

Uw herroepingsrecht uitoefenen bij een aankoop op afstand (bv. via internet)

Wanneer u via een webshop, een callcenter of een postorderbedrijf goederen of diensten koopt, is dat een aankoop op afstand.

- Er is bij het tot stand komen van de koop geen fysiek contact tussen koper en verkoper. De transactie verloopt via een op afstand georganiseerd verkoopsysteem.

Wat u moet weten

Ook bij een aankoop op afstand hebt u als consument recht op de **wettelijke herroepingstermijn van 14 kalenderdagen**.

- De termijn gaat in op de dag na de levering van het goed of het afsluiten van het dienstencontract.

De verkoper heeft een wettelijke informatieplicht over dat consumentenrecht.

U hebt het recht de ontvangen goederen te keuren en te passen zoals u dat in de winkel zou doen.

- Kleding mag u bijvoorbeeld passen. Maar u mag een keukenapparaat niet testen: het gebruiken zou ongetwijfeld sporen nalaten.

U kunt aansprakelijk gesteld worden voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het behandelen van de goederen dat verder gaat dan nodig was om de karakteristieken vast te stellen en de goede werking van de goederen na te gaan.

Terugzending

Als u gebruikmaakt van het herroepingsrecht, moet u de ontvangen goederen zo snel mogelijk en **uiterlijk 14 dagen** nadat u de verkoper op de hoogte hebt gebracht van uw beslissing om van de aankoop af te zien, terugsturen.

U betaalt de kosten voor het retourneren van de goederen, tenzij de verkoper ermee heeft ingestemd die over te nemen of de verkoper u niet vóór het sluiten van de overeenkomst heeft laten weten dat die kosten voor uw rekening zijn.

Terugbetaling

De verkoper moet binnen de **14 dagen** nadat hij op de hoogte is van uw beslissing om de koop te herroepen, de ontvangen betalingen inclusief leveringskosten terugbetalen.

Hij mag hiermee wachten tot de goederen terugbezorgd zijn of een bewijs van verzending is overgemaakt.

Uitzonderingen op het herroepingsrecht

In sommige gevallen kunt u zich niet beroepen op het herroepingsrecht:

- de bestelling van goederen op maat;
- het bestellen van verzegelde goederen om gezondheids- of hygiëneredenen als u ze na levering heeft ontzegeld (bijv. cosmetische producten zoals lippenstift);
- het bestellen van goederen die na levering gemengd zijn met andere goederen en niet gescheiden kunnen worden (bijv. stookolie);
- het boeken van de reis;
- de reservering van een restaurant, een film of concertkaarten.