

## Artikel retourneren?– om te bewaren

*Binnen Recover-E® gebruiksprogramma bestaan drie situaties om een artikel te retourneren:*

1. Herroeping binnen de bedenktijd van 14 dagen;
2. Ter vervanging, bij ernstige gebreken, als onderdeel van garantie gedurende 2 jaar contract;
3. Na afloop van uw gebruikperiode (na 2 jaar of langer).

### 1. Herroeping binnen de bedenktijd van 14 dagen

We hopen natuurlijk dat u tevreden bent met de geleverde artikelen, maar er kan natuurlijk een reden zijn om van de bestelling af te zien:

- U heeft het recht uw bestelling tot 14 dagen na ontvangst zonder opgave van reden te annuleren;
- Om gebruik te maken van dit recht dient u het apparaat retour te melden via uw account op de Recover-E® webshop. Op het bijgeleverde 'Retourformulier' vindt u de instructies;
- U heeft na annulering nogmaals 14 dagen om uw product retour te sturen;
- U krijgt het volledige orderbedrag en retourpremie gecrediteerd, verminderd met de verzendkosten heen en retour;
- Indien u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, dient het product met alle geleverde toebehoren in de originele staat en verpakking aan ons geretourneerd moeten worden;
- Binnen 14 dagen na aanmelding van uw retour zal het verschuldigde orderbedrag worden teruggestort mits het product in goede orde retour ontvangen is.

Waarom moet een product voldoen voor u het retour stuurt bij herroeping?

Een artikel dat u retour stuurt moet compleet, onbeschadigd en ongebruikt zijn en in de originele (onbeschadigde) verpakking zitten. **Let op:** Als u geen (onbeschadigde) originele verpakking heeft, moet u zelf zorgdragen voor een adequate verpakking die het product tijdens transport goed beschermt. Wij houden in dat geval het recht voor om bij eventuele beschadiging vanwege verkeerde verpakking, de onkosten u in rekening te brengen, of in te houden op het te crediteren orderbedrag.

Wat zijn de verzendkosten heen- en retour?

Bij een herroeping verrekenen wij de kosten heen- en retourzending met het te crediteren orderbedrag. De hoogte van de verzendkosten (heen- en retour) zijn afhankelijk van het gewicht van het pakket. Wij hanteren de prijzen zoals deze gelden bij Post.nl. In enkele bijzondere gevallen kan dit afwijken en zullen wij u hierover informeren.

U heeft een product ontvangen dat onjuist is, of niet voldoet aan de omschrijving?

In dat geval betreft het een zgn. 'Non-conform product'. U hoeft in dit geval niet voor de verzending (heen en retour) te betalen, mits het product met alle geleverde toebehoren in de originele staat en verpakking bij ons retour is ontvangen. In overleg bepalen we met u op welke wijze we de retour verder afhandelen.

### 2. Retour zenden ter vervanging bij gebreken, als onderdeel van garantie

Is er iets mis met de hardware van uw apparatuur tijdens het 2 jaar gebruikscontract? Geen zorgen, twee jaar lang zullen we het vervangen.

- Loop de Checklist bij Gebreken langs (z.o.z.). Misschien is het probleem zo opgelost!
- Is er echt iets mis met de apparatuur? Meldt uw apparaat aan voor retour via uw account op de Recover-E® webshop. De instructies vindt u op het 'Retourformulier' dat u dient bij te voegen in de verpakking;
- Een artikel dat u retour stuurt ter vervanging bij gebreken, moet compleet zijn en in de originele (onbeschadigde) verpakking zitten. **Let op:** Als u geen (onbeschadigde) originele verpakking heeft, moet u zelf zorgdragen voor een adequate verpakking die het product tijdens transport goed beschermt. Wij houden in dat geval het recht voor om bij eventuele beschadiging vanwege verkeerde verpakking, de onkosten u in rekening te brengen, of in te houden op het te crediteren orderbedrag.
- Na ontvangst van het defecte apparaat zal Recover-E® de apparatuur controleren;

- Indien het een technisch defect betreft, niet veroorzaakt door de Gebruiker, zal Recover-E® binnen 2 werkdagen u een vervangend apparaat uit dezelfde categorie aanbieden. Op deze nieuwe levering zijn onze Gebruiksvoorwaarden onverkort van toepassing.
- Indien de gebreken aan het defecte Product zijn te wijten aan de Gebruiker, dan heeft u de keuze om een vervangend product te bestellen, echter Recover-E® is dan gerechtigd de kosten bij u in rekening te brengen.

### 3. Retour zenden na afloop van uw gebruikperiode (na 2 jaar of langer)

Na twee jaar is uw gebruikscontract afgelopen, en heeft u de keuze:

- Het apparaat zo lang te blijven gebruiken als u wilt, echter de garantie vervalt.
- Als u wilt stoppen na 2 jarig gebruikscontract of op een later moment, dan kunt u uw apparatuur kosteloos retour zenden.
- U dient hiervoor het apparaat aan te melden voor retour via uw account op de Recover-E® webshop. Op het 'Retourformulier' dat u dient bij te voegen in de verpakking vindt u de instructies;
- Een artikel dat u retour stuurt na afloop van uw gebruikperiode, moet compleet zijn en in de originele (onbeschadigde) verpakking zitten. **Let op:** Als u geen (onbeschadigde) originele verpakking heeft, moet u zelf zorgdragen voor een adequate verpakking die het product tijdens transport goed beschermd. Wij houden in dat geval het recht voor om bij eventuele beschadiging vanwege verkeerde verpakking, de onkosten u in rekening te brengen, of in te houden op het te crediteren orderbedrag.
- Nadat Recover-E® de apparatuur heeft ontvangen, ontvangt u de retourpremie terug;
- Recover-E® verwijdert alle data van uw apparaat;
- Wij dragen zorg voor een optimale recycling, innovatief en milieu verantwoord!

## Checklist bij Gebreken – om te bewaren!

*Loop eerst even door de Checklist, voordat je iets terugstuurt...*

Is er iets mis met je computer of scherm? Geen zorgen, twee jaar lang zullen we hem vervangen als het aan de hardware zelf te wijten is. Checkt u eerst even de volgende zaken voordat u een apparaat terugstuurt.

Hopelijk is het probleem daarmee al verholpen!

### Checklist

- Computer opnieuw opgestart?
- Computer of scherm goed aangesloten op stroom? Dus stekkers in het stopcontact en adapter ingeplugd of batterij goed opgeladen?
- Desktop: alle kabels goed aangesloten?
- Scherm: helderheid staat niet op 0?

### Kleine krasjes horen erbij...

Alle apparatuur van Stichting Recover-E® zijn in prima staat! Ze zijn allemaal zorgvuldig nagekeken en schoongemaakt zodat u er met plezier gebruik van kunt maken. Maar het zijn gebruikte apparaten, kleine gebreken die inherent zijn aan tweedehands apparatuur, zoals kleine krasjes of beschadigingen horen erbij....