

Retourneren

RETOURRECHT

Voor het retourneren van particuliere aankopen geldt de wet kopen op afstand. Bij aankoop op afstand heb je het recht om een product binnen veertien dagen na ontvangst zonder opgaaf van reden retour te sturen.

Voor terugsturen van producten gelden de volgende spelregels:

Stuur ons voorafgaand aan het retourneren van een product aub een email inclusief het ordernummer en een klachtomschrijving, zodat we de juiste informatie over de retourprocedure kunnen verschaffen. Terugsturen is alleen mogelijk mits het product, eventueel meegeleverde accessoires en, indien mogelijk, alle verpakkingsmateriaal in ongebruikte staat zijn. Als daaraan voldaan is crediteren we de volledige aanschafprijs.

Het komt helaas voor dat wij producten retour ontvangen met sporen van gebruik of waarvan delen van de verpakking onnodig ontbreken of beschadigd zijn. In dat geval kan het product niet worden teruggenomen op basis van het retourrecht.

Stuur een product altijd retour inclusief een kopie van de factuur of pakbon, een duidelijke klachtomschrijving, adresgegevens en bankrekeningnummer.

Wij adviseren het product degelijk te verpakken, indien redelijkerwijs mogelijk in de originele verpakking. Verstuur het verpakte product in een omdoos of pak het in met bijvoorbeeld pakpapier. Adreslabels e.d. kunnen daar weer op geplakt worden.

De kosten voor het retour sturen van een product dat niet aan de verwachting voldoet zijn voor eigen rekening en risico. Het is, zeker bij dure producten, aan te bevelen de zending te verzekeren. Ongefrankeerde zendingen worden door ons geweigerd.

Uitgesloten van het retourrecht zijn:

Producten die op klantenspecificatie zijn ontworpen, zoals kabels op maat.

Verbruiksartikelen zoals lampen, naalden, vloeistoffen en tijdcode platen waarvan de verpakking geopend is.

Producten die uit hygiëneoverwegingen niet kunnen worden teruggenomen (zoals in-ears en hoofdtelefoons) tenzij de verpakking ongeopend is.

Software waarvan het zegel is verbroken en/of die is geregistreerd.

Zakelijke (bedrijfsmatige) aankopen.

U heeft een afkoelingsperiode van 14 dagen om zonder opgaaf van redenen het product te retourneren, ingaande op de dag van ontvangst van het product. Het product kan alleen ongebruikt en, indien mogelijk, in originele verpakking geretourneerd worden. Voor het retourneren van de bestelling zijn de retourkosten voor uw rekening.

De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.