Artikel 14 – Herroepingsrecht en retourvoorwaarden

14.1. Wettelijk herroepingsrecht voor consumenten

Bij aankopen via de webshop heeft de consument, overeenkomstig de toepasselijke Belgische en Europese wetgeving, in principe het recht om de overeenkomst binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de goederen te herroepen, zonder opgave van reden.

Om dit recht uit te oefenen, moet de consument Electromat binnen deze termijn schriftelijk op de hoogte brengen van zijn beslissing via een ondubbelzinnige verklaring, bijvoorbeeld per e-mail.

Na de kennisgeving van de herroeping beschikt de consument over een bijkomende termijn van 14 kalenderdagen om de goederen terug te sturen.

Het herroepingsrecht geldt uitsluitend binnen de wettelijke toepassingsvoorwaarden en onverminderd de wettelijke uitzonderingen.

14.2. Voorwaarden voor retourzending

Bij de uitoefening van het wettelijke herroepingsrecht mag de consument de goederen behandelen voor zover dat noodzakelijk is om de aard, de kenmerken en de werking ervan vast te stellen, zoals dat in een fysieke winkel mogelijk zou zijn.

De consument kan aansprakelijk zijn voor een eventuele waardevermindering die voortvloeit uit een behandeling die verder gaat dan noodzakelijk.

Electromat verzoekt om goederen, waar mogelijk, compleet en met de originele verpakking terug te sturen. Deze verzoeken beperken het wettelijke herroepingsrecht niet.

14.3. Commerciële retourregeling van Electromat

Naast het wettelijke herroepingsrecht kan Electromat, onder de hierna vermelde voorwaarden, commerciële retourzendingen aanvaarden.

Voor deze commerciële retourregeling gelden de volgende voorwaarden:

- De bestelbon dateert van maximaal zes maanden vóór de aanvraag tot retour.
- Alleen standaardvoorraadartikelen komen in aanmerking.
- De goederen bevinden zich in originele staat, zijn compleet en zijn geschikt voor wederverkoop.
- De goederen vertonen geen sporen van montage, gebruik of beschadiging.

- De originele verpakking is intact en geschikt voor wederverkoop.
- De retourzending wordt vooraf aangemeld bij Electromat en gebeurt volgens de meegedeelde retourinstructies.

Artikelen die speciaal op bestelling zijn aangekocht en geen standaardvoorraadartikelen zijn, worden binnen deze commerciële retourregeling niet aanvaard. Dit geldt eveneens voor op maat gemaakte of afgemeten kabels.

Deze commerciële voorwaarden doen geen afbreuk aan de wettelijke rechten van consumenten, waaronder het wettelijke herroepingsrecht en de wettelijke rechten bij gebrekkige of niet-conforme goederen.

Electromat behoudt zich het recht voor om een aanvraag tot commerciële retour te weigeren wanneer niet aan de toepasselijke voorwaarden is voldaan.

14.4. Retourkosten

De rechtstreekse kosten voor het terugzenden van goederen in het kader van het wettelijke herroepingsrecht zijn ten laste van de consument, op voorwaarde dat hij hierover vooraf correct werd geïnformeerd.

Voor commerciële retourzendingen die het gevolg zijn van een foutieve bestelling door de klant, kan Electromat een vergoeding van € 30 aanrekenen voor administratie en transport, op voorwaarde dat deze vergoeding vooraf duidelijk is meegedeeld en de klant de retourregeling aanvaardt.

Deze vergoeding is niet van toepassing wanneer dit wettelijk niet is toegestaan, in het bijzonder wanneer de kosten verband houden met de uitoefening van het wettelijke herroepingsrecht of met goederen waarvoor Electromat wettelijk verantwoordelijk is.

14.5. Aanvraag en verwerking van een retourzending

Om een retourzending aan te vragen, neemt de klant contact op met Electromat via e-mail en vermeldt daarbij het klantnummer, het factuur- of bestelbonnummer en de betrokken artikelen.

Na beoordeling van de aanvraag bezorgt Electromat, indien de retour wordt aanvaard, de nodige retourinstructies en eventueel een retourdocument.

Voor commerciële retourzendingen moet de klant de goederen binnen de meegedeelde termijn aan Electromat bezorgen. Voor de uitoefening van het wettelijke herroepingsrecht blijven de wettelijke termijnen van toepassing.

Retourzendingen kunnen worden gericht aan:

Electromat
Bedrijvenstraat 8 poort 10
2235 Hulshout
België

Na ontvangst controleert Electromat de goederen en deelt het de beslissing over de commerciële retouraanvraag mee aan de klant.

Bij een geldige wettelijke herroeping worden de verschuldigde bedragen terugbetaald overeenkomstig de toepasselijke wetgeving. Bij een aanvaarde commerciële retour wordt de terugbetaling of creditering uitgevoerd volgens de vooraf meegedeelde commerciële voorwaarden.

14.6. Uitzonderingen op het wettelijke herroepingsrecht

Het wettelijke herroepingsrecht is niet van toepassing in de gevallen waarin de wet uitdrukkelijk een uitzondering voorziet. Dit omvat onder meer goederen die volgens specificaties van de consument zijn vervaardigd of duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn.

Het feit dat een artikel niet op voorraad ligt, betekent op zichzelf niet dat het wettelijke herroepingsrecht vervalt. Voor speciaal bestelde artikelen moet worden nagegaan of een wettelijke uitzondering daadwerkelijk van toepassing is.

14.7. Zakelijke klanten

Het wettelijke herroepingsrecht voor consumenten is in principe niet van toepassing op aankopen door ondernemingen en zelfstandigen die handelen in het kader van hun beroepsactiviteit.

Voor zakelijke klanten gelden de overeengekomen verkoop- en retourvoorwaarden van Electromat, behoudens andersluidende dwingende wettelijke bepalingen.