Retour- en restitutiebeleid – België

Bij Via Nova besteden we veel aandacht aan de kwaliteit van onze koffie en de verzending van iedere bestelling.

Dit beleid legt uit welke rechten je hebt wanneer je als consument in België online bij Via Nova bestelt, hoe je een retour meldt en hoe restituties worden verwerkt.

Dit beleid doet geen afbreuk aan je wettelijke consumentenrechten.

1. Herroepingsrecht
Wanneer je als consument online bij Via Nova bestelt, heb je in beginsel het recht om je aankoop binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van je bestelling zonder opgave van reden te herroepen.

Je kunt je herroepingsrecht ook al uitoefenen voordat de bestelling is geleverd.
Nadat je ons hebt meegedeeld dat je gebruik wilt maken van je herroepingsrecht, heb je nog 14 dagen om de betreffende producten terug te sturen.

Dit wettelijke herroepingsrecht geldt niet voor aankopen die uitsluitend in een zakelijke hoedanigheid worden gedaan.

2. Een retour aanmelden
Wil je gebruikmaken van je herroepingsrecht of een product retourneren? Neem dan contact op via:
support@drinkvianova.com

Vermeld indien mogelijk:

- je naam;
- je ordernummer;
- welke producten je wilt retourneren;
- en een duidelijke mededeling dat je de aankoop wilt herroepen.

Een reden opgeven is niet verplicht.
Wij sturen je vervolgens de juiste retourinstructies en het actuele retouradres.

Stuur producten niet zonder retourinstructies naar één van onze kantooradressen. Onze retouren worden verwerkt via onze fulfilmentpartner en moeten daarom mogelijk naar een ander adres worden gestuurd.

Het vooraf melden van de retour is bedoeld om een correcte verwerking mogelijk te maken en beperkt je wettelijke herroepingsrecht niet.

3. Terugsturen van producten
Nadat je ons hebt meegedeeld dat je de overeenkomst wilt herroepen, moet je de producten zonder onnodige vertraging en uiterlijk binnen 14 dagen terugsturen.

Tenzij het product beschadigd, verkeerd geleverd of niet conform is, zijn de directe kosten van de retourzending voor rekening van de consument.

We raden aan om het verzendbewijs te bewaren totdat de retour volledig is verwerkt.

4. Staat van de geretourneerde producten
Je mag een product beoordelen voor zover dat nodig is om de aard en kenmerken ervan vast te stellen.

Wanneer een product verder is gebruikt of behandeld dan daarvoor nodig is, kan Via Nova een waardevermindering in rekening brengen voor zover de wet dat toestaat. De Belgische FOD Economie wijst er expliciet op dat een webshop niet zomaar mag eisen dat een product altijd ongebruikt en in perfecte originele verpakking wordt teruggestuurd om het herroepingsrecht te behouden.

We raden wel aan om producten zorgvuldig en waar mogelijk in de originele verpakking terug te sturen.

5. Geopende koffie
Koffie is een voedingsmiddel en onze koffieverpakkingen worden verzegeld geleverd. Voor bepaalde verzegelde goederen die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden nadat de verzegeling is verbroken, geldt een wettelijke uitzondering op het herroepingsrecht.

Als je mogelijk gebruik wilt maken van je herroepingsrecht, adviseren wij daarom de koffieverpakking gesloten te houden.

Heb je een zak koffie al geopend? Neem dan eerst contact met ons op. We beoordelen vervolgens welke wettelijke rechten in jouw situatie van toepassing zijn.

Dit doet geen afbreuk aan je rechten wanneer het product beschadigd, verkeerd geleverd, gebrekkig of anderszins niet conform is.

6. Beschadigde, verkeerde of ontbrekende producten
Heb je:

- een beschadigd product ontvangen;
- een verkeerd product ontvangen;
- een onvolledige bestelling ontvangen;
- of een product ontvangen dat niet overeenkomt met wat je hebt besteld?

Neem dan zo snel mogelijk contact op via support@drinkvianova.com.
Vermeld je ordernummer en voeg indien mogelijk duidelijke foto's toe.

Via Nova is als verkoper verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de bestelling. Bij een verkeerd geleverd product moet de verkoper het verkeerde product terugnemen en zonder bijkomende kosten het juiste product leveren.

Afhankelijk van de situatie bieden we een passende oplossing, zoals vervanging, prijsvermindering of terugbetaling.

7. Wettelijke garantie
Voor consumptiegoederen geldt in België in beginsel een wettelijke garantie van twee jaar vanaf levering.

De verkoper is verantwoordelijk voor de toepassing van deze wettelijke garantie. Bij non-conformiteit kan de consument afhankelijk van de omstandigheden recht hebben op herstel of vervanging en, wanneer dat niet mogelijk of passend is, op een prijsvermindering of terugbetaling.

Bij levensmiddelen en andere producten met een beperkte gebruiksduur moet uiteraard rekening worden gehouden met de aard en normale houdbaarheid van het product.

8. Retourkosten
Wanneer je een aankoop herroept omdat je van gedachten bent veranderd, zijn de directe retourkosten voor eigen rekening, tenzij Via Nova uitdrukkelijk anders aangeeft. Wanneer een product verkeerd, beschadigd of niet conform is geleverd, zal Via Nova de redelijke retourkosten dragen wanneer retournering nodig is.

Neem in dat geval altijd eerst contact met ons op voordat je het product terugstuurt.

9. Terugbetaling
Wanneer je rechtsgeldig gebruikmaakt van je herroepingsrecht, betalen we het aankoopbedrag van de geretourneerde producten terug.

Wanneer je de volledige bestelling herroept, worden ook de kosten van onze goedkoopste standaardlevering terugbetaald.

Eventuele extra kosten die ontstonden doordat je zelf voor een duurdere leveringsmethode koos, hoeven niet te worden terugbetaald.

We mogen wachten met terugbetalen totdat:
- we de goederen hebben ontvangen; of
- je hebt aangetoond dat je de goederen hebt teruggestuurd,

afhankelijk van welk moment eerder is.

De terugbetaling vindt in beginsel plaats via dezelfde betaalmethode die voor de oorspronkelijke bestelling is gebruikt.

10. Abonnementen
Het wijzigen of beëindigen van toekomstige abonnementsleveringen staat los van het retourneren van een bestelling die al is geleverd.

De voorwaarden voor het wijzigen of beëindigen van een Via Nova-abonnement worden vermeld bij het abonnement en in je account.

Heb je een vraag over een reeds ontvangen abonnementsbestelling? Neem dan contact op via **support@drinkvianova.com**.

Je wettelijke rechten met betrekking tot herroeping, gebrekkige producten en restituties blijven onverminderd van toepassing.

11. Zakelijke klanten
Het wettelijke herroepingsrecht voor consumenten geldt niet voor aankopen die uitsluitend voor professionele of zakelijke doeleinden worden gedaan.

Voor zakelijke retouren gelden de gemaakte afspraken en de toepasselijke algemene voorwaarden van Via Nova.

12. Retouradres
Retouren worden verwerkt via onze fulfilmentpartner.

Daarom publiceren we op deze pagina geen algemeen retouradres.

Nadat je een retour hebt aangemeld, ontvang je van ons de juiste retourinstructies en het actuele retouradres.

Stuur geen producten naar onze kantooradressen tenzij wij je daar uitdrukkelijk om vragen.

13. Contact
Voor vragen over retouren, herroeping, beschadigde producten of restituties kun je contact opnemen met:

Via Nova B.V.
E-mail: support@drinkvianova.com