

# Kopen op afstand;

Als u iets koopt op afstand, gaat u niet naar een echte winkel. U koopt dan iets via internet, telefoon, of fax. Of u koopt iets via een bestelbon uit een catalogus. Bij kopen op afstand zijn u en de verkoper op geen enkel moment bij elkaar in de buurt.

Koopt u een product op afstand? In de wet staat dat u dan veertien dagen bedenktijd krijgt. U kunt het product thuis bekijken. Dan kunt u bedenken of het product echt wel is wat u wilt hebben. Wilt u het product toch niet hebben? Dan kunt u uw geld terugkrijgen. U moet tijdens de bedenktijd laten weten dat u van de koop af wil. Deze bedenktijd heet ook wel zichttermijn. U moet wel het product terugsturen.

## Wanneer is er sprake van een koop op afstand?

De overheid heeft speciale regels gemaakt over kopen op afstand. Daarom is het belangrijk om goed te weten wanneer een koop wel een koop op afstand is, en wanneer niet.

Hieronder vindt u voorbeelden van kopen op afstand

- U koopt producten of diensten via internet.
- Soms heeft een gewone winkel ook een webwinkel. U koopt het product via de webwinkel en u ontmoet verder geen verkoper.
- U koopt iets via een postorderbedrijf.
- U bestelt iets met een bestelbon uit een krant of tijdschrift. Voor dit product staan er regelmatig advertenties in kranten of tijdschriften.
- U bestelt iets per fax. Via de fax krijgt u soms aanbiedingen.
- U bestelt iets via de telefoon. Er zijn regelmatig reclamespotjes voor deze manier van bestellen.
- U wordt opgebeld met de vraag of u iets wilt kopen. Dit is telemarketing.

## De volgende situaties vallen niet onder de regels voor kopen op afstand:

- U zoekt een bedrijf op in het telefoonboek. Via de telefoon bestelt u iets bij dit bedrijf.
- U koopt op afstand een registergoed. Dit is een huis, grond of een bepaald schip.
- U koopt bijvoorbeeld blikjes, sigaretten of een treinkaartje uit een automaat. Of u haalt een snack uit de muur.
- U geeft telefonisch opdracht voor een verbouwing

## LET OP!

### Van retourzending uitgesloten;

- Producten die volgens opgave van de klant zijn gemaakt, ondubbelzinnig zijn aangepast aan de persoonlijke eisen van de klant, of producten die op grond van hun aard niet geschikt zijn voor retourzending, snel kunnen bederven of waarvan de houdbaarheidsdatum is verstreken.
- Audio- of videoregistraties of software, indien de verzegeling van de geleverde media door u is verbroken.
- Kranten en tijdschriften
- Software/digitale producten (downloads) waarvan de download gestart is of welke in overleg per e-mail ontvangen;

## **Retourneren;**

Kies dezelfde manier van versturen als de verkoper gebruikt. Stuur u het product zelf terug? Dan draagt u het risico. Heeft uw product veel waarde? Dan kan het verstandig zijn om het product verzekerd terug te sturen. Vraag het postkantoor of koerierdienst naar de kosten. Of vraag de verkoper om tips.

### **Verzendkosten**

**De verzendkosten voor het retourneren van producten welke u van De Borduurshop BV heeft af genomen/ontvangen en niet volgens uw opgave zijn gemaakt, ondubbelzinnig zijn aangepast aan uw persoonlijke eisen, bijvoorbeeld en o.a. in het geval van pasmodellen, zijn voor u!**

U hoeft deze kosten wettelijk niet te betalen, wanneer een verkoper dit vóór de aankoop niet heeft meegedeeld. Dan betaalt de verkoper de verzendkosten.

### **Risico bij terugsturen**

Stuurt u het product zelf terug? Dan is het risico bij het terugsturen voor u. Dit betekent dat u verantwoordelijk bent als het product tijdens het terugsturen kwijt of beschadigd raakt.

In sommige gevallen kunt u het postbedrijf of de koeriersdienst aansprakelijk stellen. Maar dat kan alleen als u het product onder bepaalde voorwaarden hebt teruggestuurd. Bijvoorbeeld aangetekend of verzekerd.

Vraag bij het postkantoor of de koeriersdienst na welke mogelijkheden u hebt om producten terug te sturen. En hoe het zit met de aansprakelijkheid als producten kwijt raken of beschadigen. U kunt dit ook zelf uitzoeken door de algemene voorwaarden van het postbedrijf of de koeriersdienst te lezen.

### **Bewijs**

Geeft u het product af bij het postkantoor of een koeriersdienst? Vraag dan om een bewijs dat het is bezorgd, Meestal betekent dit dat u het pakket aangetekend verstuurt. Hiermee kunt u bewijzen dat de verkoper het pakket ontvangen heeft. Ook als de verkoper zegt dat dit niet zo is.

Laat de verkoper het product bij u ophalen? Ook dan kunt u daarvan een bewijs vragen, als u wilt.

### **Bedenktijd**

Uw bedenktijd begint op de dag dat u het product hebt gekregen. Koopt u geen product maar een dienst? Dan gaat de bedenktijd in op het moment dat u de dienst bestelt. Koopt u een product en een dienst samen? Dan begint de bedenktijd ook pas als u het product krijgt.

### **Bij welke producten krijg ik geen bedenktijd?**

Koopt u een van de volgende producten op afstand? Dan krijgt u geen bedenktijd:

- reizen, vervoer, logies of andere vormen van vrijetijdsbesteding.
- tijdsgebonden producten, zoals losse tijdschriften of kranten; Let op: sluit u een abonnement af op een tijdschrift of krant? Dan hebt u wel bedenktijd.
- producten die u speciaal laat maken, bijvoorbeeld een maatpak, drukwerk, een fotoalbum of sieraden naar uw eigen ontwerp.
- producten die snel kunnen bederven, zoals eten of bloemen.

## **Hygiëne producten die verzegeld zijn**

Sommige producten kan de ondernemer niet meer verkopen als u ze uit de verpakking haalt en probeert. Omdat dat niet hygiënisch is. Bijvoorbeeld ondergoed of badkleding. Heeft de verkoper de verpakking van zo'n product verzegeld? En hebt u de verzegeling verbroken? Dan hebt u geen bedenktijd meer.

## **Verzegelde cd's en dvd's**

Cd's en dvd's zijn vaak verzegeld. Verbreekt u de verzegeling? Dan hebt u geen bedenktijd meer.

## **Digitale producten downloaden**

Koopt u een product om te downloaden op uw pc, tablet of telefoon? Bijvoorbeeld muziek, een spelletje of een film? Hebt u laten weten dat u het product binnen veertien dagen wilt hebben? En hebt u laten weten dat u afziet van de bedenktijd? Dan hebt u geen bedenktijd. De ondernemer moet alle informatie over uw aankoop én het feit dat u afziet van de bedenktijd bevestigen. Bijvoorbeeld per e-mail. Hij moet dat doen voordat u het product gaat downloaden.

**Let op:** hebt u niet laten weten dat u het product al tijdens de bedenktijd wilt hebben? Of hebt u niet laten weten dat u afziet van de bedenktijd? En hebt u het product al gedownload? Dan hebt u wel een bedenktijd. U hoeft dan niet te betalen. Hebt u al betaald en maakt u toch gebruik van uw bedenktijd? Dan hebt u recht op uw geld terug. Ook al kunt u het product niet terugsturen. U hoeft ook niet te betalen als de ondernemer u geen bevestiging heeft gestuurd voordat u ging downloaden.

## **Spoedreparaties**

Vraagt u een ondernemer om langs te komen voor een reparatie of onderhoud dat niet kan wachten? Bijvoorbeeld bij een lekkage of een kapotte verwarming? Dan hebt u geen bedenktijd.

## **Diensten**

Sluit u een dienst af? En is dit binnen veertien dagen helemaal af? Bijvoorbeeld een schilderklus? Dan moet u er uitdrukkelijk mee instemmen dat de dienst binnen de bedenktijd begint. En u moet verklaren dat u afziet van de bedenktijd. Als u dat hebt gedaan, hebt u geen bedenktijd meer.

Koopt u een dienst die langer duurt dan veertien dagen? Bijvoorbeeld een abonnement voor mobiel bellen? Of een inschrijving bij een dating- of relatiebemiddelingsbureau? En wilt u dat de dienst binnen de bedenktijd ingaat? Dan moet u daar zelf om vragen.

U kunt dan nog wel binnen de bedenktijd van de dienst af. Als u dat wil moet u soms betalen voor de periode dat u de dienst al heeft gebruikt. Dit hoeft alleen als de ondernemer dit vooraf heeft verteld.

## **Moet de ondernemer mij informatie geven over de bedenktijd?**

Een ondernemer moet u altijd informatie geven over de bedenktijd. Hij moet uitleggen hoe de bedenktijd werkt. Hij moet u ook een formulier geven dat u kunt invullen als u van de koop af wilt. Geeft de verkoper deze informatie niet? Dan wordt de bedenktijd automatisch verlengd met een jaar. Maar let op: geeft de ondernemer u deze informatie pas later? Dan duurt de bedenktijd vanaf dat moment nog veertien dagen.

**Voorbeeld:** u sluit een overeenkomst via een webwinkel. De ondernemer geeft u alle informatie over de bedenktijd en het formulier. Maar dat doet hij pas drie maanden nadat u het product hebt gekregen. U hebt vanaf dat moment nog veertien dagen om te beslissen of u het product wilt houden.

## **Wat moet ik doen als ik van de koop af wil?**

Wilt u een product terugsturen? Laat dit dan binnen de bedenktijd aan de ondernemer weten. U kunt daarvoor het formulier invullen dat u van de ondernemer hebt gekregen. Maar u kunt ook zelf een brief of e-mail schrijven. Gebruik hiervoor onze voorbeeldbrief.

Na het versturen van het formulier of de brief of e-mail hebt u veertien dagen de tijd om het product terug te sturen.

**Tip:** bewaar altijd een bewijs dat u hebt laten weten dat u van de koop af wil. Bewaar bijvoorbeeld de e-mail of een verzendbewijs van uw brief.

## **Geld terug**

### **De verkoper moet uw aankoopbedrag terugbetalen, ook de bezorgkosten**

Hebt u de verkoper laten weten dat u gebruik maakt van de bedenktijd? Dan moet de verkoper alles wat u al betaald hebt binnen veertien dagen terugbetalen. Hebt u bezorgkosten betaald om het product thuis geleverd te krijgen? Dan moet u die kosten ook terugkrijgen. De verkoper mag geen kosten in rekening brengen voor het ongedaan maken van de aankoop.

Hebt u het product nog niet teruggestuurd? Dan mag de ondernemer wachten met terugbetalen tot hij het product van u heeft teruggekregen. Of tot u bewijst dat u het product hebt teruggestuurd.

**Let op:** stuurt u alleen een deel van uw bestelling terug? Dan hoeft de verkoper de bezorgkosten niet terug te betalen. Bijvoorbeeld: u hebt twee broeken besteld, en stuurt er één terug.

*Wij verwijzen in geval van conflict en voor uitgebreide informatie omtrent bovenstaande, naar onze algemene voorwaarden welke u op onze site(s), onze handtekening bij mail contact, het webadres welke u kunt vinden op onze offertes en/of facturen, onze automatische whatsapp reply welke u ontvangt wanneer u voor het eerst een bericht naar ons appt, of op dezelfde plek waar u dit document heeft gevonden, kunt downloaden en/of nalezen.*