

Go Lemon Altijd Garantie Service VOORWAARDEN

EPIC service bij Go Lemon. Wij zijn er om je te helpen als je ons nodig heeft.

Dit zijn de voorwaarden behorende bij de Go Lemon Altijd Garantie Service. De dekking is alleen geldig voor het product dat op je account vermeld staat. Dit document bevat belangrijke informatie die je dient te lezen.

De details van Go Lemon

Je product is onder garantie bij Go Lemon. Go Lemon biedt wereldwijde garantie voor jouw product bij schade en optioneel bij diefstal en/of beroving. Deze dekking geldt echter alleen zo lang je geaccepteerd bent door ons en zolang je de vereiste abonnementskosten hebt betaald. Jouw orderbevestiging is jouw bewijs van dekking.

Definities

- We, wij, ons, of onze: de organisatie Go Lemon
- Administrator: Go Lemon service team.
- Product: Het elektronicaproduct dat op jouw account staat weergegeven.
- Je of jou: De natuurlijk persoon of rechtspersoon vermeldt op het account.
- Gebruiker: De natuurlijk persoon of rechtspersoon waarbij het product in gebruik is als waarvoor het bestemd is, de persoon of rechtspersoon aan wie het product ter beschikking is gesteld. Bij een natuurlijk persoon behoren ook de gezinsleden onder de definitie van gebruiker.
- Dekkingsperiode: De periode waarvoor de maandtermijn(en) zijn betaald.
- Wereldwijde dekking: Dekking van schade die ontstaan is binnen en buiten Nederland. De schade wordt in Nederland afgehandeld.
- Schade of defect: een fysieke aantasting, die zich manifesteert in een blijvende verandering van vorm en/of structuur.
- Ongeval schade: Schade veroorzaakt door een onvoorziene plotselinge van buiten komende gebeurtenis.
- Garantieperiode: Periode waarbinnen je recht hebt op herstel of vervanging door de fabrikant of leverancier van jouw product in geval van een defect gedekt onder de garantievoorwaarden.
- Aanschafwaarde: De waarde van jouw product vermeld op de inkoopfactuur van Go Lemon.
- Aankoopbewijs: Kassabon of specificatie waarop vermeld staat wat Go Lemon bij aanschaf voor jouw product heeft betaald.
- Verzekerde waarde: De oorspronkelijke aankoopprijs van het product, deze prijs blijkt uit de inkoopfactuur.
- Eigenrisico: Het bedrag dat je zelf dient te voldoen bij elke individuele claim.
- Gelijkwaardig product: Een product ter vervanging van jouw product met zoveel mogelijk dezelfde technische specificaties en bij benadering leeftijd of beter indien niet beschikbaar.
- Minimale contractduur: De minimale duur van jouw contract. Binnen deze periode kan de garantie niet beëindigen worden.
- Beroving: Ontvreemding van jouw product na geweld of na overhandiging na dreigen met geweld.

- Diefstal: Ontvreemding van jouw product na braak. Braaksporen dienen aanwezig te zijn.
- Zakkenrollen: Het, zonder dat je het merkt en zonder beroving, ontvreemden van jouw product terwijl je het bij je of op je draagt. Het verlies van het product wordt meestal pas later opgemerkt.
- Onverklaarbaar verlies: Verlies of zoekraken van jouw product zonder direct aanwijsbare en/of aantoonbare oorzaak.
- Polisvoorwaarden: Alle schriftelijke informatie aan je verstrekt via dit document, dan wel andere schriftelijke documentatie van ons.

Abonnementsbetaling

De abonnementskosten dien je vooraf aan ons te voldoen. De abonnementskosten zullen maandelijks aan je gefactureerd worden. Indien de abonnementskosten niet of niet tijdig kunnen worden geïncasseerd, ontvang je van ons een aanmaning. Wanneer je nalaat binnen 14 dagen na deze aanmaning de abonnementskosten te betalen, wordt niet langer dekking verleend ten aanzien van de schade die ontstaan is na deze 14 dagen. Een nadere ingebrekestelling is niet vereist. Je blijft niettemin gehouden tot betaling van elk verschuldigd bedrag, vermeerderd met eventueel incassokosten en wettelijke rente. De dekking is weer van kracht 24 uur nadat wij het verschuldigde bedrag en eventuele kosten hebben ontvangen. Voor schade ontstaan gedurende de periode gerekend vanaf 14 dagen na de eerste aanmaning tot het moment waarop de dekking weer van kracht werd, vindt geen vergoeding plaats. Wij behouden ons het recht voor jouw claim niet te honoreren indien de abonnementskosten niet zijn betaald. Tevens behouden wij ons het recht het abonnement en daarmee de garantie zonder nadere ingebrekestelling te beëindigen indien wij er bij herhaling niet in slagen de verschuldigde abonnementskosten te innen.

Dekking

- In geval van schade ontstaan tijdens en na de garantieperiode of defect ontstaan na de garantieperiode van het product, betalen wij de reparatiekosten. Voor elke individuele schadeclaim geldt een eigen risico.
- In geval van diefstal of beroving, vervangen wij het product door een gelijkwaardig product. Voor elke individuele diefstal claim geldt een eigen risico.

Uitsluitingen

Er vindt geen vergoeding van de reparatie- of vervangings kosten plaats indien defecten, schade, diefstal of beroving worden veroorzaakt door, voortkomen uit, ontstaan tijdens of gevolg zijn van:

- Onvoldoende zorg door gebruiker. Hiervan is sprake wanneer door gebruiker geen of onvoldoende maatregelen zijn genomen ter voorkoming van schade of diefstal. Dit zijn situaties waarin naar algemene begrippen en/of ervaringsregels rekening wordt gehouden met een verhoogde kans op schade en/of diefstal;
- Schades die onder garantie worden afgewezen in verband met een eerdere ongeautoriseerde reparatie en die wel onder garantie gedekt waren geweest als deze reparatie niet had plaatsgevonden;
- Normale slijtage of geleidelijke achteruitgang, deuken, krassen, uiterlijke schade die geen invloed heeft op de werking van het product;
- Problemen veroorzaakt door virussen of software updates die een uitbreiding zijn van de functionaliteit;
-

- Schades die het gevolg zijn van een ongeautoriseerde reparatie voor of tijdens de dekkingsperiode;
- Ongedierte, insecten, motten, schimmels, roest, corrosie, klimaat of atmosferische omstandigheden;
- Fouten of defecten die inherent zijn of voortkomen uit het productieproces;
- Installatie, normale service, inspectie, aanpassing of schoonmaken;
- Slordigheid, opzettelijk misbruik of verkeerd gebruik;
- Schade ontstaan tijdens het uit voeren van een criminele of strafbare handeling;
- Confiscatie of in bewaring nemen van uw product;
- Drukgolven die worden veroorzaakt door vliegtuigen en andere vliegende objecten die met de snelheid van het geluid gaan of de geluidsbarrière doorbreken;
- Oorlogen, vijandige handelingen door andere landen - of er nu oorlog is verklaard of niet, revolutie, terrorisme of andere gelijksoortige gebeurtenissen;
- Rellen, ongeregelde stakingen of politieke oproer;
- Het niet volgen van de instructies van de fabrikant;
- Het onbeheerd achterlaten van het product in een publieke ruimte, werkruimte of schoolgebouw, tenzij dit gebeurt in een afgesloten kast, kluis of ruimte waartoe alleen u toegang heeft;
- Opzettelijke beschadiging of diefstal vanuit de woning van gebruiker waar het verzekerde toestel onbewaakt voor een periode langer dan 45 dagen is achtergelaten;
- Indien het product uit een gemotoriseerd voertuig wordt gestolen, tenzij het voertuig is afgesloten en alle beveiligingsystemen zijn geactiveerd. Het product moet, buiten het zicht in een vergrendeld handschoenenvak of een afgesloten kofferbak zijn opgeborgen en het slot hiervan moet sporen van braak vertonen;
- Indien het product is gestolen en er geen braak of geweld is gebruikt om binnen te komen of te vertrekken, of een beroving waarbij geen gebruik is gemaakt van geweld of dreiging met geweld, of zakkenrollen;
- Onverklaarbaar verlies of zoekraken van het product;
Batterijen, accu's en andere aan- en toebehoren die door de aard en gebruik aan een normale en snelle slijtage en/of achteruitgang onderhevig zijn;
- Programmatuur en of software van fabrikant en of derde partijen;
- Indien het product aan een andere persoon dan de gebruiker is verhuurd of uitgeleend;
- Schade aan de smartwatch/polsband-activiteiten band of andere accessoires.

Wij betalen geen vergoeding voor;

- Het eigen risico dat voor elke individuele claim geldt;
- Kosten die je onder de voorwaarden van een andere garantie of verzekering reeds verhaald heeft;
- Gevolgschade waaronder onkosten of gederfde winst die voortvloeien uit het niet kunnen gebruiken van het product;
- De kosten van reparatie die door een ander zijn uitgevoerd dan de door ons geautoriseerde reparateur.
- Verlies van data en/of software en eventuele gevolgschade ontstaan door schade of defect, tijdens het reparatieproces, als gevolg van vervanging of door welke andere oorzaak dan ook.

Algemene voorwaarden

- Indien je ofwel bij de totstandkoming van de overeenkomst ofwel daarna valse gegevens hebt verstrekt, kunnen wij deze polis onmiddellijk beëindigen. Daarnaast kunnen wij tot gerechtelijke stappen overgaan.
- Wij kunnen de voorwaarden van deze garantie op elk gewenst tijdstip wijzigen.
- Alle formele communicatie tussen jou en ons met betrekking tot jouw garantie of claim dient schriftelijk dan wel via e-mail te geschieden.

Jouw verplichtingen

- Jij en de gebruiker dient alle redelijke voorzorgsmaatregelen te nemen om diefstal en schade te voorkomen.
- Jij en de gebruiker dient alles in werk te stellen om schade te beperken. Je kunt geen rechten aan de garantie ontleen, wanneer jij of de gebruiker een of meer van deze verplichtingen niet bent nagekomen en voor zover daardoor onze belangen worden geschaad.
- Jij en de gebruiker dienen zich aan deze polisvoorwaarden en de gebruiksaanwijzing van jouw product te houden. Als jij en de gebruiker zich hier niet aan houden, zijn wij niet verplicht tot uitkering over te gaan.
- Jij dient ons op de hoogte te stellen van wijzigingen in jouw gegevens of die van het product.
- Indien je verzuimd hebt ons van jouw wijzigingen op de hoogte te stellen, behouden wij ons het recht voor jouw claim niet in behandeling nemen.
- Bij tegenstrijdigheid over jouw verplichtingen gaat de informatie op jouw abonnement boven dit document en gaat de informatie in dit document boven andere schriftelijke informatie. Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk aan jou door ons is gecommuniceerd.

Een claim indienen

- Wanneer de gebruiker een claim wil indienen wegens diefstal, ongeval schade of defect, dient de gebruiker zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 7 dagen contact met ons op te nemen op [088 185 0172](tel:0881850172).
- De gebruiker moet, zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 24 uur na waarneming van de diefstal, aangifte doen bij de politie. Het originele proces-verbaal moet overlegd worden. Ook wordt de gebruiker verzocht een eigen verklaring van wat er gebeurd is op te stellen.
- Wanneer de gebruiker een claim indient ben jij en is de gebruiker verplicht ons alle bewijsstukken, die wij nodig achten om de oorzaak, omvang en schade van de claim vast te stellen, binnen 48 uur te verstrekken.

Einde van de dekking

De dekking van jouw garantie wordt beëindigd:

- De dag waarop u binnen 14 dagen gebruik maakt van herroepingsrecht;
of
- De dag waarop het geretourneerde device door Go Lemon is ontvangen
- Afhankelijk van welke van deze gebeurtenissen zich het eerst voordoet.

Bescherming van uw persoonlijke gegevens

De persoonlijke gegevens in jouw abonnement en eventuele overige details die door jou zijn verstrekt, worden opgenomen in een persoonlijk document dat door ons en de administrateur wordt bijgehouden. Op dit document is de Wet Bescherming

Persoonsregistratie van toepassing. Go Lemon B.V zal je persoonsgegevens zorgvuldig behandelen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De door jou te verstrekken gegevens hebben wij nodig ten behoeve van de verwerking van jouw abonnement en garantie en voor de goede uitvoering van de overeenkomst. Jouw persoonsgegevens zullen op een zodanige wijze worden verwerkt, dat jouw privacy zoveel mogelijk wordt beschermd en gewaarborgd. Je kunt te allen tijde een overzicht vragen van jouw persoonsgegevens die door Go Lemon B.V worden verwerkt. Je kunt hiervoor een schriftelijk verzoek indienen, vergezeld van een kopie van jouw identificatiedocument zoals rijbewijs of paspoort, bij: Go Lemon B.V, afdeling polis administratie, Houtweg 29, 1251CS, LAREN. Voor het verstrekken van het overzicht wordt € 4,50 administratiekosten in rekening gebracht. Indien het overzicht onjuistheden bevat, kun je een verzoek indienen om de gegevens te corrigeren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen. Wanneer je door Go Lemon B.V niet benaderd wenst te worden met informatie over producten en diensten, kun je dit schriftelijk melden door een email te sturen naar support@go-lemon.nl.

Klantenzorg

Wij vinden de service die wij je verlenen uiterst belangrijk. Als je vragen hebt over jouw abonnement of garantie kun je contact opnemen met onze service afdeling. Zorg ervoor dat je jouw gegevens bij de hand hebt zodat zij jouw vraag snel kunnen afhandelen. Indien wij niet aan jouw verwachtingen voldoen en je ontevreden bent, horen wij dit graag van jou. Voor meer informatie over Go Lemon kan je onze dienstenwijzer raadplegen op go-lemon.nl. Om jouw vraag zo efficiënt mogelijk af te handelen, adviseren wij je om te bellen met ons serviceteam 088-1850172 of een mail te sturen naar support@go-lemon.nl.