gebruik. Het uiterst fijne mechaniek loopt vast of dreigt vast te lopen door de zandkorrels die tussen schuifbusjes en tandwieltjes terecht zijn gekomen.

- **U gaat weer naar huis**

Uw elektronische camera zit in uw tas. Aan het einde van de stranddag stopt u uw badlaken in uw tas. Bij het volgende gebruik kan u camera knarsen. Er zat zand in uw badlaken.

Let op: zandschade kan niet alleen worden veroorzaakt op het strand, maar overal waar zand is, denk hierbij ook aan het bos, speeltuinen, pretparken, wegwerkzaamheden enz.

B. Val- en stootschade

De meeste breuken, breukjes, scheuren of scheurtjes zijn val- en stootschade. Dit hoeft niet altijd zichtbaar te zijn.

Wanneer u een product ergens tegenaan stoot of het valt, kan het gebeuren dat er geen zichtbare schade aan de buitenkant is. Door de gebruikte verfijnde techniek in het product is het toch mogelijk dat het product inwendige schade heeft opgelopen. Schade kan onder andere door de volgende oorzaken ontstaan:

- **Uw telefoon zit klem**

Uw telefoon zit in uw broekzak en u gaat zitten. De telefoon raakt bekneld en komt onder druk te staan. De kans bestaat, dat de printplaatjes in de telefoon scheuren of er ontstaat een donkere vlek in de display.

- **Een beetje proppen**

Uw attachékoffer is bijna vol, toch stopt u uw telefoon er nog bij. U krijgt de koffer met moeite dicht. De kans is groot dat de printplaatjes in de telefoon scheuren of er ontstaat een donkere vlek in de display.

- **Oeps, uw tas is gevallen**

U zet uw notebooktas neer en deze valt om. U wilt gaan werken en u constateert een scheur in het beeldscherm.

- **Dat was op het nippertje**

U haalt de lift nog, uw notebooktas bonkt tegen de dichtgaande deur. Op uw werkplek sluit u uw notebook aan, er is geen optische schade en toch werkt de notebook niet. Mogelijk is er een printbreuk ontstaan.

- **U zit bekneld**

U gaat naar een pretpark en neemt uw camera mee in de meest spectaculaire attractie. Door de beveiligingsbeugel wordt u strak vastgezet, waardoor de camera bekneld kan raken. Of de camera kan door de snelheid ergens tegenaan worden geslingerd.

C. Vocht- en waterschade

Misschien kent u het woord vochtschade niet. Of u denkt dat we waterschade bedoelen. Nee, we bedoelen echt vochtschade. De verschillen:

- **Waterschade**

Bij waterschade denken we aan schade door water ontstaan nadat:

- Uw camera in het zwembad is gevallen of uw gsm in de wc.
- U hebt met uw gsm in de regen getelefoneerd.

- **Vochtschade**

Vochtschade is schade die vaak wordt veroorzaakt zonder dat u het in de gaten hebt (zie de voorbeelden verderop), maar is ook een schade die, net als waterschade, bij zorgvuldig gebruik te voorkomen is. Soms moet u - willens en wetens - maatregelen nemen om te voorkomen dat uw product vochtschade oploopt.

Wat we met waterschade bedoelen zal duidelijk zijn, op vochtschade gaan we wat dieper in.

- **Vochtschade na zichtbaar vocht**

U merkt meestal niet eens dat er iets kwalijks is gebeurd:

- **Een dagje naar het strand**

U gaat naar het strand en besluit de kinderen of familieleden te filmen. Onverwacht komen er spetters op de camera, er lijkt niets aan de hand te zijn. Achteraf kan dit echter grote problemen veroorzaken door het zoute water.

Zeewater veroorzaakt enorme schade. Schroefdraden oxideren en zijn daardoor niet meer gangbaar. Of de koperbanen op de printplaatjes worden (weg)geëet. Zout verhoogt ook de geleidbaarheid van water en kan op die manier elektrische schade veroorzaken.

- **Morsen**

Per ongeluk morst u koffie of limonade over uw videocamera of notebook. In allerijl droogt u het af en u controleert of alles nog werkt. Gelukkig wel. In veel gevallen kunnen er achteraf toch nog klachten ontstaan, door oxidatie.

- **Mist**

Ook mist is een vorm van vocht, waardoor uw product ongemerkt schade kan oplopen. Dit is heel goed zichtbaar, als u in de mist fietst en het vriest. Op de plaats van bestemming aangekomen, ziet u dat op uw kleding ijsvorming is ontstaan: bevroren mist.

- **Onzichtbare vochtschade**

Dat is een vochtschade die frustrereert. Vocht dat u niet altijd ziet. De oorzaak van de schade kent u dan ook vaak niet: condens.

- **'s Winters lekker wandelen**

Op een mooie winterdag gaat u met kennissen lekker wandelen in de vrieskou. Om van binnen en van buiten weer warm te worden gaat u koffiedrinken.

Bij binnenkomst doen alle brildragers hun bril af. Ze zien niets meer, hun brillenglazen zijn beslagen. Ongemerkt beslaan ook uw camera en telefoon en lopen hierdoor schade op. In veel gevallen kunnen er achteraf klachten gaan optreden.

- **Fijn op wintersport**

U gaat op wintersport en wil tijdens het skiën foto's maken van de omgeving en skigenoten. U stopt uw camera in de binnenzak van uw skipak. Wanneer u na het skiën uw pak uittrekt, zult u ervaren dat de binnenkant vochtig is. De kans dat uw camera of telefoon schade heeft opgelopen is (zeer!) groot. De problemen zullen vaak later blijken.

- **Lekker airco**

In uw auto of op het werk hebt u wellicht airco. Buiten is het warm. De koude luchtstroom van de airco loopt over uw camera, u gaat ermee naar buiten en maakt uw opnames. Op de display ziet het er allemaal geweldig uit. 's Avonds laadt u uw bestanden op de pc en u bekijkt ze in het groot op uw monitor. Hier en daar ziet u een vlekje. Hoe dat komt?

Waarschijnlijk om dezelfde reden als de twee voorbeelden hiervoor. De camera is koud, buiten warm en er treedt condensatie op. Vlekjes dus. Op de lens, of erger, op de beeldsensor, de chip die het beeld omzet in pixels (elektronische beeldelementen).

- **U gaat naar een tropisch gebied**

U gaat voor uw werk of vakantie naar een warm land en u neemt uw notebook of andere elektronica mee. Op de plaats van bestemming aangekomen stapt u uit en maakt een aantal foto's. Ongemerkt loopt uw product vochtschade op. De reden: condensatie. In het vliegtuig was het koel, de lucht tijdens vlucht is extreem droog. De temperatuur op de plaats van bestemming is (veel) hoger en de lucht is extreem vochtig.

Condens verklaard

Condens is vocht dat ontstaat door condenseren. Condens is een grote vochtveroorzaker. Condens ontstaat doordat warme lucht meer vocht kan bevatten dan koude lucht. Als deze warme lucht langs een koud oppervlak strijkt, bijv. een raam, dan koelt het af. De lucht kan nu minder vocht bevatten, het vocht condenseert en wordt weer vloeibaar op het koude oppervlak.

- **Warme lucht bevat dus meer water**

Bij het koken bijvoorbeeld stijgt de temperatuur in de keuken. Dus het verschil in temperatuur tussen het koude oppervlak en de lucht wordt groter en daardoor is er meer condens.

Bij het koken ontsnapt er nogal wat waterdamp, bijvoorbeeld in de vorm van stoom. Daarbij, als u op aardgas kookt, wordt bij de verbranding van dat aardgas koolzuur en water gevormd. Daarom ervaart u soms dat het benauwd aanvoelt in een keuken waar wordt gekookt.

- **Geen garantie bij vochtschade**

Op vochtschade hebt u geen garantie omdat het 'product' niet de oorzaak van de schade is, het is 'onheil van buitenaf'. U kunt ervan uit gaan, dat toen u uw apparatuur nieuw kocht, er geen vochtschade aanwezig was.

Bij de constatering 'vochtschade' kan eigenlijk nooit actie worden ondernomen. Bijna altijd wordt u in de handleiding die u bij aankoop van uw product ontvangt, gewaarschuwd voor vochtschade. Meestal staat er dat het product te gebruiken is bij een relatieve vochtigheid (RV) van 'max. xx% RV' maar wat erachter staat is minstens even belangrijk: 'niet condenserend' of 'geen condens'.

Reparatie vochtschade

Soms kan vochtschade worden hersteld. Bijv. met een nieuw printplaatje.

Als het zeker is dat de oorzaak vochtschade is, dan krijgt u meestal geen garantie op de reparatie. De technicus kan namelijk in veel gevallen niet weten waar de schade ophoudt.

Vochtdetectie

Veel producten zijn tegenwoordig uitgerust met een vochtdetector. Deze geeft door middel van oxidatie/verkleuring aan of het product met te veel vocht in aanraking is geweest. Ook afzonderlijke onderdelen van het toestel kunnen oxideren, los van de vochtdetector. Men ziet dan vochtvlekken of oxidatie. Een aantal voorbeelden hebt u gelezen. Maar ook transpiratie (oor), badkamer (damp), tropisch zwembad of sauna (damp), buitenlopen in de regen (met het product op ogenschijnlijk droge plaats) worden aangetoond door de vochtdetector.

Hoe kunt u vochtschade voorkomen?

Door tijdig maatregelen te treffen voorkomt u de meeste vochtschade. Met één uitzondering: u gaat naar een tropisch land en u neemt bijv. uw notebook mee. Stop voor de landing van het vliegtuig uw notebook en elk ander elektronisch apparaat in een plastic zak of tas en sluit deze luchtdicht af. Neem wel een doorzichtige zak zodat bijv. de douane kan zien wat er in die zak zit. Laat uw apparatuur langzaam acclimatiseren. Let er in het bijzonder op dat de apparatuur even warm is geworden als de overige producten in de omgeving. Daarna hebt u geen problemen meer.

Het helpt als u een zakje 'silicagel' meepakt in de luchtdichte zak(ken) met uw apparatuur. Silicagel bevat miljoenen kleine poriën die vocht kunnen vasthouden. In wezen is het poreus zand. Houdt kinderen en dieren uit de buurt van silicagel. Het geeft irritatie als het wordt opgegeten of stof ervan wordt ingeademd.