

## **Algemene voorwaarden**

### **1. Algemeen**

Het bedrijf achter de website [www.ellos.nl](http://www.ellos.nl) is Ellos AB, registratienummer 556044-0264, met het adres 501 10 Borås, Zweden. De termen "wij", "onze" en "ons", zoals gebruikt in de onderstaande tekst, verwijzen naar Ellos.

Via onze website bieden wij enkel aankopen aan voor consumenten en deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op u als consument. U kunt geen bestellingen plaatsen voor bedrijfs-, commerciële of ZZP-doeleinden. Wij verstrekken geen commerciële btw-facturen voor bedrijfsdoeleinden. Om een gebruikersaccount bij ons te registreren, krediet aan te vragen of een product of producten van onze website te kopen, moet u minimaal 18 jaar oud zijn. Als u jonger bent dan 18 jaar, kan u aankopen doen met ouderlijke toestemming. Door een product of producten uit ons assortiment te kopen, via ons een verzekering af te sluiten, krediet aan te vragen, een gebruikersaccount bij ons te registreren, gebruik te maken van een van de diensten die we via onze website aanbieden en/of een van onze smartphone-apps te gebruiken, gaat u akkoord met onze huidige algemene voorwaarden en bevestigt u daarmee dat de gegevens die u over jezelf verstrekt correct zijn.

We hebben het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen, zonder mededeling op voorhand. De versie van de voorwaarden die u accepteert bij het bestellen is van toepassing op uw aankoop.

#### **1.1 Bedrijfsgegevens**

**E-mailadres klantenservice:**

customerservice@ellos.nl

**Contactformulier/FAQ:**

Het contactformulier alsook een antwoord op de meest gestelde vragen vindt u op onze [FAQ](#)

**Openingstijden klantenservice:**

Maandag t/m Vrijdag: 8:00–16:30 uur

**Adres klantenservice (géén retouradres):**

Ellos, 501 86 Borås, Zweden

**Retouradres:**

Ellos C/O ID Logistics Central GmbH, Brakenhof 8, 31629 Estorf, Unit 4, Germany

**Bezoekadres:**

Ödegårdsgatan 6, 504 64 Borås, Zweden

**Registratienummer (Zweden):**

556044-0264

**2. Prijzen en tarieven**

Onze prijzen en tarieven kunnen onderhevig zijn aan veranderingen als gevolg van omstandigheden waarover we geen controle hebben, inclusief maar niet beperkt tot aanzienlijke veranderingen in grondstofprijzen, wisselkoersschommelingen of nieuwe btw-tarieven. Alle prijzen zijn inclusief 21% btw. Als het btw-tarief wordt gewijzigd, behouden we ons het recht om onze prijzen en tarieven dienovereenkomstig aan te passen.

**2.1 Verzendkost**

Gratis verzending geldt voor pakketten boven 79 EUR (na aftrek van eventuele kortingen). Voor bestellingen tussen 1–79 EUR (na aftrek van eventuele kortingen) wordt een verzendkost van 6,90 EUR in rekening gebracht.

**2.2 Retourkosten en andere kosten**

Retourkosten:	5,90 EUR
Kosten voor niet afgehaalde pakketten/niet aangenomen levering:	6,90 EUR

**3. Bezorgingswijze**

Gratis verzending geldt voor pakketten boven 79 EUR (na aftrek van eventuele kortingen). Voor bestellingen tussen 1–79 EUR (na aftrek van eventuele kortingen) wordt een verzendkost van 6,90 EUR in rekening gebracht.

Het pakket wordt rechtstreeks bij u thuis afgeleverd door DHL. U kunt er ook voor kiezen om uw pakket te laten omleiden naar een DHL-afhaalpunt, een overeengekomen afgifteplaats in de buurt van uw woning of naar een door u gekozen buur. Als u kiest voor levering op een andere locatie of bij een buur, bent u zelf verantwoordelijk voor het pakket als het na de levering verloren

gaat.

Wij leveren alleen binnen Nederland. De verzendkosten, leveringsmethode en levertijd voor uw bestelling ziet u nadat u uw afleveradres bij de kassa heeft opgegeven. Uw bestelling kan in uitzonderlijke gevallen in meerdere pakketten en leveringen worden verdeeld. Zorg ervoor dat uw contactgegevens en adres correct zijn voordat u uw aankoop afrondt, aangezien deze niet kunnen worden aangepast nadat de bestelling is geplaatst.

Ons doel is altijd om uw bestelling binnen de beloofde tijd te leveren, maar soms kan er iets misgaan bij ons of bij de vervoerder. Als er een vertraging optreedt, nemen wij contact met u op. Indien de levering vertraagd is zonder dat wij u hebben geïnformeerd, vragen wij u om contact op te nemen met onze klantenservice. Bij aanzienlijke vertraging van de levering kan de aankoop worden geannuleerd.

#### **4. Betaalwijze**

Voor uw gemak bieden wij verschillende betaalwijzen aan:

##### **Credit Card**

Met kaartbetaling betaalt u direct in de kassa met uw creditcard. We gebruiken 3D Secure en versleutelen altijd uw kaartnummer, waardoor uw aankoop altijd veilig is. Wij accepteren Visa en Mastercard en de kaart moet in Europa zijn uitgegeven.

##### **iDeal**

Met iDeal betaalt u direct via uw bankrekening.

##### **PayPal**

Met PayPal kunt u betalen met uw PayPal-saldo of met de bankkaart die gekoppeld is aan uw PayPal account.

##### **Klarna achteraf betalen**

Met achteraf betalen van Klarna kunt u uw bestelling eerst uitproberen en betaalt u pas achteraf.

##### **Klarna gespreid betalen**

Met gespreid betalen van Klarna kunt u betalen op uw eigen tempo. Uw aankoop wordt dan verdeeld in maandelijkse betalingen en zo kunt u uw producten in alle rust eerst uitproberen.

#### **5. Overeenkomst en annuleren van bestelling**

##### **5.1 Overeenkomst**

Zodra u uw bestelling heeft geplaatst, sturen wij u een orderbevestiging dat wij uw bestelling hebben ontvangen. In de meeste gevallen zal dit binnen enkele minuten gebeuren, maar soms

kan het iets langer duren. Als u op een feestdag heeft besteld, kan het in sommige gevallen tot de eerste werkdag daarna duren voordat de e-mail wordt verzonden. Let er op dat de e-mail in uw spambox terecht kan komen, controleer deze als u de e-mail mist. De orderbevestiging bevestigt dat er een overeenkomst is gesloten tussen u en ons. Als we om welke reden dan ook uw bestelling niet kunnen goedkeuren, zullen we u hier zo snel mogelijk van op de hoogte stellen.

## **5.2 Annuleren van bestelling**

Na het klikken op ""Aankoop voltooiën"" is het niet langer mogelijk om wijzigingen aan te brengen in uw bestelling. In sommige gevallen is het mogelijk om een bestelling te annuleren, maar dit hangt af van hoever de verwerking in onze systemen is gevorderd. In de meeste gevallen verloopt de verwerking heel snel. Als u uw bestelling wilt annuleren, stuur ons dan direct een e-mail via het contactformulier zodat we kunnen bevestigen of dit mogelijk is. Anders heeft u de mogelijkheid om uw herroepingsrecht en retournering uit te oefenen volgens punt 6 hieronder.

## **5.3 Fair Use-beleid**

Om een veilige werkomgeving voor onze medewerkers te garanderen, misbruik van onze producten en diensten te ontmoedigen en fraude te voorkomen, hanteren wij een beleid voor redelijk gebruik. Wanneer je producten bij ons bestelt, wordt van je als klant verwacht dat je:

- Geen fraude pleegt of probeert te plegen, ons niet misleidt of handelt in strijd met de toepasselijke wet- en regelgeving.
- Geen ongeoorloofde druk uitoefent, onze medewerkers lastigvalt, bedreigt of op andere ongepaste wijze benadert.
- Onze aankoopvoorwaarden niet systematisch gebruikt op een manier die oneerlijk, onredelijk of kennelijk onverenigbaar is met hun doel, zonder dat dit afbreuk doet aan je wettelijk recht op herroepingsrecht of onze retourvoorwaarden.

Deze criteria vormen de basis van ons beleid inzake redelijk gebruik.

### **Gedragingen die kunnen worden beschouwd als een schending van ons beleid inzake redelijk gebruik.**

Voorbeelden van gedrag dat als een schending van ons beleid inzake redelijk gebruik kan worden beschouwd, zijn onder meer:

- Poging tot fraude of andere vormen van misleiding, zoals het verstrekken van misleidende, onjuiste of onvolledige informatie of het misbruiken van kortingscodes.
- Bedreigingen, intimidatie of druk op personeel.
- Ongepast of onhoudbaar gebruik van retour- of vervangingsprocedures, zoals herhaalde bestellingen waarbij alle of de meeste producten worden geretourneerd.

### **Het recht om individuele en toekomstige bestellingen te weigeren**

Een bindende overeenkomst tussen jou en ons is pas tot stand gekomen wanneer je onze orderbevestiging heeft ontvangen. Wij behouden ons het recht voor een bestelling te weigeren door de mogelijkheid tot toekomstige aankopen op onze websites op te schorten of te beperken, indien er reden is om te vermoeden dat u ons beleid voor redelijk gebruik schendt.

### **Beoordelingscriteria**

We streven er altijd naar om een eerlijke en grondige beoordeling te maken wanneer we vermoeden dat ons Fair Use-beleid niet is nageleefd. Onze beoordelingen worden niet willekeurig uitgevoerd, maar zijn gebaseerd op duidelijke of terugkerende gedragspatronen.

De beoordeling of je ons Fair Use-beleid schendt, is gebaseerd op een aantal niet-discriminerende criteria. Deze criteria zijn gebaseerd op een analyse van gedrag, inclusief persoonsgegevens, met betrekking tot je aankopen en andere interacties met ons, zoals retour- en aankoopgeschiedenis, bestelpatronen, tijdsperioden, frequentie, type afwijkingen en geaggregeerde gegevens.

Het identificeren en analyseren van gedragspatronen kan worden gedaan door onze medewerkers of geautomatiseerde systemen die afwijkingen signaleren, bijvoorbeeld met betrekking tot aankoopfrequentie, bestel- en retourgeschiedenis of pogingen om onze voorwaarden te omzeilen of anderszins te misleiden. De definitieve beoordeling wordt altijd door onze medewerkers gemaakt en op een passende manier aan u gecommuniceerd.

Een negatieve beslissing is van toepassing, ongeacht welk profiel, welke identiteit of welke contactgegevens later worden gebruikt. De beslissing heeft betrekking op je als persoon en is niet gekoppeld aan welk e-mailadres of telefoonnummer je hebt gebruikt.

### **Verwerking van persoonsgegevens**

In het kader van de toepassing van ons Fair Use-beleid worden je persoonsgegevens verwerkt.

De verwerking van persoonsgegevens vindt plaats met het doel ons Fair Use-beleid te handhaven en misbruik continu tegen te gaan. Onze wettelijke grondslag voor de verwerking is ons gerechtvaardigd belang om ongepast gedrag te voorkomen.

Als uitgangspunt worden gegevens over de afgelopen 12 maanden verwerkt bij de beoordeling in het kader van ons Fair Use-beleid. Indien nodig kan een andere periode relevant zijn.

Zie ons privacybeleid voor meer informatie over hoe wij persoonsgegevens verwerken en je rechten in verband met de verwerking.

### **Impact op je rechten als consument**

Als je van mening bent dat een beslissing onjuist is, neem dan contact met ons op. We zullen de zaak bekijken, maar we kunnen niet garanderen dat de beslissing zal worden gewijzigd of heroverwogen.

Ons beleid voor redelijk gebruik is nooit van invloed op je wettelijk recht op herroeping of de retourrechten die gelden voor een reeds gedane aankoop.

## **6. Retourneren en ruilen**

## 6.1 Herroepingsrecht/retourrecht

Volgens de wet heeft u als consument een wettelijk vastgelegd herroepingsrecht van 14 dagen vanaf de dag dat u uw product ontvangt, of vanaf de dag waarop u het laatste product van een bestelling ontvangt, indien de producten op verschillende tijdstippen worden geleverd. Voor uw gemak bieden wij ook een retourrecht van maar liefst 30 dagen vanaf de dag dat u uw product ontvangt. Het herroepingsrecht en retourrecht betekenen dat u het recht heeft om uw aankoop om welke reden dan ook ongedaan te maken en uw geld terug te krijgen. Uw herroepingsrecht/retourrecht geldt voor alles op onze website. Of u nu gebruik wilt maken van het wettelijk vastgelegde herroepingsrecht of ons 30-dagen retourrecht, de retourzending wordt op dezelfde manier afgehandeld.

U heeft het recht om de verpakking van het product te openen en het product te proberen/onderzoeken, maar let er op dat u het voorzichtig behandelt en alleen in de mate die nodig is om de eigenschappen en functies ervan vast te stellen. Als onze retourafdeling tijdens de retourafhandeling vaststelt dat uw behandeling van het artikel een waardevermindering van het artikel heeft betekend, kan er een vergoeding wegens waardevermindering worden toegepast. Dit bedrag zal dan worden afgetrokken van uw terugbetaling.

Om gebruik te maken van uw herroepingsrecht/retourrecht hoeft u geen contact op te nemen met de klantenservice, volg gewoon de retourinstructies en stuur het artikel terug binnen 30 dagen. Als u ons toch op de hoogte wilt stellen van uw beslissing om uw herroepingsrecht/retourrecht uit te oefenen, bent u van harte welkom om contact met ons op te nemen via "Klantenservice" op onze website of via de contactgegevens vermeld in punt 1.1 van de algemene voorwaarden. U kunt ook gebruikmaken van onze herroepingsfunctie onderaan onze website, aangeduid met "Herroepingsformulier". U kunt ook het [herroepingsformulier van ACM](#) gebruiken of het onderstaande formulier invullen en terugsturen naar ons. Het gebruik van een formulier is volledig vrijwillig en is dus niet vereist om uw herroepingsrecht/retourrecht uit te oefenen. Als u ons via e-mail benadert, ontvangt u direct een bevestiging dat uw e-mail is ontvangen.

Let op dat het niet als uitoefening van uw herroepingsrecht/retourrecht wordt beschouwd als u alleen afziet van het ophalen of accepteren van uw levering, zonder ons een duidelijke mededeling te geven dat u uw herroepingsrecht uitoefent. U wordt dan belast met een vergoeding voor niet-opgehaalde pakketten, zie punt 6.3. Om deze vergoeding te vermijden, raden wij u aan uw artikel altijd op te halen en vervolgens te retourneren als u uw aankoop heeft geannuleerd.

Houd er rekening mee dat u het product zonder onnodige vertraging en uiterlijk 30 dagen na de dag waarop u uw artikel heeft ontvangen, aan ons moet retourneren. Om een snelle en correcte retourverwerking te garanderen, vragen wij u om geen producten uit verschillende pakketten of bestellingen in hetzelfde retourpakket te versturen. Mocht u hier toch voor kiezen, houd er dan rekening mee dat retourkosten in rekening worden gebracht voor elk afzonderlijk pakket dat wordt geretourneerd vanuit de betreffende bestelling in het gezamenlijke retourpakket. U kunt

meer lezen over dit en hoe u uw artikel aan ons kunt retourneren in punt 6.4.

Als u uw volledige bestelling retourneert, betalen wij het volledige bedrag van de gekochte goederen terug, evenals eventuele standaard verzendkosten. Als u ervoor kiest om slechts een deel van uw bestelling te retourneren, betalen wij geen eventuele standaard verzendkosten, omdat deze kosten onafhankelijk zijn van het aantal producten dat u heeft besteld.

U betaalt de retourkosten van 5,90 EUR per geretourneerd pakket volgens de opsplitsing die werd weergegeven in de kassa/orderbevestiging. Lees meer over de opsplitsing die werd weergegeven in de kassa/orderbevestiging in punt 6.4 en over terugbetalingen in punt 6.5.

### **Modelformulier voor herroeping**

Naar: Ellos  
501 86 Borås, Zweden  
E-mail: customerservice@ellos.nl

-Ik/Wij (\*) deel/delen (\*) u hierbij mede dat ik/wij (\*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (\*) herroep/herroepen (\*\*))

-Besteld op (\*)/Ontvangen op (\*)

-Naam/Namen consument(en)

-Adres consument(en)

-Handtekening van consument(en)  
[alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend]

-Datum

(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is

### **6.2 Ruilrecht**

We bieden geen gratis ruilen aan. Als u een artikel wenst te ruilen, verwijzen we u naar het plaatsen van een nieuwe bestelling via onze website. Lees meer over hoe u kunt retourneren in punt 6.4.

### **6.3 Niet opgehaald pakket**

Als u uw pakket niet binnen de aangegeven tijd ophaalt of in ontvangst neemt, wordt het automatisch naar ons teruggestuurd. Na de retourverwerking van uw pakket krijgt u het bedrag dat u voor de goederen in het pakket heeft betaald terug. Daarna wordt er een toeslag voor het

niet-opgehaalde pakket in rekening gebracht, deze toeslag bedraagt 6,90 EUR. Indien u met Klarna heeft betaald, worden de kosten op uw factuur in rekening gebracht. Als u met creditcard, iDeal of Paypal heeft betaald, worden de kosten afgetrokken van het bedrag dat u terugkrijgt.

## 6.4 Hoe te retourneren

U registreert uw retour eenvoudig online via onze retourpagina. U komt op deze pagina door te klikken op de retourlink in de e-mail die u heeft ontvangen nadat uw artikel is geleverd, of door in te loggen op "Mijn pagina's"/"Mijn bestellingen" en daar uw retour aan te maken. Uw levering bevat ook een pakbon met een QR-code, die u kunt scannen om eenvoudig de retourpagina te bereiken. Als u uw retour online registreert via onze retourpagina, hoeft u geen retourformulier mee te sturen met uw retourzending, aangezien de reden van retour dan al is geregistreerd. Als online registratie niet mogelijk is en u geen retourformulier hebt, neem dan contact op met onze klantenservice.

In de kassa en in uw orderbevestiging ziet u of uw bestelling is opgesplitst in meerdere pakketten, wat in sommige gevallen kan gebeuren als het pakket te groot of te zwaar is om als één pakket te worden verzonden. Als de bestelling niet is opgesplitst, staat er alleen 'Pakket 1 van 1'. Als de bestelling bijvoorbeeld in twee pakketten is opgesplitst, staat er 'Pakket 1 van 2' en 'Pakket 2 van 2', enz. Bij retourzending worden de retourkosten per geretourneerd pakket in rekening gebracht volgens dezelfde opsplitsing die werd weergegeven in de kassa/orderbevestiging. Dit geldt ook als u ervoor kiest om de inhoud van meerdere pakketten of bestellingen in één retourpakket te versturen. Bijvoorbeeld, er worden twee keer retourkosten in rekening gebracht als u producten uit 'Pakket 1 van 2' en 'Pakket 2 van 2' uit dezelfde bestelling retourneert, ongeacht of deze in hetzelfde retourpakket worden verzonden. Als u producten uit meerdere bestellingen in hetzelfde retourpakket verstuurt, wordt dit op dezelfde manier behandeld: retourkosten worden in rekening gebracht voor elk afzonderlijk pakket dat wordt geretourneerd uit de betreffende bestelling in het gezamenlijke retourpakket.

Om een snelle en correcte retourverwerking te garanderen, vragen wij u om geen producten uit verschillende pakketten of bestellingen in hetzelfde retourpakket te versturen. Elk geleverd pakket in een bestelling heeft een uniek retourcollinummer dat het retourpakket koppelt aan de inhoud ervan. Als er iets misgaat tijdens het retourtransport, loopt u het risico alleen terugbetaling te ontvangen voor de producten die gekoppeld zijn aan het retourcollinummer van het retourpakket dat bij de vervoerder werd geregistreerd toen u uw retour inleverde.

Retourneer uw ongebruikte producten in de originele verpakking. Als de originele verpakking onbruikbaar is, kunt u eigen materiaal gebruiken om deze te verpakken, zolang het de producten beschermt voor transport. Probeer, indien mogelijk, het oude verzendlabel af te dekken of de verpakking te sluiten zodat het niet zichtbaar is, om fouten bij de transporteur te voorkomen.

Een retourzending heeft een retourlabel nodig dat aan de buitenkant van het pakket wordt bevestigd (dat wil zeggen een label met ons retouradres en het trackingnummer van de retourzending). Dit label vindt u op de pakbon in uw pakket. Als het retourlabel ontbreekt, neem dan contact op met onze klantenservice. U vindt ons contactformulier onder [Klantenservice](#) op

onze website. Bewaar het bewijs van afgifte van uw retourzending totdat u van ons een bevestiging heeft ontvangen dat uw retour volledig is verwerkt. Dit bewijs dient als bevestiging van uw retourzending. Als u met Klarna heeft betaald, moet u daarna uw factuur pauzeren bij Klarna totdat onze retourafdeling uw retour heeft verwerkt. De verwerking van een retour of klacht duurt doorgaans ongeveer 2-3 weken vanaf de datum waarop u het artikel heeft teruggestuurd, maar kan rond feestdagen of in drukke periodes iets langer duren.

U betaalt de retourkosten van 5,90 EUR per geretourneerd pakket volgens de opsplitsing die werd weergegeven in de kassa/orderbevestiging. Als de reden van retour een klacht is of als u een verkeerd artikel heeft ontvangen, worden er geen retourkosten in rekening gebracht.

## **6.5 Terugbetaling**

Wanneer u gebruik maakt van uw herroepingsrecht/retourrecht, wordt de terugbetaling zonder onnodige vertraging en uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van een eventuele kennisgeving dat u van uw herroepingsrecht/retourrecht gebruik wilt maken, uitgevoerd. We zullen echter geen terugbetaling doen voordat we het geretourneerde artikel hebben ontvangen of totdat u bewijs heeft geleverd dat u het artikel geretourneerd heeft, afhankelijk van wat zich het eerst voordoet.

De terugbetaling zal worden uitgevoerd via dezelfde betaalmethode als die gebruikt werd bij het plaatsen van de bestelling. Bij betaling met creditcard, iDeal of Paypal zal de terugbetaling worden gedaan naar dezelfde kaart/rekening waar het geld vanaf is geschreven. Houd er echter rekening mee dat het tot 5 extra dagen kan duren voordat u deze in uw account ziet vanwege de afhandelingstijd van de bank. Als u betaald heeft met Klarna, zal Klarna uw factuur bijwerken zodra de retourzending is verwerkt, maar het kan enkele dagen duren voordat ze een nieuwe factuur naar u sturen. Als u de factuur al hebt betaald, zal de terugbetaling worden verwerkt als een creditering naar Klarna. Om de terugbetaling te ontvangen, dient u contact op te nemen met [Klarna](#).

Als je met een giftcard hebt betaald, wordt er gewoonlijk automatisch een nieuwe waardebon uitgegeven ter waarde van het terug te betalen bedrag. Als de betaling gedeeltelijk met een giftcard en gedeeltelijk met een andere betaalmethode is gedaan, wordt er in de meeste gevallen eerst een nieuwe waardebon uitgegeven tot maximaal het bedrag dat met de giftcard is betaald. Een eventueel resterend bedrag wordt terugbetaald via de andere bij de aankoop gebruikte betaalmethode. De waardebon wordt per e-mail naar je verzonden.

## **7. Reclamatie**

Op al onze goederen heeft u een wettelijke garantie. Dit betekent dat het product moet voldoen aan wat u als koper ervan mag en kan verwachten tijdens de verwachte levensduur en bij normaal gebruik. U heeft het recht om gebreken aan producten te reclameren onder voorwaarde dat het gebrek oorspronkelijk is en niet door u is veroorzaakt. Let echter op dat u binnen een redelijke termijn moet reclameren nadat u een gebrek heeft ontdekt of had moeten ontdekken. Een reclamatie die binnen 2 maanden wordt gedaan, wordt altijd als tijdig beschouwd. We raden

daarom aan om uw product binnen een redelijke termijn na ontvangst te controleren. Let erop dat u een gebrek niet verergert door het product te blijven gebruiken nadat u het gebrek heeft ontdekt. Bij een goedgekeurde reclamatie gelden uw rechten volgens het Burgerlijk Wetboek.

Om ervoor te zorgen dat het reclamatieproces zo soepel mogelijk verloopt, kunt u contact met ons opnemen via het reclamatieformulier dat u onder [Klantenservice](#) op onze website vindt. U vindt ook onze contactgegevens in punt 1.1. Omschrijf de fout en voeg foto's toe van de schade/eventueel beschadigde verpakking, bij voorkeur genomen vanuit verschillende hoeken. Onze klantenservice zal dan terugkomen met een voorstel voor actie afhankelijk van het type fout. Als u akkoord gaat met een eventuele prijsverlaging/compensatie als oplossing, ziet u af van toekomstige reclamatie- en retourrechten voor de specifiek gecompenseerde fout. Als u de goederen wilt terugsturen voor beoordeling zonder contact met ons op te nemen, volg dan de retourinstructies en geef aan dat het product beschadigd is. Lees meer over waar u de retourinstructies kunt vinden en hoe u een artikel aan ons retourneert in punt 6.4.

Bewaar het bewijs van afgifte van uw retourzending totdat u van ons bericht hebt ontvangen dat uw reclamatie volledig is afgehandeld. Dit bewijs dient als bevestiging van uw retourzending. Als u Klarna als betaalmethode heeft gekozen, kunt u uw factuur bij Klarna pauzeren tijdens het reclamatieproces totdat wij de reclamatie hebben bevestigd en verwerkt. De verwerking van een reclamatie duurt doorgaans ongeveer 2-3 weken vanaf de datum waarop u het artikel heeft teruggestuurd, maar kan rond feestdagen of in drukke periodes iets langer duren. Als u de retourzending zelf naar ons wilt afhandelen, kunt u het artikel naar ons retouradres sturen, dat u vindt onder punt 1.1.

Wanneer we het gereclameerde product hebben ontvangen, beoordeelt onze retourafdeling of de klacht wordt goedgekeurd. Voor de meeste soorten producten wordt de aankoop geannuleerd bij goedgekeurde klachten en wordt er een terugbetaling gedaan. Als uw aankoop wordt geannuleerd, kunnen we volgens de wet in sommige gevallen het recht hebben om een waardevermindering toe te passen, wat betekent dat u ons een vergoeding moet betalen voor het gebruik dat u van het product heeft gehad. De waardevermindering wordt in dat geval afgetrokken van het terug te betalen bedrag. De terugbetaling vindt plaats zonder onnodig uitstel en via dezelfde betaalmethode die u heeft gebruikt voor de aankoop. Lees meer over terugbetalingen in punt 6.5.

Bij goedgekeurde reclamatie betalen wij de verzendkosten en retourkosten voor het product welke u heeft gereclameerd. Als uw bestelling uit meerdere producten bestaat dan het gereclameerde product, betalen wij echter geen verzendkosten niet terug, omdat deze kosten onafhankelijk zijn van het aantal producten dat u heeft besteld. Wij betalen natuurlijk wel de retourkosten. Bij afgekeurde reclamatie wordt het product weer naar u teruggestuurd.

## **8. Overige**

### **8.1 Kwitantie**

U kunt uw bon digitaal downloaden wanneer u bent ingelogd op "Mijn pagina's"/"Mijn bestellingen" door op de knop "Pakbon" te klikken. Op de digitale bon wordt het btw-bedrag per artikel weergegeven, evenals het totale btw-bedrag voor uw gehele bestelling. De pakbon die bij de levering is bijgevoegd geldt ook als bon, waarop het totale btw-bedrag voor uw bestelling wordt weergegeven. Via onze website worden aankopen uitsluitend aangeboden voor consumenten, en daarom verstrekken wij geen commerciële btw-facturen voor bedrijfsdoeleinden.

## **8.2 Giftcard**

Uiteraard verkopen wij giftcards. Typ 'giftcard' in het zoekveld op onze website om te zien welke giftcards wij aanbieden. Geef de naam en het e-mailadres van de ontvanger op en een leuke mededeling. Betalen doet u zoals gewoonlijk in de kassa en de giftcard wordt per mail verzonden naar het opgegeven e-mailadres. De giftcards hebben een unieke code die u kunt verzilveren in de kassa wanneer u deze wenst te gebruiken. Als u de volledige waarde van de giftcard niet in één keer gebruikt, kunt u bij een volgende aankoop gewoon dezelfde code opnieuw gebruiken. Giftcards zijn geldig voor 36 maanden.

## **8.3 Maatregelen bij overtredingen**

Bij overtreding van deze voorwaarden behouden wij ons het recht voor om passende maatregelen te nemen, waaronder het weigeren, annuleren of ontbinden van een aankoop. Indien daartoe aanleiding is, kan de zaak ook worden gemeld bij de politie.

## **8.4 Ondersteuning en beschikbaarheid**

Ons doel is om vragen per e-mail binnen 48 uur te beantwoorden nadat we uw vraag hebben ontvangen. De tijdslimiet geldt alleen tijdens onze openingstijden (werkdagen 08:00-16:30) en voor verzoeken met betrekking tot reeds geplaatste bestellingen, reclamaties of het herroepingsrecht. In gevallen waarin we uw e-mail niet binnen 48 uur hebben beantwoord, zullen we u op de hoogte stellen van de vertraging.

## **8.5 Foutieve prijzen en kleurweergave**

We streven er altijd naar om correcte informatie op onze website te hebben, maar soms kunnen er helaas fouten optreden. De prijs van een product of andere gerelateerde informatie kan in sommige gevallen onjuist zijn. Als een fout wordt ontdekt vóór de levering en het een duidelijke drukfout, schrijffout of prijsfout is die u had moeten opmerken, behouden wij ons het recht voor om uw aankoop te annuleren en u terug te betalen voor het product. Als dit gebeurt, zullen we u natuurlijk contacteren. We behouden ons ook het recht voor om fouten en onjuistheden in onze

marketing en nieuwsbrieven en eventuele fouten in de voorraadstatus te corrigeren. Verschillende beeldschermen en beeldscherminstellingen kunnen de kleurweergave van producten op onze website beïnvloeden, dus we kunnen niet garanderen dat de tinten van de producten volledig overeenkomen.

## **8.6 Geschillen**

Bij geschillen die wij niet kunnen oplossen, kunt u contact opnemen met één van de overheidsloketten voor consumentengeschillen in Nederland, bijvoorbeeld ACM via [www.acm.nl](http://www.acm.nl) of Consuwijzer via [www.consuwijzer.nl](http://www.consuwijzer.nl). Om het juiste geschillenbeslechtsorgaan binnen de EU te vinden, kunt u altijd het portaal voor consumentengeschillen van de Europese Commissie bezoeken op <https://consumer-redress.ec.europa.eu>.

## **8.7 Overmacht**

Ellos kan niet worden bestraft voor het niet nakomen van een verplichting onder deze algemene voorwaarden, op voorwaarde dat het verzuim te wijten is aan verzachtende omstandigheden zoals hieronder beschreven en deze omstandigheden een dergelijke nakoming verhinderen, bemoeilijken of vertragen. Onder verzachtende omstandigheden vallen onder meer, maar niet uitsluitend, het handelen of het nalaten van handelen van de autoriteiten, nieuwe of gewijzigde wetgeving, arbeidsmarktconflicten, blokkades, brand, overstromingen, sabotage of een zwaar ongeval. Overmacht omvat officiële beslissingen met een negatieve impact op de markt en producten, zoals beslissingen over waarschuwingsteksten of verkoopverboden, evenals ongebruikelijke marktrecessies.

**Deze voorwaarden zijn bijgewerkt op: 23-06-2026**