

Retourvoorwaarden

Deze retourvoorwaarden leggen uit hoe je een bestelling bij WEGANO kunt retourneren. Controleer voor het aanmelden van je retour of je artikel aan onderstaande voorwaarden voldoet.

1. Retourtermijn

Je kunt een retour binnen 14 dagen na ontvangst van je bestelling aanmelden via het retourportaal.

Na de retouraanmelding stuur of breng je de artikelen zo snel mogelijk terug volgens de ontvangen retourinstructies.

2. Voorwaarden voor retourneren

Het artikel dient, voor zover redelijkerwijs mogelijk, compleet, onbeschadigd en in de originele verpakking te worden geretourneerd.

Ga zorgvuldig met het artikel en de verpakking om. Gebruik of test het product niet verder dan nodig is om de aard, kenmerken en werking ervan te beoordelen.

Voeg waar van toepassing alle meegeleverde onderdelen, accessoires en documentatie toe.

3. Artikelen die niet of beperkt kunnen worden geretourneerd

Producten die speciaal op maat, volgens klantspecificatie of persoonlijk voor je zijn vervaardigd, kunnen in beginsel niet worden geretourneerd, tenzij anders overeengekomen.

Artikelen die door gebruik, montage, beschadiging of onvolledigheid niet meer als nieuw kunnen worden beoordeeld, kunnen leiden tot waardevermindering.

Voor producten waarvoor om hygiënische of veiligheidsredenen bijzondere retourbeperkingen gelden, kunnen aanvullende voorwaarden van toepassing zijn.

4. Retour aanmelden

Meld je retour aan via het WEGANO-retourportaal. Houd je ordernummer en het e-mailadres waarmee de bestelling is geplaatst bij de hand.

Selecteer de artikelen die je wilt retourneren en volg de stappen in het portaal. Na je aanmelding ontvang je de benodigde retourinstructies.

5. Retourkosten

De kosten voor het terugsturen van een reguliere retourzending zijn voor rekening van de klant, tenzij WEGANO anders aangeeft.

Heb je een verkeerd, beschadigd of defect artikel ontvangen? Neem dan eerst contact op met onze klantenservice, zodat we een passende oplossing kunnen bieden.

6. Verpakken en verzenden

Verpak de artikelen zorgvuldig om schade tijdens het transport te voorkomen. Gebruik bij voorkeur de oorspronkelijke verzendverpakking.

Bewaar het verzendbewijs en, indien beschikbaar, de Track & Trace-gegevens totdat je retour volledig is verwerkt. WEGANO is niet verantwoordelijk voor retourzendingen die zonder aantoonbare aflevering verloren gaan.

7. Retour afgeven

Wanneer afgeven op locatie als retouromogelijkheid wordt aangeboden, meld je retour dan vooraf aan via het retourportaal. Zo kunnen we je retour bij ontvangst correct en snel verwerken.

8. Controle en terugbetaling

Na ontvangst controleren we de geretourneerde artikelen. Wanneer de retour aan de voorwaarden voldoet, verwerken we de terugbetaling zo snel mogelijk.

De terugbetaling vindt in beginsel plaats via dezelfde betaalmethode als waarmee de oorspronkelijke bestelling is betaald. De verwerkingstijd van je bank of betaalprovider kan invloed hebben op het moment waarop het bedrag zichtbaar is.

9. Waardevermindering

Wanneer een artikel verder is gebruikt of beschadigd dan nodig is om het te beoordelen, kan WEGANO een redelijke waardevermindering in rekening brengen. De hoogte daarvan is afhankelijk van de staat waarin het artikel wordt ontvangen.

10. Zakelijke bestellingen

Voor zakelijke klanten kan het wettelijke consumentenrecht op herroeping niet van toepassing zijn. Eventuele retouromogelijkheden voor zakelijke bestellingen worden bepaald door de afspraken met WEGANO en de toepasselijke verkoopvoorwaarden.

11. Vragen over je retour

Heb je vragen over een retour, een verkeerd geleverd artikel of de status van een terugbetaling? Neem dan contact op met de klantenservice van WEGANO. Houd je ordernummer bij de hand, zodat we je sneller kunnen helpen.

Versie: augustus 2026