



Cheffix is een merk van Dena Textile Productions B.V.

dena.nl

Dena Textile Productions B.V.

KvK 30258618

Frankeneng 24, 6716 AA Ede

Retourvoorwaarden

Retourvoorwaarden

Je hebt het recht om dit contract binnen 14 dagen zonder opgave van redenen te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag waarop jij, of een door jou aangewezen derde die niet de vervoerder is, het laatste goed fysiek in bezit krijgt.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, dien je ons (Dena Textile Productions B.V., Frankeneng 24, 6716 AA Ede, Nederland, info@dena.nl, telefoonnummer: +31 (0)318 588 595) via een duidelijke verklaring (bijv. een brief per post, fax of e-mail) op de hoogte te stellen van je beslissing om dit contract te herroepen. Je kunt hiervoor het bijgevoegde modelformulier voor herroeping gebruiken, maar dit is niet verplicht.

Om aan de herroepingstermijn te voldoen, volstaat het om je mededeling over de uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

Gevolgen van herroeping

Als je dit contract herroept, betalen wij de waarde van de teruggestuurde artikelen aan je terug. De verzendkosten die je bij je bestelling hebt betaald, betalen wij niet terug, en de kosten van het terugsturen houden wij in op je terugbetaling. Wat dat samen betekent staat hieronder onder "Wat je terugkrijgt". Wij kunnen daarnaast een bedrag in mindering brengen als het product in waarde is verminderd door handelingen die niet noodzakelijk waren om de aard, kenmerken en werking van het product vast te stellen.

De terugbetaling zal zonder onnodige vertraging plaatsvinden en uiterlijk:

- 14 dagen na de dag waarop wij de goederen retour hebben ontvangen, of
- (indien eerder) 14 dagen na de dag waarop je bewijs hebt geleverd dat je de goederen hebt teruggestuurd, of
- als er geen goederen zijn geleverd, 14 dagen na de dag waarop wij op de hoogte zijn gesteld van je beslissing om het contract te herroepen.

Wij zullen de terugbetaling uitvoeren via hetzelfde betaalmiddel dat je voor de oorspronkelijke transactie hebt gebruikt, tenzij je uitdrukkelijk anders bent overeengekomen. In ieder geval zullen er geen kosten in rekening worden gebracht voor de terugbetaling.

Wij kunnen de terugbetaling uitstellen totdat wij de goederen hebben teruggekregen of totdat jij bewijs hebt geleverd dat de goederen zijn teruggestuurd, afhankelijk van wat het eerst plaatsvindt.

Je dient de goederen zonder onnodige vertraging en in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop je ons informeert over de herroeping, aan ons terug te sturen of te overhandigen. De termijn wordt als nageleefd beschouwd als je de goederen terugstuurt voordat de periode van 14 dagen is verstreken.

Je draagt zelf de directe kosten van het retourneren van de goederen. Deze bedragen €8,05 per pakket. Wij houden dit bedrag in op je terugbetaling. Dit geldt alleen bij een retour zonder opgave van redenen; ligt het aan ons, dan betalen wij, zie hieronder.

Je bent alleen aansprakelijk voor waardevermindering van de goederen als dit het gevolg is van gebruik dat verder gaat dan nodig is om de aard, kenmerken en werking van de goederen vast te stellen.

Wat je terugkrijgt

Wij rekenen af over de ARTIKELEN, niet over het totaalbedrag van je bestelling. Er gaan dus twee dingen af:

- de verzendkosten die je bij je bestelling hebt betaald: die betalen wij niet terug;
- de retourkosten van €8,05 per pakket: die houden wij in op de waarde van de artikelen die je terugstuurt.

Een voorbeeld. Je bestelt voor €30,00 aan artikelen en betaalt daarnaast €9,44 verzendkosten, samen €39,44. Stuur je alles terug, dan blijft de artikelwaarde van €30,00 over, gaat daar €8,05 aan retourkosten vanaf, en ontvang je €21,95 terug.

Stuur je maar een deel van je bestelling terug, dan werkt het hetzelfde over dat deel: de waarde van de teruggestuurde artikelen, min €8,05 per pakket.

Ligt het aan ons, dan geldt dit niet en krijg je alles terug. Zie de volgende sectie.

Ligt het aan ons, dan betalen wij (na goedkeuring)

Is een artikel defect, beschadigd, onvolledig of verkeerd geleverd, of beantwoordt het anderszins niet aan de overeenkomst, dan is dat onze fout en komen de kosten voor onze rekening. Je betaalt in dat geval geen retourkosten: wij sturen je een retourlabel of vergoeden de verzendkosten die je zelf hebt gemaakt. De inhouding van €8,05 per pakket geldt hier niet, en ook de verzendkosten van je bestelling krijg je terug.

Wij beoordelen zo'n melding wel eerst, en die beoordeling is de reden dat wij om bewijs vragen. Meld het artikel aan in het retourportaal en kies daar "beschadigd ontvangen" of "defect". Je licht kort toe wat er mis is en je stuurt minstens één foto mee; dat is bij deze twee redenen verplicht, want zonder beeld kunnen wij vooraf niet vaststellen wat er aan de hand is. Zodra wij je melding hebben goedgekeurd, is de retour voor jou kosteloos.

Blijkt bij ontvangst dat het artikel niet defect of beschadigd is, bijvoorbeeld omdat de schade door gebruik is ontstaan, dan is het een gewone retour: dan gelden alsnog de retourkosten van €8,05 per pakket en verrekenen wij die met je terugbetaling. Wij laten je dat weten voordat wij afrekenen.

Wij herstellen het artikel, vervangen het of betalen terug. Ben je consument, dan kies jij tussen herstel en vervanging, tenzij de door jou gekozen vorm onmogelijk of voor ons onevenredig kostbaar is (artikel 7:21 van het Burgerlijk Wetboek). Betalen wij terug, dan krijg je het volledige aankoopbedrag terug inclusief de oorspronkelijke verzendkosten. Deze rechten gelden naast je herroepingsrecht en zijn niet aan de termijn van 14 dagen gebonden.

Deze regel geldt ook voor de zakelijke koper: is de tekortkoming aan ons toe te rekenen, dan dragen wij de kosten van het retourneren en van herstel of vervanging. De zakelijke koper meldt de tekortkoming binnen de termijnen van de algemene voorwaarden.

Kom je er in het retourportaal niet uit, meld het dan via info@dena.nl of telefonisch via +31 (0)318 588 595, met foto's van het artikel, het etiket en de verpakking. Stuur niets terug voordat wij je een retourlabel of instructies hebben gestuurd; dan weten wij dat de kosten bij ons horen te landen.

Kleurafwijkingen

Kleuren op een beeldscherm wijken af van de werkelijkheid, en tussen productiebatches kan de kleur licht verschillen. Bij een nabestelling kan de kleur tot circa 4 tot 5% afwijken van een eerdere levering. Zo'n geringe afwijking is een normale

productietolerantie en geen gebrek; de artikelen 20 en 21 van de algemene voorwaarden beschrijven dat. Retourneren is dan niet kosteloos.

Ben je consument, dan verandert dit niets aan je herroepingsrecht: je kunt binnen 14 dagen zonder opgave van redenen herroepen, ook als de reden is dat de kleur je tegenvalt. In dat geval gelden de gewone retourkosten van €8,05 per pakket. Is de afwijking zo groot dat je redelijkerwijs iets anders mocht verwachten, dan is het wél een gebrek en betalen wij.

Twijfel je over een kleur? Vraag ons dan vooraf om een fysiek kleurstaal via info@dena.nl. Dat kost niets en voorkomt een retour.

Uitzonderingen op het herroepingsrecht

Het herroepingsrecht is niet van toepassing op een consumentenkoop die betrekking heeft op de levering van:

- Producten die volgens specificaties van de consument zijn vervaardigd, die niet vooraf zijn gefabriceerd en die zijn gemaakt op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn.

Indien de consument zijn herroepingsrecht uitoefent, dient hij het ongebruikte en onbeschadigde product met alle geleverde accessoires en, indien redelijkerwijs mogelijk, in de originele verzendverpakking terug te sturen naar de verkoper, conform de redelijke en duidelijke instructies van de ondernemer.

Modelformulier voor herroeping

Dit formulier hoeft je alleen in te vullen en terug te sturen als je de overeenkomst wilt herroepen. Het gebruik ervan is niet verplicht: een duidelijke verklaring per e-mail volstaat ook, en via de knop "Herroepen" op onze website gaat het in een paar stappen. Wij bevestigen de ontvangst van je herroeping onverwijld.

- Aan: Dena Textile Productions B.V., Frankeneng 24, 6716 AA Ede, Nederland, info@dena.nl, telefoon +31 (0)318 588 595
- Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen herroep/herroepen (*):
- Besteld op (*) / ontvangen op (*):
- Naam consument(en):
- Adres consument(en):
- Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend):
- Datum:

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

Let op: het herroepingsrecht geldt niet voor zaken die volgens jouw specificatie zijn gemaakt of duidelijk voor jou persoonlijk zijn bestemd. Bij het bestellen geven wij per regel aan of dat het geval is en vragen wij je dat afzonderlijk te bevestigen.