CONSUMENTENINFORMATIE

Retourneren & Herroepen

Spijt van je aankoop of een probleem met je product? Dat zijn verschillende situaties. Hieronder lees je welke route bij je past. Een account of retourreden is niet verplicht om wettelijk te herroepen.

Gecontroleerd: 26 november 2026
Laatst inhoudelijk bijgewerkt: 26 november 2026
Versie: 1.0

Spijt of zelf het verkeerde model gekozen

Bij consumentenkoop op afstand kun je meestal binnen 14 dagen na ontvangst herroepen, zonder reden. De termijn begint op de dag na ontvangst; bij afzonderlijk geleverde producten uit één bestelling na het laatste product. Je mag ook vóór ontvangst herroepen. Laat duidelijk weten dat je van de koop af wilt via het oorspronkelijke kanaal of info@remacpro.nl. Het modelformulier is vrijwillig.

Stuur daarna uiterlijk binnen 14 dagen terug, tenzij we afhalen hebben aangeboden. Een retournummer of toestemming is geen voorwaarde voor een geldige herroeping. Ontbrekende herroepingsinformatie kan de bedenktijd verlengen. Gebruik de gecontroleerde retourinstructies uit jouw aankoopkanaal; vraag bij twijfel het adres na zonder je verklaring uit te stellen.

Verpakking openen en het product beoordelen

Je mag het product beoordelen zoals nodig om aard, kenmerken en werking vast te stellen. Een hoesje voorzichtig passen of de verpakking openen neemt je rechten niet automatisch weg. Verpak zorgvuldig; de originele verpakking is niet absoluut verplicht.

Een gemonteerde screenprotector of verdergaand gebruik kan aantoonbare waardevermindering veroorzaken. Die mag alleen worden toegepast onder de wettelijke voorwaarden, met de vereiste voorafgaande informatie. Er geldt geen automatisch percentage of retourboete. Herroeping en waardevermindering worden apart beoordeeld.

Verkeerd geleverd, defect of beschadigd

Meld wat er is gebeurd en vermeld product en bestelreferentie. Een foto kan helpen als die het probleem laat zien; een vaste termijn van 24 of 48 uur mag je wettelijke rechten niet automatisch laten vervallen. Bij een fout van ReMac Pro of een ondeugdelijk product gelden andere kostenregels dan bij gewone spijt.

Voor een gebrek gebruik je de route Garantie & Service Consumenten. Bij een niet-ontvangen product onderzoekt ReMac Pro de bezorging. Bij een veiligheidsprobleem stop je het gebruik als dat veilig kan en volg je de route Productveiligheid.

Wie betaalt de retour?

Bij herroeping betaal je de directe terugzendkosten alleen als dit vóór de koop aan je is meegedeeld. Is dat niet gebeurd, dan zijn deze kosten voor ReMac Pro. Een toepasselijke gunstigere afspraak blijft gelden. Er is geen vaste retourboete of standaard inhouding.

Bij een gebrek of een verkeerd geleverd product dragen wij de noodzakelijke kosten van een wettelijke kosteloze oplossing. Neem daarvoor contact met ons op, zodat we een passende retour- of andere oplossing kunnen afspreken.

Aankoop via Marktplaats

Je kunt de koop bij een toepasselijk herroepingsrecht binnen de wettelijke bedenktijd ongedaan maken via het gesprek bij je Marktplaats-aankoop of per e-mail aan info@remacpro.nl. Een retourreden of voorafgaande toestemming is niet verplicht.

Marktplaats-Kopersbescherming heeft eigen voorwaarden en termijnen. Die staan los van je wettelijke rechten tegenover ReMac Pro. Bewaar je verklaring en het verzendbewijs.

Wanneer krijg je je geld terug?

Bij herroepen betalen we onverwijld en uiterlijk binnen 14 dagen na je verklaring terug. We mogen wachten totdat het product terug is of jij aantoont dat het is verzonden, wat het eerst gebeurt, tenzij we zelf afhalen hebben aangeboden.

Bij volledige herroeping worden de kosten van de goedkoopste aangeboden standaardlevering vergoed. Een vrijwillig gekozen duurdere levering hoeft niet volledig terugbetaald te worden. Bij gedeeltelijke herroeping beoordelen we welke leveringskosten verschuldigd blijven. We gebruiken hetzelfde betaalmiddel, tenzij je uitdrukkelijk en zonder kosten een andere manier kiest. Een tegoedbon is niet verplicht.

Retouradres en bewijs

Retouradres: ReMac Pro, Leermos 6, 2811 GW Reeuwijk, Nederland. Gebruik bij een aankoop via een platform ook de retourroute van die aankoop, zodat je zending aan de juiste bestelling wordt gekoppeld. Bewaar het verzendbewijs. Een retournummer of voorafgaande toestemming is geen voorwaarde voor een geldige wettelijke herroeping.