CONSUMENTENINFORMATIE

Garantie & Service Consumenten

Je hebt recht op een product dat doet wat je ervan mag verwachten. Ook bij een gebruikt of refurbished product. ReMac Pro blijft als verkoper je aanspreekpunt.

Gecontroleerd: 26 november 2026
Laatst inhoudelijk bijgewerkt: 26 november 2026
Versie: 1.0

Wat betekent wettelijke garantie?

Een product moet aan de overeenkomst beantwoorden. Wat je mag verwachten hangt onder meer af van soort product, prijs, leeftijd, staat en de informatie bij de koop. Er is in Nederland geen vaste algemene maximumduur van één of twee jaar. Een commerciële garantie is aanvullend en beperkt deze rechten niet.

Een probleem melden

Meld het gebrek via je oorspronkelijke aankoopkanaal of info@remacpro.nl. Beschrijf wat er niet goed gaat en sinds wanneer. Voeg je bestelreferentie toe als je die hebt en alleen foto’s die helpen bij de beoordeling. Een aankoop kan ook op andere wijze aannemelijk worden gemaakt; een originele kassabon is niet altijd de enige mogelijkheid.

Meld binnen bekwame tijd na ontdekking. Binnen twee maanden na ontdekking is bij consumentenkoop in ieder geval tijdig. Voor problemen die zich binnen één jaar na aflevering openbaren geldt het wettelijke bewijsvermoeden, behoudens de wettelijke uitzondering wegens aard van product of gebrek. Dit is geen garantie die na een jaar automatisch ophoudt.

Wie handelt mijn garantie af?

ReMac Pro blijft je aanspreekpunt. We kunnen een leverancier inschakelen voor onderzoek, reparatie of vervanging. Je wettelijke rechten hangen niet af van diens goedkeuring of eigen retourvoorwaarden.

Stuur je product niet rechtstreeks naar onze leverancier zonder afgesproken instructies. We bespreken met je welke oplossing past en houden je op de hoogte. Een leveranciersonderzoek mag je wettelijke oplossing niet onredelijk vertragen.

Welke oplossing past?

Bij een gebrek kun je herstel of vervanging verlangen, tenzij de gekozen oplossing onmogelijk of onevenredig kostbaar is. De wettelijke oplossing is kosteloos, binnen redelijke tijd en zonder ernstige overlast. Noodzakelijke verzendkosten horen daarbij.

Is herstel of vervanging niet mogelijk, geweigerd of niet tijdig en passend uitgevoerd, blijft het gebrek bestaan of is het ernstig genoeg, dan kunnen prijsvermindering of ontbinding volgen volgens de wet. Een gering gebrek rechtvaardigt niet altijd ontbinding. Je hoeft niet eindeloos reparaties te accepteren of uitsluitend met de fabrikant te onderhandelen.

Hoesjes, screenprotectors en magnetische accessoires

Onjuiste compatibiliteitsinformatie, een productiefout of ondeugdelijke instructies kunnen een gebrek opleveren. Schade door aantoonbare externe impact is niet hetzelfde als een productgebrek. Een gebroken screenprotector wordt daarom niet automatisch uitgesloten, maar naar de omstandigheden beoordeeld.

Dat een accessoire magnetisch is, bewijst geen officiële MagSafe-certificering of compatibiliteit met iedere oplader. De beloofde eigenschappen van het exacte product zijn bepalend.

Elektronica en refurbished apparaten

Bij aangeboden elektronica tellen onder meer batterijconditie, veiligheid, digitale functies en noodzakelijke updates mee. Normale slijtage is niet automatisch een gebrek, maar een te vroege storing kan dat wel zijn. Een algemene grade sluit wettelijke verwachtingen niet uit.

De informatie bij het aangeboden product bepaalt welke aanvullende eigenschappen zijn toegezegd. Bij een individuele claim wordt gekeken naar het aanbod, de staat en de wettelijke verplichtingen.

Verschillende termijnen

De verwachte levensduur, het eerstejaarsbewijsvermoeden, een extra garantie en verjaring zijn verschillende regels. Een vordering wegens non-conformiteit verjaart in beginsel twee jaar na je klacht, met de wettelijke mogelijkheden tot stuiting. Een beroep op garantie na twee jaar mag daarom niet alleen wegens de productleeftijd worden afgewezen.

Extra garantie en officiële informatie

Een extra garantie geldt alleen wanneer die bij jouw product is aangeboden. Het garantiebewijs geeft aan wie de garant is, wat wordt gedekt, hoe lang en hoe je de garantie gebruikt. Je wettelijke rechten blijven behouden.

De officiële Europese kennisgeving over wettelijke garantie kun je hieronder downloaden. De Nederlandse wettelijke garantie heeft geen vaste algemene einddatum van één of twee jaar: wat je redelijkerwijs van het product mag verwachten, blijft bepalend.

Handige links

- Officiële informatie over wettelijke garantie (PDF)