

Retourzendingen (herroepingsrecht, afwijking, fout)

Retourneren volgens herroepingsrecht

Het herroepingsrecht is een wet voor verkoopovereenkomsten die op afstand worden gesloten, dus het is van toepassing in het geval van e-commerce. Het is het recht van de consument om zonder opgaaf van redenen van gedachten te veranderen over de aankoop. Dit recht is UITSLUITEND van toepassing op NIET-PROFESSIONELE klanten, d.w.z. voor aankopen ZONDER factuur maar met een online verkoopdocument.

1. Juridische bepalingen

Alle verkopen die buiten verkoopruimten plaatsvinden, vallen onder wetsdecreet nr. 50 van 15/01/1992 en nr. 185 van 25/05/1999, dat voorziet in de mogelijkheid voor de koper om het HERROEPINGSRECHT uit te oefenen. Alle natuurlijke personen (consumenten) die handelen voor doeleinden die geen verband houden met hun eigen zakelijke activiteit (met uitzondering van wederverkopers en bedrijven en iedereen die een bestelling plaatst met vermelding van het btw-nummer voor de factuur) hebben het recht om de gekochte goederen binnen 14 (veertien) kalenderdagen na ontvangst van de goederen terug te sturen naar de verkoper, met uitsluitend terugbetaling van de aankoopprijs van de geretourneerde goederen. De kosten voor het terugzenden van het product zijn dan ook voor rekening van de klant.

2. Wijze van mededeling van het herroepingsrecht

De wens van de koper om het herroepingsrecht uit te oefenen kan **uitsluitend** via het formulier op het portaal kenbaar worden gemaakt en de retourzending moet vooraf worden goedgekeurd door Premium Services srl. Verzoeken per telefoon, per gewone brief of via de e-mailboxen van de website worden niet geaccepteerd. De klant moet het formulier invullen met de identificatiegegevens van de bestelling, zijn of haar persoonlijke gegevens, en de beschrijvingen en hoeveelheden van de goederen waarvoor het herroepingsrecht wordt uitgeoefend.

3. Wijze van restitutie

De klant is verplicht de ontvangen goederen voor eigen rekening en risico binnen 14 kalenderdagen vanaf de datum van ontvangst aan Premium Services srl te retourneren, waarbij onder deze termijn wordt verstaan het moment waarop de goederen ter retournering aan de koerier worden overgedragen. De klant is persoonlijk verantwoordelijk voor het invullen van een handgeschreven verklaring met de wens om van de aankoop af te zien en voor het bijvoegen van een retourbon bij de goederen om de retourzending te begeleiden. Voor het verpakken en vervoeren gelden de aanwijzingen in de paragrafen 3 en 4 van punt 25.

4. Voorwaarden voor retournering

Voor de uitoefening van het herroepingsrecht is het van essentieel belang dat de **ongebruikte** goederen in perfecte staat verkeren en in hun **oorspronkelijke** verpakking zitten, en dat deze bij ontvangst vergezeld gaan van de bijbehorende fiscale documenten. Als niet wordt voldaan aan deze voorwaarden, is het herroepingsrecht niet van toepassing. We vragen onze klanten vriendelijk om de procedure voor het retourneren van goederen te volgen en ons geen goederen te sturen waarvoor het herroepingsrecht niet geldt.

5. Restitutie bij herroepingsrecht

In geval van toepassing van het herroepingsrecht zal Premium Services srl, na ontvangst van de goederen, het volledige bedrag dat door de klant is betaald, exclusief verzendkosten, binnen veertien werkdagen terugbetalen vanaf de eerstvolgende werkdag nadat de goederen bij het bedrijf zijn terugbezorgd. Dit gebeurt via de volgende methoden: een productomruiling, een bankoverschrijving of het terugboeken van de transactie bij betaling met een creditcard.

6. Uitsluiting van het recht

Als de hieronder beschreven procedures en voorwaarden voor de uitoefening van het herroepingsrecht niet worden nageleefd, heeft de klant geen recht op terugbetaling van de reeds betaalde bedragen, maar kan wel op eigen kosten de producten terugkrijgen in de staat waarin ze aan Premium Services srl zijn geretourneerd. De goederen kunnen ook door de klant bij onze vestiging worden afgehaald. Als de geadresseerde van de in het bestelformulier aangegeven producten niet overeenkomt met de persoon die de voor de aankoop verschuldigde bedragen heeft betaald, zal de terugbetaling van de bedragen, in geval van uitoefening van het herroepingsrecht, door Premium Services srl in ieder geval worden gedaan aan degene die de betaling heeft verricht.

7. Grenzen van het recht

De nationale regels met betrekking tot het herroepingsrecht zijn NIET van toepassing op overeenkomsten van geringe waarde die buiten verkooppunten zijn gesloten (consumentenwet, art. 47, lid 2). Voor de kwalificatie van een 'overeenkomst van geringe waarde' is de door de nationale wetgeving vastgestelde limiet € 50,00, in overeenstemming met de EU-regelgeving. Het bedrijf Premium Services srl kan echter naar eigen goeddunken beslissen om het herroepingsrecht ook op lagere bedragen toe te passen, op dezelfde manier als hierboven beschreven. Het al dan niet aanvaarden van het herroepingsrecht voor bedragen van minder dan € 50,00 wordt per e-mail aan de aanvrager meegedeeld.

Het herroepingsrecht is ook niet van toepassing op producten die niet op de site staan en waarvoor de klant duidelijk te kennen heeft gegeven dat hij of zij ze buiten de producten van onze e-commerce om wil kopen (consumentenwetboek, art. 59, onder C).

8. Annulering van een retouraanvraag

Premium Services srl behoudt zich het recht voor om de retouraanvraag te annuleren, zelfs als deze is goedgekeurd, wanneer de klant niet binnen 14 kalenderdagen vanaf de datum van ontvangst van de producten heeft gemeld dat de retourzending klaarstaat.

LET OP: Artikelen 52 tot 59 van de consumentenwet met betrekking tot het herroepingsrecht vereisen dat het materiaal binnen 14 DAGEN wordt geretourneerd. Vanwege technische verwerkingstijden aan de kant van het bedrijf bij het verlenen van dit consumentenrecht (invullen van formulieren, retourbonnen, aanvragen bij koeriers, enz.), raden we de klant die dit recht wil doen gelden ten zeerste aan om het verzoek zo snel mogelijk in te dienen om te voorkomen dat het recht op retour vervalt.

Retourzendingen vanwege een afwijking of verzendfout

Retourneren is het recht dat de consument kan uitoefenen wanneer het gekochte product duidelijke afwijkingen of discrepanties vertoont, of niet het bestelde product is.

1. Retourvoorwaarden

Klachten worden niet aanvaard na 14 kalenderdagen na ontvangst van de goederen.

2. Retouraanvraag

Eventuele retourzendingen kunnen uitsluitend via het formulier op het portaal worden aangevraagd en moeten vooraf door Premium Services srl worden goedgekeurd.

3. Teruggave van goederen

De klant dient te wachten op onze retourautorisatie en, zodra deze is verkregen (via e-mail), de materialen op de juiste wijze verpakken. Op het pakket moet het volledige adres van ons bedrijf worden vermeld, met de aanduiding 'RESO MERCE' (retour goederen) op het pakket, en het ordernummer binnen in het pakket.

Zodra de retourzending klaarstaat, moet de klant ons bedrijf daarvan per e-mail op de hoogte stellen, met vermelding van de tijd en plaats van afhalen. Ons bedrijf stuurt dan een eigen koerier voor de retourzending.

4. Niet-geautoriseerde retourzendingen

Retourzendingen die niet zijn goedgekeurd of waarbij de goederen op een andere manier zijn verzonden dan hierboven beschreven, worden geweigerd.

5. Retourneren van producten gekocht via een online verkoopformulier

Geretourneerde goederen moeten vergezeld gaan van het originele online verkoopdocument dat deel uitmaakt van de zending die de klant heeft ontvangen, en van een handgeschreven verklaring van de klant waarin de reden voor retournering wordt vermeld.

6. Retourneren van gefactureerde producten

Als er bij de aankoop om een factuur is gevraagd, moeten de goederen worden teruggestuurd met een vervoersdocument waarop de reden voor de terugzending staat vermeld en het nummer van de begeleidende factuur of van het vervoersdocument waarmee de klant de goederen heeft ontvangen.

7. Terugbetaling retourzendingen

De terugbetaling van de bedragen zal plaatsvinden na ontvangst en controle van de goederen, inclusief de retourverzendingkosten, binnen dertig dagen na ontvangst van de geretourneerde goederen.

8. Kosten van retourzendingen

Premium Services srl behoudt zich het recht voor om een percentage voor retourkosten in rekening te brengen wanneer de redenen voor retour ongegrond blijken te zijn, controle van de producten heeft aangetoond dat deze perfect functioneren en volledig intact zijn, of wanneer het retour is veroorzaakt door onvolledige of ontoereikende beschrijvingen tijdens het bestelproces of andere factoren die een juiste interpretatie van de bestelling hebben bemoeilijkt.

9. Uitsluiting van retourzendingen

De mogelijkheid van retournering vanwege een afwijking, discrepantie of verzendfout is uitgesloten als de klant met het product heeft geknoeid of het al in gebruik heeft genomen; in het laatste geval kan de klant gebruikmaken van de reparatieprocedure onder garantie (die, binnen bepaalde voorwaarden, vervanging van het product kan omvatten).

10. Annulering van een retouraanvraag

Premium Services srl behoudt zich het recht voor om de retouraanvraag te annuleren, zelfs als deze is goedgekeurd, wanneer de klant niet binnen 14 kalenderdagen vanaf de datum van ontvangst van de producten heeft gemeld dat de retourzending klaarstaat.

LET OP: net zoals bij het herroepingsrecht zijn er technische verwerkingstijden van het bedrijf voor de acceptatie van het retourverzoek (invullen van formulieren, retourbonnen, aanvragen bij koeriers, enz.). Indien de klant de ontvangen producten wegens een afwijking of fout wil retourneren, raden wij ten eerste aan om het verzoek ZO SNEL MOGELIJK in te dienen om te voorkomen dat het recht op retour vervalst.

Geldigheid

Deze retourvoorwaarden worden onmiddellijk van kracht vanaf de publicatie- of actualiseringsdatum die aan het einde van dit document wordt vermeld.