Retour- en restitutiebeleid

Bij Via Nova besteden we veel aandacht aan de kwaliteit van onze koffie en de verzending van iedere bestelling. Is er toch iets niet in orde of wil je gebruikmaken van je wettelijke herroepingsrecht? Hieronder lees je hoe retouren en restituties worden behandeld.

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

Nadat je ons binnen deze termijn hebt laten weten dat je van de aankoop wilt afzien, heb je nog 14 dagen om de betreffende producten retour te sturen.

Dit wettelijke herroepingsrecht geldt niet voor zakelijke aankopen.

Een retour aanmelden
Wil je een bestelling retourneren? Neem dan eerst contact met ons op via:

support@drinkvianova.com

Vermeld daarbij:
- je naam;
- ordernummer;
- welke producten je wilt retourneren;
- en, indien van toepassing, de reden van retour.

Wij sturen je vervolgens de juiste retourinstructies en het retouradres.

Stuur producten niet zonder retourinstructies naar één van onze kantooradressen.
Onze retouren worden via onze fulfilmentpartner verwerkt en kunnen op een ander adres moeten worden aangeboden.

Het vooraf aanmelden van je retour is bedoeld om ervoor te zorgen dat deze correct kan worden verwerkt en beperkt je wettelijke herroepingsrecht niet.

Staat van geretourneerde producten
Ga zorgvuldig om met producten waarvan je overweegt ze retour te sturen.

Je mag een product alleen beoordelen voor zover dat nodig is om de aard en kenmerken ervan vast te stellen. Wanneer een product verder is gebruikt dan daarvoor noodzakelijk is, kan een waardevermindering in rekening worden gebracht voor zover de wet dat toestaat.

Geopende koffie
Koffie is een voedingsmiddel. Wanneer je mogelijk gebruik wilt maken van je herroepingsrecht, adviseren wij daarom de verpakking gesloten te houden.

Voor bepaalde voedingsmiddelen, snel bederfelijke producten en verzegelde producten die na opening om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden, kan een wettelijke uitzondering op het herroepingsrecht gelden.

Heb je een verpakking al geopend en wil je deze toch retourneren? Neem dan contact met ons op. We beoordelen per situatie welke wettelijke rechten van toepassing zijn.

Deze beperking heeft vanzelfsprekend geen invloed op je rechten wanneer een product defect, beschadigd, verkeerd geleverd of anderszins niet conform je bestelling is.

Kosten van retourneren
Wanneer je gebruikmaakt van het herroepingsrecht omdat je van gedachten bent veranderd, zijn de directe kosten van het retourneren voor eigen rekening, tenzij Via Nova uitdrukkelijk anders aangeeft.

Wanneer wij een verkeerd, beschadigd of gebrekkig product hebben geleverd, nemen wij de redelijke retourkosten voor onze rekening en ontvang je van ons passende retourinstructies.

Beschadigde, verkeerde of ontbrekende producten
Heb je een beschadigd product ontvangen, ontbreekt er iets of heb je een ander product ontvangen dan je hebt besteld?

Neem dan zo snel mogelijk contact op via support@drinkvianova.com.
Vermeld je ordernummer en stuur indien mogelijk enkele duidelijke foto's mee. We zoeken vervolgens samen naar een passende oplossing, bijvoorbeeld vervanging of restitutie.

Je wettelijke rechten bij een gebrekkig of verkeerd geleverd product blijven volledig van toepassing.

Terugbetaling
Wanneer je rechtsgeldig gebruikmaakt van je herroepingsrecht, betalen we het door jou betaalde aankoopbedrag terug.

Wanneer je de volledige bestelling retourneert, worden ook de kosten van onze goedkoopste standaardlevering terugbetaald. Eventuele meerkosten doordat je bij je bestelling zelf voor een duurdere verzendmethode hebt gekozen, hoeven wij niet terug te betalen.

We mogen wachten met terugbetalen totdat:
- wij de geretourneerde producten hebben ontvangen; of
- je hebt aangetoond dat je de producten hebt teruggestuurd,

afhankelijk van welk moment eerder is.

De terugbetaling vindt in beginsel plaats via dezelfde betaalmethode die je voor de oorspronkelijke bestelling hebt gebruikt, tenzij anders overeengekomen.

Abonnementen
Het beëindigen of wijzigen van toekomstige leveringen binnen een Via Nova-abonnement staat los van het retourneren van een reeds ontvangen bestelling.

Voor wijzigingen of beëindiging van een abonnement gelden de voorwaarden die bij het abonnement worden vermeld.

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

Zakelijke klanten
Het wettelijke consumentenrecht van 14 dagen is niet van toepassing op aankopen die als zakelijke klant worden gedaan. Voor zakelijke retouren gelden de gemaakte afspraken en onze zakelijke voorwaarden.

Contact
Vragen over een retour of restitutie?

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

Neem altijd eerst contact met ons op voordat je een product terugstuurt. Je ontvangt vervolgens de juiste retourinstructies en het actuele retouradres.