

Voorwaarden KommaGo CarePack

Deze voorwaarden gelden vanaf 10 december 2025

- Lange garantie tot 5 jaar
- 8x5 support
- Advanced replacement
- Gratis retourneren defect product

Algemene voorwaarden

Het KommaGo CarePack is exclusief voor onze klanten in de Benelux. Een KommaGo CarePack is geldig voor één bijbehorend type hardware. Je schaft dit CarePack tegelijk aan met de hardware. Het CarePack wordt namelijk gekoppeld aan het serienummer van het specifieke product.

Retourneren

Na aankoop van een CarePack kun je alleen de complete bundel, inclusief de hardware, aan ons retourneren. Dit kan tot 30 dagen na de factuurdatum van je aankoop.

Lange garantie tot 5 jaar

De garantieperiode gaat in op het moment van levering. Je hebt garantie op de hardware, niet op de software en firmware. Garantie geldt niet bij oneigenlijk gebruik, afwijkende firmware en zichtbare beschadigingen door onjuist gebruik. Defecten door externe factoren, zoals kortsluiting, waterschade en weersinvloeden zijn ook uitgezonderd van garantie.

8x5 support

Wij bieden op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur support. Hardwarematige problemen nemen wij met prioriteit in behandeling. Wanneer wij het probleem niet op afstand kunnen oplossen, ontvang je een vervangend product.

Het configureren en installeren van producten valt niet onder het KommaGo CarePack. Hiervoor bieden we aparte configuratie- en installatieservices aan.

Vervangend product

Als een product onder garantie defect is geraakt, ontvang je een product ter vervanging. Dit product kan zowel nieuw als refurbished zijn. Als er geen exemplaar van het geretourneerde product beschikbaar is, ontvang je een gelijkwaardig of beter alternatief, als bepaald door KommaGo.

Gratis retourneren oude, defecte product

Het defecte product dien je te retourneren binnen 30 dagen na ontvangst van een retournummer. Om gratis te retourneren, gebruik je ons antwoordnummer (Nederland) of retourlabel (België). We vergoeden geen verzendkosten die op andere wijze zijn gemaakt.

Wanneer wij het defecte product niet binnen 30 dagen retour ontvangen of als we constateren dat er sprake is geweest van oneigenlijk gebruik, wordt het geleverde vervangende product in rekening gebracht. Constateren wij dat het oude product toch niet defect is, dan wordt het product weer omgeruild of brengen we het nieuwe product in rekening.