

Terugbetalings-, Annulerings- en Herroepingsbeleid

Laatst bijgewerkt: 16 september 2026

Dit beleid beschrijft de regels voor annuleringen, herroepingen en terugbetalingen van diensten die worden aangeboden door **PlayNode**.

PlayNode biedt digitale hostingdiensten aan, waaronder gamehosting, serverhosting en aanverwante diensten. Voor consumenten gelden de wettelijke rechten uit het Nederlandse consumentenrecht. Dit beleid beperkt deze wettelijke rechten niet.

1. Annulering vóór activatie

Wanneer een bestelling nog niet is geactiveerd, kan de klant contact opnemen met PlayNode om de bestelling te annuleren.

Wanneer de bestelling nog niet is uitgevoerd, wordt het volledige reeds betaalde bedrag terugbetaald.

Wanneer een bestelling al gedeeltelijk is uitgevoerd, gelden de bepalingen over herroeping en terugbetaling zoals beschreven in dit beleid.

2. Wettelijk herroepingsrecht voor consumenten

Consumenten die online een overeenkomst met PlayNode sluiten, hebben in beginsel een wettelijke bedenktijd van **14 dagen**.

Binnen deze periode kan de consument de overeenkomst zonder opgave van reden herroepen.

Het herroepingsrecht staat los van eventuele aanvullende annuleringsmogelijkheden die PlayNode aanbiedt.

3. Directe activatie van hosting

Omdat PlayNode hostingdiensten digitaal levert, kan een klant ervoor kiezen om de dienst **direct na bestelling te laten activeren**.

De klant wordt tijdens het bestelproces hierover geïnformeerd en geeft hiervoor uitdrukkelijk toestemming.

Wanneer de hostingdienst tijdens de wettelijke bedenktijd al is gestart en de consument vervolgens gebruikmaakt van het herroepingsrecht, mag PlayNode een evenredig bedrag in rekening brengen voor het gedeelte van de dienst dat tot het moment van herroeping daadwerkelijk is geleverd.

De consument betaalt in dat geval dus uitsluitend voor de reeds geleverde periode. Het resterende bedrag wordt terugbetaald.

Voorbeeld

Een klant koopt een hostingpakket voor €15 voor een periode van 30 dagen.

De hosting wordt direct geactiveerd en de klant herroept de overeenkomst na 6 dagen.

Wanneer aan de wettelijke voorwaarden voor gedeeltelijke uitvoering is voldaan, kan PlayNode het gedeelte van de prijs dat betrekking heeft op de reeds geleverde 6 dagen verrekenen.

Het resterende bedrag wordt terugbetaald.

De berekening is in beginsel:

prijs van de dienst ÷ aantal dagen van de betaalde periode × aantal geleverde dagen

Eventuele afwijkingen die noodzakelijk zijn vanwege de aard van een specifieke dienst worden vooraf duidelijk aan de klant meegedeeld.

4. Toestemming voor directe levering

Tijdens het bestelproces kan PlayNode de klant vragen om expliciet toestemming te geven om de hostingdienst direct te laten beginnen.

Deze toestemming wordt afzonderlijk van de algemene voorwaarden weergegeven.

5. Herroeping na activatie

Een consument kan tijdens de wettelijke bedenktijd ook na activatie van de hostingdienst gebruikmaken van het herroepingsrecht.

Wanneer de dienst op verzoek van de klant al is gestart, wordt bij een geldige herroeping het reeds geleverde gedeelte van de dienst verrekend, voor zover dit wettelijk is toegestaan.

De resterende periode wordt beëindigd en het daarvoor betaalde bedrag wordt terugbetaald.

Na verwerking van de herroeping wordt de betreffende hostingdienst beëindigd. De klant kan daarna geen gebruik meer maken van de betreffende server of hostingomgeving.

6. Geen volledige terugbetaling bij reeds geleverde diensten

Een verzoek om terugbetaling betekent niet automatisch dat het volledige aankoopbedrag wordt terugbetaald.

Wanneer een consument toestemming heeft gegeven om de dienst tijdens de bedenktijd te laten beginnen, kan PlayNode het gedeelte dat al daadwerkelijk is geleverd in rekening brengen.

Dit geldt bijvoorbeeld voor:

- reeds verstreken hostingdagen
- reeds geactiveerde hostingcapaciteit
- andere daadwerkelijk geleverde onderdelen van de dienst

PlayNode brengt geen bedrag in rekening voor diensten die nog niet zijn geleverd.

7. Volledige uitvoering van een dienst

Wanneer een dienst volledig is uitgevoerd tijdens de wettelijke bedenktijd, kan het wettelijke herroepingsrecht onder bepaalde voorwaarden vervallen wanneer de consument vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met de volledige uitvoering en heeft erkend dat het herroepingsrecht daardoor vervalt.

PlayNode zal hiervan alleen gebruikmaken wanneer aan alle wettelijke voorwaarden is voldaan.

Voor doorlopende hostingabonnementen wordt het herroepingsrecht daarom niet enkel uitgesloten omdat de server direct na bestelling wordt geactiveerd.

8. Technische problemen en niet-conforme dienstverlening

Een terugbetalingsverzoek wegens technische problemen wordt afzonderlijk beoordeeld.

PlayNode streeft ernaar technische problemen zo snel mogelijk op te lossen.

Wanneer de geleverde digitale dienst niet voldoet aan wat de klant op basis van de overeenkomst redelijkerwijs mocht verwachten, kan de klant aanspraak maken op de wettelijke rechten die daarvoor gelden.

Afhankelijk van de situatie kan dit bijvoorbeeld betekenen:

- kosteloos herstel van het probleem
- een passende prijsvermindering
- beëindiging van de overeenkomst
- terugbetaling van een passend bedrag

De wettelijke rechten van consumenten blijven hierbij volledig van kracht.

9. Storingen

Bij een storing probeert PlayNode de dienstverlening zo snel mogelijk te herstellen.

Een tijdelijke storing betekent niet automatisch dat een volledige terugbetaling van het abonnement verschuldigd is.

Wanneer een storing of gebrek leidt tot een wettelijke aanspraak op compensatie, prijsvermindering of beëindiging van de overeenkomst, wordt dit afzonderlijk beoordeeld op basis van de omstandigheden en de toepasselijke wetgeving.

10. Verwijdering van servergegevens

Wanneer een hostingdienst wordt beëindigd, kan de betreffende serveromgeving worden verwijderd.

De klant is zelf verantwoordelijk voor het maken van back-ups van zijn gegevens, tenzij PlayNode uitdrukkelijk een back-updienst aanbiedt of contractueel verantwoordelijk is voor back-ups.

Wanneer een klant gebruikmaakt van het herroepingsrecht en de hostingdienst wordt beëindigd, moet de klant er rekening mee houden dat de serveromgeving en bijbehorende gegevens kunnen worden verwijderd.

Waar redelijkerwijs mogelijk kan PlayNode een korte periode bieden om gegevens veilig te stellen. Dit is geen garantie en kan afhankelijk zijn van de technische omstandigheden.

11. Terugbetalingsmethode

Terugbetalingen worden in beginsel uitgevoerd via dezelfde betaalmethode als waarmee de oorspronkelijke bestelling is betaald.

PlayNode kan contact opnemen met de klant wanneer terugbetaling via de oorspronkelijke betaalmethode technisch niet mogelijk is.

PlayNode kan een terugbetaling niet zonder wettelijke of contractuele grond vervangen door uitsluitend tegoed of krediet wanneer de klant recht heeft op een geldelijke terugbetaling.

12. Verwerking van terugbetalingen

Na goedkeuring van een terugbetaling wordt deze zo spoedig mogelijk verwerkt.

De daadwerkelijke verwerkingstijd kan vervolgens afhankelijk zijn van de betaalprovider, bank of andere financiële dienstverlener.

PlayNode is niet verantwoordelijk voor vertragingen die uitsluitend worden veroorzaakt door de externe betaalprovider of bank.

13. Zakelijke klanten

Wanneer een klant handelt namens een onderneming of beroepsmatig handelt, kan de wettelijke consumentenbescherming, waaronder het wettelijke herroepingsrecht voor consumenten, niet van toepassing zijn.

Voor zakelijke klanten gelden de afspraken uit de overeenkomst en de algemene voorwaarden van PlayNode.

Eventuele restituties voor zakelijke klanten worden beoordeeld volgens de betreffende overeenkomst.

14. Misbruik en fraude

PlayNode behoudt zich het recht voor om terugbetalingsverzoeken te onderzoeken wanneer er aanwijzingen zijn voor fraude, misbruik van de dienstverlening of misbruik van het terugbetalingsbeleid.

Dit doet geen afbreuk aan wettelijke rechten van consumenten.

15. Chargebacks

Wanneer een klant een betaling via de bank, creditcardmaatschappij of betaalprovider terugdraait zonder eerst contact op te nemen met PlayNode, kan PlayNode de betreffende bestelling en account onderzoeken.

Wanneer een betaling onterecht wordt teruggedraaid, kan PlayNode passende maatregelen nemen overeenkomstig de overeenkomst en de toepasselijke wetgeving.

Een chargeback vervangt het wettelijke herroepingsrecht of andere wettelijke rechten van de klant niet.

16. Hoe vraagt u een terugbetaling of herroeping aan?

Een verzoek kan worden ingediend via de beschikbare contactmogelijkheden van PlayNode.

Vermeld bij voorkeur:

- naam van de klant
- e-mailadres van het account
- order- of factuurnummer
- betreffende server of dienst
- reden van het verzoek, indien gewenst

Voor een wettelijke herroeping is het niet noodzakelijk om een reden op te geven.

Wanneer PlayNode aanvullende informatie nodig heeft om de bestelling te identificeren, kan hierom worden gevraagd.

17. Wettelijke rechten

Niets in dit beleid is bedoeld om wettelijke rechten van consumenten uit te sluiten of te beperken.

Wanneer een bepaling uit dit beleid strijdig blijkt met dwingend consumentenrecht, prevaleert het toepasselijke recht en blijft de betreffende bepaling buiten toepassing voor zover noodzakelijk.

Voor vragen over terugbetalingen, annuleringen of herroepingen kan de klant contact opnemen met PlayNode via de contactgegevens die op de website worden vermeld.

PlayNode

Dit beleid maakt onderdeel uit van de voorwaarden waaronder PlayNode haar diensten aanbiedt.