

Retour- en terugbetalingsbeleid UltraKeys

Laatst bijgewerkt: 11 oktober 2026

UltraKeys.nl

Bij UltraKeys streven we naar een betrouwbare levering van digitale producten, duidelijke communicatie en goede klantenservice. In dit beleid leggen we uit hoe we omgaan met leveringsproblemen, defecte producten, garantieaanvragen, annuleringen en terugbetalingen.

Dit beleid geldt voor bestellingen via UltraKeys.nl en moet worden gelezen in samenhang met onze Algemene Voorwaarden en het Ultra-SAFE™-beleid.

INHOUD

- | | |
|---|---|
| 01 Digitale producten | 10 Problemen bij externe platformen |
| 02 Bestelling volgen via je account | 11 Herroepingsrecht bij digitale producten |
| 03 Levertijd en mogelijke vertraging | 12 Hoe vraag ik een terugbetaling aan? |
| 04 Wanneer kan ik een terugbetaling aanvragen? | 13 Verwerking van terugbetalingen |
| 05 Digitale codes, keys en licenties | 14 Fraude en misbruik |
| 06 Abonnementen en Premium-activaties | 15 Privacy bij klachten |
| 07 Kant-en-klare accounts | 16 Contactgegevens |
| 08 Bewijs en onderzoek van klachten | 17 Samenhang met andere voorwaarden |
| 09 Verkeerde productkeuze en compatibiliteit | |

1

ARTIKEL 1

Digitale producten

UltraKeys biedt verschillende digitale producten aan, waaronder:

- ✓ Digitale codes, keys en licenties.
- ✓ Digitale accounts en accountgerelateerde producten.
- ✓ Premium-activaties en upgrades.
- ✓ Digitale abonnementen en online diensten.
- ✓ Andere digitale producten die op onze website worden aangeboden.

Omdat digitale producten elektronisch worden geleverd, kunnen de mogelijkheden voor retourneren verschillen van die bij fysieke producten. Dit betekent niet dat wettelijke consumentenrechten automatisch vervallen.

2

ARTIKEL 2

Bestelling volgen via je account

Klanten kunnen een account aanmaken op UltraKeys.nl en daar de status van hun bestelling bekijken.

De bestelstatus geeft informatie over de voortgang van de bestelling. Als je bestelling nog wordt verwerkt, kun je de actuele status via je account controleren.

Heb je een vraag over de status of duurt de levering langer dan verwacht? Neem dan contact op met onze support en vermeld je bestelnummer.

3

ARTIKEL 3

Levertijd en mogelijke vertraging

Bij ieder product wordt op de productpagina de verwachte levertijd vermeld. Als er een kans bestaat op een langere levertijd, wordt dit daar eveneens aangegeven.

We adviseren klanten om vóór het plaatsen van een bestelling de productbeschrijving en de vermelde levertijd zorgvuldig te bekijken.

De genoemde levertijd is bedoeld om je een duidelijk beeld te geven van wanneer je de levering kunt verwachten. Een waarschuwing voor mogelijke vertraging betekent niet dat een bestelling onbeperkt mag worden uitgesteld.

Als de levering langer duurt dan verwacht:

1. Controleer de bestelstatus in je UltraKeys-account.
2. Bekijk de productbeschrijving voor informatie over mogelijke vertraging.
3. Neem indien nodig contact op met onze support.

Als een bestelling niet binnen de overeengekomen of wettelijk vereiste termijn wordt geleverd, beoordelen we de situatie en zoeken we een passende oplossing. Afhankelijk van de omstandigheden en de toepasselijke wetgeving kan dit leiden tot een nieuwe levertermijn, annulering of terugbetaling.

4

ARTIKEL 4

Wanneer kan ik een terugbetaling aanvragen?

Je kunt contact opnemen met UltraKeys wanneer bijvoorbeeld:

- ✓ Je bestelling niet is geleverd.
- ✓ Je een verkeerd of onvolledig product hebt ontvangen.
- ✓ Een code bij correct gebruik ongeldig blijkt te zijn.
- ✓ Een product niet werkt zoals in de productbeschrijving is toegezegd.
- ✓ Een activatie niet kan worden voltooid door een probleem met de levering of het product.
- ✓ Een product tijdens de beloofde looptijd niet meer functioneert zoals afgesproken.

We onderzoeken iedere melding op basis van de bestelling, de productvoorwaarden en de beschikbare informatie.

Waar passend proberen we eerst het probleem op te lossen door ondersteuning, herstel, heractivatie of vervanging. Als dat niet mogelijk is of geen redelijke oplossing biedt, beoordelen we of terugbetaling of een andere wettelijke oplossing nodig is.

Wettelijke rechten op herstel, vervanging, prijsvermindering, annulering of ontbinding blijven van toepassing waar de wet daarin voorziet.

5 ARTIKEL 5

Digitale codes, keys en licenties

Digitale codes en licenties kunnen na gebruik aan een account, apparaat of platform worden gekoppeld. Daardoor kunnen ze doorgaans niet opnieuw worden uitgegeven of als ongebruikt worden teruggestuurd.

Daarom vragen we klanten om:

- ✓ De productbeschrijving en compatibiliteit vóór aankoop te controleren.
- ✓ Een ongeldige of niet-werkende code zo snel mogelijk te melden.
- ✓ De ontvangen foutmelding en het gebruikte platform te vermelden.

UltraKeys onderzoekt of het probleem kan worden hersteld of dat een vervangende code of andere oplossing passend is.

Een succesvolle eerste activatie betekent niet automatisch dat alle verdere aanspraken vervallen. Als het product niet voldoet aan de overeengekomen voorwaarden of wettelijke conformiteitseisen, behoud je de toepasselijke rechten.

6 ARTIKEL 6

Abonnementen en Premium-activaties

Voor abonnementen, upgrades en Premium-activaties zijn de overeengekomen looptijd en productbeschrijving leidend.

Wanneer een activatie niet werkt of tijdens de beloofde looptijd uitvalt, kun je contact opnemen met onze support.

Afhankelijk van de situatie kan UltraKeys:

1. Ondersteuning bieden bij het oplossen van het probleem.
2. De activatie proberen te herstellen.
3. Een passende vervanging aanbieden.
4. De looptijd verlengen als dat een passende oplossing is.
5. Een terugbetaling of andere wettelijke oplossing aanbieden wanneer dat nodig is.

Als een product gedurende een deel van de overeengekomen looptijd niet beschikbaar is, beoordelen we de oorzaak, de resterende looptijd en de toepasselijke voorwaarden.

7 ARTIKEL 7

Kant-en-klare accounts

Voor kant-en-klare accounts kan een aanvullende garantie- of vervangingsregeling gelden. Als op de productpagina een specifieke garantieperiode staat, geldt die aanvullende regeling volgens de daar beschreven voorwaarden.

Bij een probleem kunnen we onder meer onderzoeken:

- ✓ Of de accountgegevens correct zijn geleverd.

- ✓ Of de verstrekte instructies zijn gevolgd.
- ✓ Of er aanwijzingen zijn voor ongeautoriseerde wijzigingen of delen met derden.
- ✓ Of het probleem is ontstaan door de levering, het gebruik of een externe dienst.

Wanneer een probleem onder de aanvullende garantie valt, kan vervanging worden aangeboden als dat mogelijk en passend is.

Een aanvullende commerciële garantie sluit wettelijke consumentenrechten niet uit.

8

ARTIKEL 8**Bewijs en onderzoek van klachten**

Om een probleem zorgvuldig te onderzoeken, kan UltraKeys vragen om:

- ✓ Het bestelnummer.
- ✓ Een beschrijving van het probleem.
- ✓ Een screenshot of foutmelding.
- ✓ De datum waarop het probleem is ontstaan.
- ✓ Een video van de activatie- of inlogpoging, als dat redelijkerwijs nodig is.

Deel geen wachtwoorden, volledige betaalgegevens of andere onnodige gevoelige informatie in het bewijs.

UltraKeys kan aanvullende informatie opvragen wanneer gegevens ontbreken of tegenstrijdig zijn. We beoordelen het beschikbare bewijs in samenhang. Het ontbreken van een video leidt niet automatisch tot afwijzing van een geldige klacht; ander passend bewijs kan ook worden gebruikt.

9

ARTIKEL 9**Verkeerde productkeuze en compatibiliteit**

Controleer vóór aankoop de productbeschrijving en eventuele technische vereisten, waaronder:

- ✓ Het juiste platform of de juiste dienst.
- ✓ Het apparaat en besturingssysteem.
- ✓ De regio waarin het product kan worden gebruikt.
- ✓ Eventuele accountvereisten.
- ✓ De vermelde looptijd en beperkingen.

Een verkeerde productkeuze door de klant geeft niet automatisch recht op terugbetaling. We bekijken wel of een oplossing mogelijk is.

Dit artikel beperkt geen wettelijke rechten wanneer de productinformatie onjuist of onvolledig was, of wanneer het geleverde product niet overeenkomt met de overeenkomst.

10

ARTIKEL 10**Problemen bij externe platformen**

Sommige digitale producten zijn afhankelijk van externe platforms of diensten. Deze partijen kunnen hun systemen, voorwaarden of beschikbaarheid wijzigen.

UltraKeys kan niet garanderen dat een extern platform altijd ononderbroken beschikbaar blijft. De afspraken over het door UltraKeys geleverde product en de toepasselijke wettelijke verplichtingen blijven echter van kracht.

Wanneer een externe wijziging gevolgen heeft voor je bestelling, onderzoeken we de situatie en informeren we je waar mogelijk over de beschikbare oplossingen.

11

ARTIKEL 11**Herroepingsrecht bij digitale producten**

Bij online aankopen kunnen wettelijke herroepingsrechten gelden. De regels verschillen onder meer tussen digitale inhoud die niet op een fysieke drager wordt geleverd en digitale diensten.

Bij digitale inhoud kan het herroepingsrecht onder wettelijke voorwaarden vervallen wanneer de klant vooraf uitdrukkelijk instemt met onmiddellijke uitvoering, erkent daardoor het herroepingsrecht te verliezen en de vereiste bevestiging ontvangt.

Voor digitale diensten kunnen andere voorwaarden gelden. Alleen een bestelling plaatsen of algemeen akkoord gaan met dit beleid is niet automatisch voldoende om een wettelijk herroepingsrecht te laten vervallen.

Wanneer je een herroepingsrecht hebt, kun je dit binnen de toepasselijke wettelijke termijn uitoefenen. Eventuele wettelijke uitzonderingen worden alleen toegepast wanneer aan de vereiste voorwaarden is voldaan.

12

ARTIKEL 12**Hoe vraag ik een terugbetaling aan?**

Neem contact op via het officiële supportkanaal van UltraKeys. Je kunt hiervoor de contactmogelijkheden op UltraKeys.nl gebruiken.

Vermeld bij je aanvraag:

- ✓ Je bestelnummer.
- ✓ Het product waarop de aanvraag betrekking heeft.
- ✓ Een duidelijke omschrijving van het probleem.
- ✓ Relevant bewijs, indien beschikbaar.
- ✓ De oplossing die je verwacht, zoals herstel, vervanging of terugbetaling.

UltraKeys beoordeelt de aanvraag en kan om aanvullende informatie vragen. We streven naar een zorgvuldige afhandeling en informeren je wanneer meer onderzoek nodig is.

13

ARTIKEL 13**Verwerking van terugbetalingen**

Wanneer een terugbetaling is goedgekeurd, wordt deze waar mogelijk via de oorspronkelijke betaalmethode verwerkt. De verwerkingstijd kan mede afhangen van de betaalprovider en bank.

Als een digitale activatie, licentie of accounttoegang kan worden ingetrokken, kan UltraKeys deze na een terugbetaling deactiveren of laten beëindigen, voor zover dat technisch mogelijk en passend is.

Een terugbetaling wordt niet onnodig vertraagd door technische handelingen die niet noodzakelijk zijn om de aanvraag af te handelen.

14 ARTIKEL 14**Fraude en misbruik**

UltraKeys neemt maatregelen tegen fraude, misleidende claims en misbruik van terugbetalingsregelingen.

Bij concrete aanwijzingen voor bijvoorbeeld gemanipuleerd bewijs, opzettelijke chargebacks of herhaald misbruik kunnen we aanvullend onderzoek uitvoeren. Waar juridisch gerechtvaardigd kunnen we een aanvraag afwijzen of passende maatregelen nemen.

Beslissingen worden gebaseerd op de omstandigheden en beschikbare informatie. Een vermoeden alleen betekent niet automatisch dat een klant zijn wettelijke rechten verliest.

15 ARTIKEL 15**Privacy bij klachten**

Gegevens die je verstrekt voor een retour- of terugbetalingsaanvraag worden gebruikt om je bestelling te identificeren, het probleem te onderzoeken en je aanvraag af te handelen.

We vragen alleen om informatie die redelijkerwijs nodig is en verwerken deze volgens ons privacybeleid.

16 ARTIKEL 16**Contactgegevens****UltraKeys**

Website: <https://ultrakeys.nl>

E-mail: info@ultrakeys.nl

Je kunt ook de officiële WhatsApp-support gebruiken via de knop op onze website.

Vermeld bij voorkeur altijd je bestelnummer, zodat we je sneller kunnen helpen.

17 ARTIKEL 17**Samenhang met andere voorwaarden**

Dit beleid vormt samen met de Algemene Voorwaarden en het Ultra-SAFE™-beleid het kader voor de afhandeling van leveringsproblemen, garantieaanvragen en terugbetalingen bij UltraKeys.

Bij tegenstrijdigheid met dwingend toepasselijk consumentenrecht gaat dat recht voor. UltraKeys kan dit beleid aanpassen. Voor bestaande bestellingen blijven de toepasselijke overeenkomst en wettelijke regels leidend.