

Retour & Herroepingsrecht bij ZeroZest.nl

Bij ZeroZest.nl willen we dat je ontspannen kunt bestellen. Daarom leggen we je retourvoorwaarden en het wettelijke herroepingsrecht helder uit.

1. Bedenktijd (herroepingsrecht)

- Als consument heb je 14 dagen bedenktijd vanaf de dag dat je je bestelling hebt ontvangen.
- Binnen deze 14 dagen mag je de overeenkomst zonder opgave van reden herroepen.
- Wil je gebruikmaken van je herroepingsrecht? Stuur dan binnen 14 dagen na ontvangst een e-mail naar hello@zerozest.nl met je bestelnummer en welke producten je wilt retourneren.

2. Welke producten kun je retourneren?

- Ongeopende, onbeschadigde producten in de originele verpakking kun je binnen 14 dagen na je herroepingsmelding retourneren.
- Geopende flessen of producten waarvan de verzegeling is verbroken, kunnen om redenen van hygiëne en voedselveiligheid niet worden teruggenomen, tenzij het product een gebrek vertoont of niet aan de bestelling voldoet.
- Zakelijke klanten (B2B) hebben geen wettelijk herroepingsrecht; retouren zijn alleen mogelijk in overleg.

3. Hoe meld je een retour aan?

1. Stuur een e-mail naar hello@zerozest.nl met: naam, adres, bestelnummer, product(en) en reden van retour (hoeft niet, maar helpt ons verbeteren).
2. Je ontvangt van ons per mail de retourinstructies en het retouradres.
3. Stuur de producten binnen 14 dagen na je herroepingsmelding naar ons terug.

Je mag ook gebruikmaken van het Europese modelformulier voor herroeping, maar dat is niet verplicht.

4. Verzendkosten en terugbetaling

- De kosten voor het terugsturen van je pakket zijn voor eigen rekening, tenzij wij een fout hebben gemaakt of het product beschadigd geleverd is.
- Zodra we je retour in goede orde hebben ontvangen, betalen we binnen 14 dagen het volledige aankoopbedrag van de geretourneerde producten terug, inclusief eventuele standaard verzendkosten van de heen-zending.
- Terugbetaling vindt plaats via dezelfde betaalmethode als waarmee je hebt betaald, tenzij we samen uitdrukkelijk iets anders afspreken.

5. Product beschadigd of verkeerd geleverd?

- Is je bestelling beschadigd aangekomen, of heb je een verkeerd product ontvangen?

- Neem dan binnen een redelijke termijn, bij voorkeur binnen 48 uur na ontvangst, contact met ons op via hello@zerozest.nl met foto's van de schade of foutieve levering.
- We kijken samen naar een passende oplossing: vervanging, een nieuw product of terugbetaling.

6. Alcoholvrije producten

- Alle dranken bij ZeroZest.nl zijn alcoholvrij en bevatten geen alcohol zoals bedoeld in de Drank- en Horecawet; sommige producten kunnen maximaal 0,5% alcohol bevatten en worden dan duidelijk als zodanig vermeld.
- Juist omdat het om consumptieproducten gaat, kunnen geopende verpakkingen uit hygiënisch en voedselveilig oogpunt niet zomaar worden teruggenomen.