



Wet verkopen op afstand

- De wet verkopen op afstand is van toepassing bij een consumentenkoop.
- De consument heeft vanaf het moment dat de produkten zijn geleverd 7 WERKdagen de tijd om deze ZONDER opgave van redenen te retourneren.
- Indien de consument gebruik maakt van het retourrecht dan dient het aankoopbedrag te worden teruggestort.
- De verzendkosten mogen hierop in mindering worden gebracht MITS het retourneren van de bestelling kostenloos kan. Indien de kosten van het retourneren voor rekening van de consument komen dan dient het gehele aankoopbedrag, inclusief de verzendkosten, te worden terugbetaald. Kortom: De consument mag bij retournering van de gehele bestelling slechts 1x opdraaien voor de verzendkosten. Het is niet toegestaan administratiekosten of andere kosten dan deze verzendkosten in rekening te brengen indien (een deel van de) bestelling wordt geretourneerd. Uitzondering hierop zijn toeslagen voor aangetekend verzenden en verzenden onder rembours. Slechts de basisverzendkosten hoeven te worden terugbetaald. Dit geldt overigens uitsluitend bij retournering van de gehele bestelling, bij een deelretour hoeft slechts de waarde van de geretourneerde produkten te worden gerestitueerd.
- Artikelen in uitverkoop of met korting mogen niet worden uitgesloten van het retourrecht.
- Vermeld de Wet verkopen op Afstand duidelijk in uw algemene voorwaarden, ook al heeft u het retourrecht al vermeld in uw klantenservice.
- Het is niet toegestaan uitsluitend met tegoedbonnen te werken.
- Indien de koper graag het aankoopbedrag (evt. minus verzendkosten) op zijn rekening wil laten terugstorten, dan mag dit niet geweigerd worden.
- Berekent u geen verzendkosten? Dan is het bij ruilen of retourneren niet toegestaan de gemaakte verzendkosten in mindering brengen op het terug te betalen bedrag. Wel is het toegestaan om in dat geval de kosten van retourzending voor rekening van de consument te laten komen.
- Het uitsluiten van retourrecht bij artikelen waarvan de verzegeling is verbroken is alleen van toepassing op audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur. Voor wat betreft het openen van overige verpakkingen geldt dat de klant redelijkerwijs in staat moet worden gesteld om te bekijken of het artikel aan de verwachtingen voldoet.