DRIVEBACK

EUROPESE MOBILITEITSCONTINUÏTEIT

Digitaal productbeleid

Downloads, digitale diensten en elektronische cadeaubonnen

DEFINITIEVE VERSIE

Versie 1.0

24 oktober 2026

Bussum

Een melding. Eén regisseur. Eén oplossing.

DOCUMENTOVERZICHT

Inhoudsopgave

Hoofdstukken en artikelen zijn aanklikbaar in de digitale PDF.

HOOFDSTUK I - DEFINITIES EN TOEPASSELIJKHEID . . . 4

Artikel 1 - Digitale inhoud en digitale diensten . . . 4

Artikel 2 - Toepassingsgebied en voorrang . . . 4

HOOFDSTUK II - AANBOD, PRIJS EN DIGITALE LEVERING . . . 4

Artikel 3 - Productinformatie vóór de aankoop . . . 4

Artikel 4 - Bestelling en duurzame bevestiging . . . 4

Artikel 5 - Beschikbaarstelling en problemen met de levering . . . 5

HOOFDSTUK III - BEDENKTIJD EN HERROEPING . . . 5

Artikel 6 - Uitgangspunt van veertien dagen . . . 5

Artikel 7 - Voorwaarden voor verval bij onmiddellijke download . . . 5

Artikel 8 - Digitale diensten en voortijdige start . . . 5

Artikel 9 - Uitoefening van het herroepingsrecht . . . 6

HOOFDSTUK IV - CONFORMITEIT, KWALITEIT EN BEVEILIGING . . . 6

Artikel 10 - Wettelijke eisen aan digitale producten . . . 6

Artikel 11 - Updates, wijzigingen en ondersteuning . . . 6

Artikel 12 - Melding van problemen en herstel . . . 7

Artikel 13 - Gebruikssystemen en medewerking . . . 7

HOOFDSTUK V - LICENTIE, GEBRUIK EN PERSOONSGEGEVENS . . . 7

Artikel 14 - Gebruiksrecht en intellectuele eigendom . . . 7

Artikel 15 - Accounts, beveiliging en persoonsgegevens . . . 7

HOOFDSTUK VI - CADEAUBONNEN EN MOBILITEITSABONNEMENTEN . . . 8

Artikel 16 - Elektronische DriveBack-cadeaubonnen . . . 8

Artikel 17 - Digitale bevestiging van een serviceabonnement . . . 8

HOOFDSTUK VII - ONLINE HERROEPING EN SLOTBEPALINGEN . . . 8

Artikel 18 - Online herroepingsfunctie sinds juni 2026 . . . 8

Artikel 19 - Zakelijke klanten, wijzigingen en recht . . . 9

BIJLAGE 1 - MODELFORMULIER VOOR HERROEPING . . . 10

BIJLAGE 2 - TOELICHTING BIJ UITDRUKKELIJKE TOESTEMMING . . . 11

BIJLAGE 3 - WETTELIJK KADER EN BRONNEN . . . 12

DOCUMENTSTATUS EN GEBRUIK

Documentstatus en gebruik

Dit digitaal productbeleid regelt de online aankoop, digitale levering, toegang, gebruiksrechten, wettelijke bedenktijd, digitale conformiteit en afhandeling van problemen bij digitale inhoud en digitale diensten die DriveBack aanbiedt. Het maakt expliciet onderscheid met mobiliteitsabonnementen en elektronisch verstrekte cadeaubonnen.

Documentstatus	Definitieve versie
Versie / ingangsdatum	1.0 / 24 oktober 2026
Juridische naam	DriveBack
Rechtsvorm	Eenmanszaak; voornemen tot omzetting in een B.V.
Vestigings- en retouradres	Torenlaan 5, 1402 AT Bussum
KvK-nummer	42115463
Btw-identificatienummer	NL005506620B24
E-mail	info@driveback.nl
Telefoon (24/7)	085 401 98 65
Website mobiliteit	www.driveback.nl
Webshop	www.driveback.store

Het beleid is van toepassing voor zover DriveBack dergelijke digitale producten daadwerkelijk aanbiedt via www.driveback.store of www.driveback.nl. Het vult de Algemene Voorwaarden Europese Mobiliteitsdiensten (versie 1.0 van 15 oktober 2026) aan. Dwingend consumentenrecht heeft voorrang.

HOOFDSTUK I - DEFINITIES EN TOEPASSELIJKHEID

Artikel 1 - Digitale inhoud en digitale diensten

1.1 Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm worden geproduceerd en geleverd, zoals een PDF-document, digitale gids, digitaal instructiemateriaal, sjabloon, foto- of videobestand of ander downloadbaar bestand, voor zover daadwerkelijk door DriveBack te koop aangeboden.

1.2 Digitale dienst: een dienst die de consument in staat stelt digitaal gegevens te creëren, te verwerken, op te slaan of te benaderen of digitaal met gegevens te werken, zoals een online platform of afgeschermde digitale omgeving, voor zover als zodanig verkocht.

1.3 Een elektronisch verzonden cadeaubon is in beginsel een aanspraak op toekomstige producten of diensten, niet enkel door verzending per e-mail een digitaal downloadproduct waarop automatisch de uitzondering voor digitale inhoud van toepassing is.

1.4 Een online gekocht DriveBack-camper-, caravan- of mobiliteitsabonnement is primair een overeenkomst voor mobiliteitsdienstverlening. Elektronische bestelbevestiging of beschikbaarheid van een online klantportaal maakt dat abonnement niet zonder meer tot digitale inhoud.

Artikel 2 - Toepassingsgebied en voorrang

2.1 Dit beleid geldt voor digitale inhoud of digitale diensten waarbij DriveBack als contractspartij op de bestelling, bevestiging of factuur is vermeld.

2.2 Voor fysieke artikelen geldt het Retourbeleid. Voor (repatriërings)opdrachten en mobiliteitsabonnementen gelden in aanvulling daarop de Algemene Voorwaarden Europese Mobiliteitsdiensten en, voor zover aanwezig, de specifieke abonnementsvoorwaarden. EMS-diensten zijn uitgezonderd en hebben afzonderlijke voorwaarden.

2.3 Een persoonlijke productomschrijving, schriftelijk aanbod of wettelijke verplichting kan voorgaan op dit beleid. Aanspraken die consumenten op grond van dwingend recht hebben, blijven onverkort gelden.

HOOFDSTUK II - AANBOD, PRIJS EN DIGITALE LEVERING

Artikel 3 - Productinformatie vóór de aankoop

3.1 Vóór het bestellen vermeldt DriveBack de belangrijkste kenmerken, de totale prijs inclusief toepasselijke btw, eventuele periodieke kosten, de wijze van levering, de gebruiksduur, de levertermijn en de vraag of het product eenmalig of doorlopend wordt geleverd.

3.2 Waar relevant worden bestandsformaat, taal, bestandsgrootte, vereiste software en apparatuur, besturingssystemen, gangbare compatibiliteit, interoperabiliteit en eventuele technische beperkingen zoals kopieerbeveiliging duidelijk vermeld.

3.3 Wanneer een download, toegangscode of account voor gebruik noodzakelijk is, wordt dit vooraf verklaard. Een digitale levering is geen garantie op een bepaald operationeel, financieel of juridisch resultaat buiten de concrete productbeschrijving.

Artikel 4 - Bestelling en duurzame bevestiging

4.1 Een bestelling wordt tot een overeenkomst wanneer die door DriveBack rechtsgeldig is aanvaard en bevestigd. De bestelknop maakt duidelijk dat de bestelling een betalingsverplichting inhoudt.

4.2 De consument ontvangt na de aankoop een bevestiging op een duurzame gegevensdrager, zoals een e-mail of downloadbaar document, met de overeenkomst, de toepasselijke voorwaarden en relevante informatie over herroeping, levering en betaling.

4.3 Indien directe levering van digitale inhoud gepaard gaat met verlies van het herroepingsrecht, worden het uitdrukkelijke voorafgaande akkoord en de uitdrukkelijke erkenning daarvan eveneens in de bevestiging vastgelegd.

Artikel 5 - Beschikbaarstelling en problemen met de levering

5.1 DriveBack levert de digitale inhoud of dienst op het expliciet overeengekomen moment of, als niets is overeengekomen, zonder onnodige vertraging nadat de overeenkomst is gesloten. De consument krijgt toegang via de in het aanbod beschreven methode, zoals e-mail met downloadlink of het klantportaal.

5.2 Bij een niet-werkende of ontbrekende link meldt de consument dit aan info@driveback.nl. DriveBack onderzoekt en herstelt de toegang zo spoedig mogelijk zonder extra kosten wanneer levering verschuldigd is.

5.3 Als digitale inhoud of dienst niet wordt geleverd, gelden de wettelijke rechten om levering te verlangen en, onder de wettelijke voorwaarden, de overeenkomst te ontbinden. Een reeds betaalde aankoop mag niet vervallen enkel door een technische fout in de verzending.

5.4 De toegangstermijn, het maximale aantal downloads en eventuele inlogbeperkingen worden vóór aankoop kenbaar gemaakt. Dergelijke beperkingen tasten het wettelijke recht op correcte levering niet aan.

HOOFDSTUK III - BEDENKTIJD EN HERROEPING

Artikel 6 - Uitgangspunt van veertien dagen

6.1 Bij een overeenkomst op afstand voor digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, heeft de consument in beginsel 14 kalenderdagen bedenktijd vanaf de dag na het sluiten van de overeenkomst, tenzij het herroepingsrecht rechtsgeldig is komen te vervallen.

6.2 Bij overeenkomsten voor digitale diensten geldt in beginsel eveneens 14 kalenderdagen bedenktijd vanaf het sluiten van de overeenkomst, met de specifieke regels voor het starten en volledig uitvoeren van dienstverlening.

6.3 Het herroepingsrecht vervalt niet louter omdat betaling heeft plaatsgevonden, een factuur is verzonden of een downloadlink is toegestuurd.

Artikel 7 - Voorwaarden voor verval bij onmiddellijke download

7.1 Bij betaalde digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, kan het wettelijke herroepingsrecht alleen vervallen als aan alle daarvoor geldende voorwaarden is voldaan: de consument heeft vooraf uitdrukkelijk ingestemd met aanvang van de levering tijdens de bedenktijd, heeft uitdrukkelijk erkend daardoor het herroepingsrecht te verliezen, en DriveBack heeft de vereiste bevestiging op een duurzame gegevensdrager verstrekt.

7.2 DriveBack stelt het downloaden, streamen of anderszins activeren pas beschikbaar nadat de benodigde toestemming en erkenning aantoonbaar zijn vastgelegd. De consument kan de inhoud daarna zelf activeren of downloaden.

7.3 Een vooraf aangevinkt vakje, een algemene verwijzing naar de voorwaarden of alleen de mededeling «digitale artikelen kunnen niet retour» is onvoldoende om dit wettelijk recht te laten vervallen.

7.4 Wanneer de wettelijke stappen niet correct zijn doorlopen, blijft het herroepingsrecht bestaan, ook als het digitale bestand inmiddels is geopend, gestreamd of gedownload.

Artikel 8 - Digitale diensten en voortijdige start

8.1 Wanneer de consument verzoekt een digitale dienst al tijdens de bedenktijd te laten starten, legt DriveBack dit verzoek afzonderlijk vast en informeert vooraf over een eventuele evenredige betalingsverplichting bij herroeping.

8.2 Bij herroeping voordat een gedurende een periode te leveren dienst geheel is uitgevoerd, kan slechts de op grond van de wet verschuldigde evenredige vergoeding voor de reeds geleverde dienst in rekening worden gebracht.

8.3 Bij een volledig tijdens de bedenktijd uitgevoerde dienst vervalt het herroepingsrecht uitsluitend indien de wettelijke voorwaarden, waaronder uitdrukkelijke voorafgaande instemming en erkenning waar vereist, zijn vervuld.

8.4 De regeling voor digitale downloadbestanden mag niet zonder meer worden toegepast om het herroepingsrecht voor een online afgesloten mobiliteitsabonnement te laten vervallen.

Artikel 9 - Uitoefening van het herroepingsrecht

9.1 De consument kan een geldige herroeping binnen de toepasselijke bedenktijd ondubbelzinnig melden via info@driveback.nl, per brief aan Torenlaan 5, 1402 AT Bussum, met het modelformulier uit de bijlage of met de op de website aangeboden herroepingsfunctie.

9.2 Een reden hoeft niet te worden gegeven. Bij een elektronische melding verstrekt DriveBack onverwijld een bevestiging op een duurzame gegevensdrager.

9.3 DriveBack betaalt na een geldige herroeping de wettelijk verschuldigde bedragen binnen 14 dagen terug via dezelfde betaalmethode, tenzij een andere kosteloze methode is overeengekomen. Het recht op een terugbetaling wordt niet eenzijdig vervangen door een tegoedbon.

9.4 Na een geldige herroeping of ontbinding kan de consument worden verplicht het verdere gebruik van de betreffende digitale inhoud te staken of verdere toegang worden beëindigd, voor zover dat wettelijk is toegestaan en met eerbiediging van rechten met betrekking tot persoonsgegevens en door de consument geleverde inhoud.

HOOFDSTUK IV - CONFORMITEIT, KWALITEIT EN BEVEILIGING

Artikel 10 - Wettelijke eisen aan digitale producten

10.1 DriveBack levert digitale inhoud en digitale diensten die voldoen aan de overeengekomen beschrijving en aan hetgeen een consument op basis van aard, prijs, aangeboden functies, mededelingen en normale verwachtingen mag verwachten.

10.2 Bij de beoordeling van conformiteit zijn onder meer relevant: functionaliteit, toegankelijkheid, continuïteit bij doorlopende diensten, volledigheid, compatibiliteit, interoperabiliteit, beveiliging, integratie-instructies en noodzakelijke updates.

10.3 Een onjuiste omschrijving, een corrupt bestand, een ontbrekend essentieel hoofdstuk of een onbruikbare download kan een gebrek zijn waarvoor wettelijke remedies openstaan.

Artikel 11 - Updates, wijzigingen en ondersteuning

11.1 Voor zover dit voor conformiteit noodzakelijk is en zolang dit naar de aard en duur van de levering redelijkerwijs mag worden verwacht, verschaft DriveBack relevante updates, waaronder veiligheidsupdates, en licht toe hoe deze kunnen worden geïnstalleerd.

11.2 Bij digitale diensten die gedurende een afgesproken periode worden geleverd, gelden deze verplichtingen gedurende die periode voor zover de wet dat vereist. Het niet aanbieden van noodzakelijke updates is niet automatisch toegestaan door een algemene «geen updates»-clausule.

11.3 Als een afwijking van een normale verwachting individueel en uitdrukkelijk wordt overeengekomen, wordt die afwijking vóór het sluiten van de koop specifiek en duidelijk aan de consument meegedeeld en afzonderlijk aanvaard zoals de wet voorschrijft.

11.4 Wijzigingen aan doorlopend geleverde digitale producten of diensten die voor de consument nadelig zijn, worden uitsluitend doorgevoerd binnen de wettelijke kaders, met de vereiste informatie en, waar van toepassing, beëindigingsmogelijkheid.

Artikel 12 - Melding van problemen en herstel

12.1 Bij een technisch probleem of inhoudelijk gebrek kan de consument contact opnemen via info@driveback.nl met het ordernummer, een beschrijving van de fout en, indien mogelijk, het apparaat of programma waarop het probleem optreedt.

12.2 DriveBack verstrekt bij non-conformiteit kosteloos herstel of een andere passende wettelijke oplossing binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast, tenzij een wettelijke uitzondering geldt.

12.3 Als herstel onmogelijk, onevenredig, niet tijdig of niet afdoende blijkt, kan de consument onder de wettelijke voorwaarden aanspraak hebben op prijsvermindering of ontbinding en restitutie. Wettelijke rechten mogen niet door een «geen restitutie op digitale producten»-bepaling worden uitgesloten.

12.4 Bij een dienst die gedurende een overeengekomen periode wordt geleverd, geldt het wettelijke beschermingsniveau voor die periode. Een vrijwillige of commerciële garantie doet geen afbreuk aan wettelijke garantie.

Artikel 13 - Gebruikssystemen en medewerking

13.1 De consument moet redelijkerwijs beschikken over de in de productinformatie vooraf gemelde en voor gebruik benodigde software, apparatuur en verbindingen.

13.2 Bij een klacht kan DriveBack voor zover wettelijk toegestaan om beperkte medewerking vragen om te onderzoeken of een probleem wordt veroorzaakt door de digitale omgeving van de consument. Het onderzoek beperkt zich tot technisch noodzakelijke, proportionele handelingen en respecteert de privacy.

13.3 Een fout in de digitale omgeving van de consument sluit de aanspraken alleen uit voor zover DriveBack zich rechtmatig op de desbetreffende wettelijke omstandigheden kan beroepen. Algemene uitsluiting van verantwoordelijkheid voor «compatibiliteit» is niet geldig bij schending van wettelijke informatie- of conformiteitsplichten.

HOOFDSTUK V - LICENTIE, GEBRUIK EN PERSOONSGEGEVENS

Artikel 14 - Gebruiksrecht en intellectuele eigendom

14.1 Tenzij het aanbod uitdrukkelijk anders vermeldt, krijgt de klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de aangekochte digitale inhoud voor eigen privégebruik of voor het specifiek overeengekomen zakelijke gebruik.

14.2 Het auteursrecht en andere intellectuele eigendomsrechten blijven bij DriveBack of de rechthebbende licentiegever, voor zover toepasselijk. Aankoop van een digitaal bestand leidt niet automatisch tot overdracht van auteursrechten.

14.3 Zonder toestemming zijn commerciële doorverkoop, openbare publicatie en grootschalige verspreiding van beschermde inhoud niet toegestaan, behoudens wettelijke uitzonderingen en rechten die op grond van dwingend recht bestaan.

14.4 Het maken van een redelijke reservekopie of technisch noodzakelijke kopie voor toegestaan gebruik wordt niet verder beperkt dan volgens de wet mogelijk is.

Artikel 15 - Accounts, beveiliging en persoonsgegevens

15.1 Wanneer voor levering een persoonlijk account of toegangscode is vereist, meldt DriveBack dit vóór aankoop. De klant houdt wachtwoorden vertrouwelijk en informeert DriveBack bij vermoedelijk misbruik.

15.2 DriveBack verwerkt persoonsgegevens conform de toepasselijke AVG en het op de website gepubliceerde privacybeleid. Persoonsgegevens worden niet uitsluitend op basis van deze productvoorwaarden voor aanvullende marketingdoeleinden gebruikt.

15.3 Bij beëindiging of ontbinding van een digitale dienst worden de wettelijke regels over persoonsgegevens en, waar van toepassing, beschikbaarstelling van door de consument verstrekte of gecreëerde niet-persoonsgebonden inhoud toegepast.

HOOFDSTUK VI - CADEAUBONNEN EN MOBILITEITSABONNEMENTEN

Artikel 16 - Elektronische DriveBack-cadeaubonnen

16.1 Een e-cadeaubon vertegenwoordigt een inwisselbare waarde of aanspraak. De ontvangst van een e-mail met een code is op zichzelf geen grond om het herroepingsrecht van de online koper uit te sluiten.

16.2 Op via de webshop aangeschafte cadeaubonnen is in beginsel het 14-daagse consumentenherroepingsrecht van toepassing volgens de wettelijke kwalificatie van de betreffende koop. Bij een geldige herroeping deactiveert DriveBack de nog niet gebruikte code en verwerkt de toepasselijke terugbetaling.

16.3 Bij een al (deels) ingewisselde bon beoordeelt DriveBack het concrete geval en de wettelijke gevolgen van reeds ontvangen prestaties. Er vindt geen automatische algemene uitsluiting van terugbetaling plaats.

16.4 Voor cadeaubonnen geldt een minimale geldigheidsduur van twee jaar, tenzij een langere geldigheidsduur is aangegeven of de wet daartoe verplicht; uitgiftedatum, eventuele einddatum en overige voorwaarden worden op of bij de bon getoond. Zie ook het Retourbeleid.

Artikel 17 - Digitale bevestiging van een serviceabonnement

17.1 Een digitaal verstrekt jaarcertificaat, lidmaatschapsbewijs, polisachtige bevestiging of klantportaal bij een DriveBack-mobiliteitsabonnement verandert de onderliggende dienstverlening niet in een los digitaal downloadproduct.

17.2 Op mobiliteitsabonnementen gelden de contractuele looptijd, wachttijden, gedekte diensten, opzegregels en het toepasselijke herroepingsrecht voor diensten. Een automatisch verval van bedenktijd door toezending van een PDF-bevestiging is uitgesloten.

17.3 Voor de afzonderlijke uitvoering van repatriërings- of chauffeursopdrachten gelden de Algemene Voorwaarden Europese Mobiliteitsdiensten en de betreffende orderbevestiging.

HOOFDSTUK VII - ONLINE HERROEPING EN SLOTBEPALINGEN

Artikel 18 - Online herroepingsfunctie sinds juni 2026

18.1 Voor online afgesloten overeenkomsten waarvoor het wettelijke herroepingsrecht bestaat, biedt DriveBack gedurende de relevante bedenktijd een duidelijk zichtbare, eenvoudige elektronische herroepingsfunctie aan op de betrokken webshop of website.

18.2 De consument kan de overeenkomst met een beperkte hoeveelheid noodzakelijke gegevens identificeren zonder verplicht account en ontvangt na voltooiing onmiddellijk een bevestiging op een duurzame gegevensdrager met datum en tijdstip.

18.3 Deze functie komt boven op de mogelijkheid om per e-mail, post of met het wettelijke modelformulier te herroepen.

Artikel 19 - Zakelijke klanten, wijzigingen en recht

19.1 Voor zakelijke afnemers bestaat geen algemeen wettelijk consumentenherroepingsrecht. Digitale rechten en licenties voor zakelijke klanten worden door de overeengekomen contractvoorwaarden en toepasselijk recht bepaald.

19.2 DriveBack mag het digitaal productbeleid voor nieuwe bestellingen aanpassen. De voor de bestaande bestelling verstrekte versie blijft uitgangspunt; dwingend recht en een rechtsgeldige wijziging van een doorlopende overeenkomst blijven bepalend.

19.3 Op dit beleid is Nederlands recht van toepassing, zonder afbreuk te doen aan de dwingende rechten van consumenten onder het recht dat ingevolge toepasselijke conflictenregels bescherming biedt.

BIJLAGE 1 - MODELFORMULIER VOOR HERROEPING

Gebruik: dit formulier alleen invullen en terugsturen als u uw aankoop wilt herroepen. U mag ook een andere duidelijke verklaring sturen.

Aan: DriveBack, Torenlaan 5, 1402 AT Bussum, Nederland | info@driveback.nl

Hierbij deel ik u mede dat ik onze overeenkomst betreffende het volgende digitale product of de volgende digitale dienst herroep:

Naam product of dienst: _____

Bestelnummer: _____ Overeenkomst gesloten op: _____

Naam consument: _____

Adres consument: _____

E-mailadres consument: _____

Datum: _____

Handtekening consument: _____ (alleen bij indiening op papier)

Voor een download die rechtsgeldig buiten het herroepingsrecht valt, ontstaat door dit formulier geen nieuw herroepingsrecht. Aanspraken wegens een gebrek blijven bestaan.

BIJLAGE 2 - TOELICHTING BIJ UITDRUKKELIJKE TOESTEMMING

DriveBack past bij onmiddellijk te leveren **betaalde digitale inhoud** - voor zover de wettelijke uitzondering van toepassing is - vooraf een afzonderlijke, niet vooraf aangevinkte instemmingshandeling toe. Deze is duidelijk van de algemene-voorwaardenacceptatie te onderscheiden.

Voorbeeldtekst directe levering digitale inhoud:

«Ik stem er uitdrukkelijk mee in dat DriveBack tijdens de wettelijke bedenktijd begint met de levering van de digitale inhoud.»

«Ik erken dat ik door deze directe levering mijn wettelijke herroepingsrecht verlies, voor zover de wettelijke voorwaarden daarvoor zijn vervuld.»

DriveBack legt deze instemming en erkenning aantoonbaar vast, stuurt een bevestiging op een duurzame gegevensdrager en maakt pas daarna de download of stream beschikbaar.

Voorbeeldtekst directe start van een digitale dienst:

«Ik verzoek DriveBack uitdrukkelijk om de overeengekomen digitale dienstverlening tijdens mijn bedenktijd te starten. Ik begrijp dat ik bij herroeping een wettelijk toegestane evenredige vergoeding verschuldigd kan zijn voor het reeds geleverde deel.»

De vraag of een specifieke overeenkomst een dienst, digitale inhoud of gemengde overeenkomst is, wordt door de wettelijke definitie en de feitelijke prestatie bepaald, niet door de naam van een vinkje.

BIJLAGE 3 - WETTELIJK KADER EN BRONNEN

Dit document is opgesteld met inachtneming van het op 24 oktober 2026 geraadpleegde Nederlandse en Europese recht over digitale inhoud, digitale diensten, overeenkomsten op afstand, consumentenkoop en herroeping.

ACM - Bedenktijd: https://www.acm.nl/nl/verkoop-aan-consumenten/klantenservice/bedenktijd

ACM - Garantie: https://www.acm.nl/nl/verkoop-aan-consumenten/klantenservice/garantie

ACM ConsuWijzer - Garantie digitale inhoud of diensten:
https://consument.acm.nl/garantie-reparatie-geld-terug/garantie-op-digitaal-bestand-of-digitale-dienst

RVO - Algemene wettelijke garantie: https://business.gov.nl/regulations/providing-guarantee/

Relevante rechtsbasis: Boek 6 BW, Boek 7 BW en de in Nederlands recht geïmplementeerde Richtlijnen (EU) 2019/770 en 2019/771.

De bronvermeldingen zijn informatief. Dwingende actuele consumentenregels zijn steeds leidend.