Algemene voorwaarden

1. Algemeen

Het bedrijf achter de website www.jotex.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 Jotex.

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.

Elke klant mag slechts één actief klantaccount hebben. Het is niet toegestaan meerdere klantaccounts voor dezelfde persoon aan te maken met als doel onze voorwaarden, aanbiedingen of beperkingen te omzeilen. Wij behouden ons het recht voor klantaccounts die in strijd met deze voorwaarden zijn aangemaakt te sluiten of samen te voegen. Het gebruik van meerdere klantaccounts in strijd met deze bepaling kan tevens worden beschouwd als oneigenlijk gebruik van onze diensten en zal worden behandeld overeenkomstig ons Fair Use-beleid zoals beschreven in artikel 5.3.

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@jotex.nl

Contactformulier/FAQ:
Het contactformulier alsook een antwoord op de meest gestelde vragen vindt u op onze FAQ

Openingstijden klantenservice:
Maandag t/m Vrijdag: 8:00–17:00 uur

Adres klantenservice (géén retouradres):
Jotex, 504 83 Borås, Zweden

Retouradres:
Jotex C/O ID Logistics Central GmbH
Brakenhof 8
31629 Estorf
Unit 4
Germany

Bezoekadres:
Ödegärdsgatan 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 Verzendkosten

Gratis verzending geldt voor een standaard pakket boven 129 EUR (na aftrek van eventuele kortingen). Voor bestellingen tussen 1-129 EUR (na aftrek van eventuele kortingen) en voor een langer pakket, een middelgroot pakket of een groter/zwaarder pakket worden verzendkosten in rekening gebracht. Let op: de verpakking van een artikel kan ervoor zorgen dat de maximale afmetingen voor een voordeligere verzendmethode worden overschreden, ook als de in de productbeschrijving vermelde afmetingen onder de grenswaarden liggen. Wij bieden ook bezorging tot in de woning tegen een meerprijs aan; dit wordt bovenop de standaard verzendkosten in rekening gebracht. De standaard verzendkosten komen overeen met de goedkoopste verzendoptie die voor u beschikbaar is wanneer u uw afleveradres in de kassa hebt ingevoerd. Verzendkosten, verzendmethode en levertijd voor uw bestelling ziet u zodra u uw afleveradres in de kassa hebt ingevoerd. Uw bestelling kan worden opgesplitst in meerdere pakketten en meerdere leveringen.

Standaard pakket - afhaalpunt

Bestellingen boven 129 EUR*: **0 EUR**

Bestellingen tussen 1-129 EUR*: **6,90 EUR**

Standaard pakket - thuisbezorging

Bestellingen boven 129 EUR*: **0 EUR**

Bestellingen tussen 1-129 EUR*: **6,90 EUR**

Langer pakket - thuisbezorging

Bestellingen boven 129 EUR*: **19,90 EUR**

Bestellingen tussen 1-129 EUR*: **26,80 EUR**

Middelgroot pakket- thuisbezorging

Bestellingen boven 129 EUR*: **45 EUR**

Bestellingen tussen 1-129 EUR*: **51,90 EUR**

Groter/zwaarder pakket- thuisbezorging*

Gewichtsklasse 1 (0–10 kg): **55 EUR**

Gewichtsklasse 2 (10–20 kg): **65 EUR**

Gewichtsklasse 3 (20–40 kg): **75 EUR**

Gewichtsklasse 4 (40–70 kg): **85 EUR**

Gewichtsklasse 5 (meer dan 70 kg): **95 EUR**

Groter/zwaarder pakket - toeslag

Levering op gewenste locatie in huis**: **+ 15 EUR**

** Voor bestellingen tussen 1–129 EUR wordt daarnaast 6,90 EUR extra in rekening gebracht bovenop het vermelde bedrag. ** Thuisbezorging vindt plaats aan uw deur en tot maximaal verdieping 4 (als er geen lift is of als de lift de levering niet kan vervoeren).*

2.2 Retourkosten en andere kosten

Retourkosten voor een standaard pakket, een langer pakket en een middelgroot pakket: **6,90 EUR**

Retourkosten voor een groter/zwaarder pakket: **45 EUR**

Kosten voor niet afgehaalde pakketten/niet aangenomen levering voor een standaard pakket, een langer pakket en een middelgroot pakket: **6,90 EUR**

Kosten voor niet afgehaalde pakketten/niet aangenomen levering voor een groter/zwaarder pakket: **29,90 EUR**

3. Bezorgingswijze

Gratis verzending geldt voor een standaard pakket boven 129 EUR (na aftrek van eventuele kortingen). Voor bestellingen tussen 1-129 EUR (na aftrek van eventuele kortingen) en voor een langer pakket, een middelgroot pakket of een groter/zwaarder pakket worden verzendkosten in rekening gebracht. Let op: de verpakking van een artikel kan ervoor zorgen dat de maximale afmetingen voor een voordeligere verzendmethode worden overschreden, ook als de in de productbeschrijving vermelde afmetingen onder de grenswaarden liggen. Wij bieden ook bezorging tot in de woning tegen een meerprijs aan; dit wordt bovenop de standaard verzendkosten in rekening gebracht. De standaard verzendkosten komen overeen met de goedkoopste verzendoptie die voor u beschikbaar is wanneer u uw afleveradres in de kassa hebt ingevoerd. Verzendkosten, verzendmethode en levertijd voor uw bestelling ziet u zodra u uw afleveradres in de kassa hebt ingevoerd. Uw bestelling kan worden opgesplitst in meerdere pakketten en meerdere leveringen.

Wij leveren enkel in Nederland. Kies een bezorgmethode en zorg ervoor dat uw contactgegevens en adres correct zijn voordat u uw aankoop voltooit. Deze kunnen niet worden gecorrigeerd nadat de bestelling is geplaatst. In sommige gevallen kan de vervoerder u echter de mogelijkheid aanbieden om de afleverlocatie te wijzigen wanneer zij hun bezorgbericht naar u sturen. Lees meer in het bericht van de vervoerder of op hun website/app.

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. We hebben de volgende bezorgingswijze:

Standaard pakket - afhaalpunt

Gratis verzending geldt voor een standaardpakket boven 129 EUR na aftrek van eventuele kortingen. Voor bestellingen tussen 1–129 EUR bedragen de verzendkosten 6,90 EUR. Levering vindt plaats bij een DHL-afhaalpunt. Een standaardpakket mag maximaal 20 kg wegen, tot 120 cm lang zijn en een lengte + omtrek van maximaal 300 cm hebben.

Standaard pakket - thuisbezorging

Gratis verzending geldt voor een standaardpakket boven 129 EUR na aftrek van eventuele kortingen. Voor bestellingen tussen 1–129 EUR bedragen de verzendkosten 6,90 EUR. 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. Een standaardpakket mag maximaal 20 kg wegen, tot 120 cm lang zijn en een lengte + omtrek van maximaal 300 cm hebben.

Langer pakket - thuisbezorging

Voor langere pakketten van meer dan 120 cm wordt alleen bezorging aan huis aangeboden via DHL voor 19,90 EUR.Voor bestellingen tussen 1–129 EUR komen hier bovendien 6,90 EUR verzendkosten bij. In deze categorie bevinden zich voornamelijk tapijten, rolgordijnen en gordijnroedes. DHL zal u vooraf informeren over de verwachte bezorgtijd. Een langer pakket mag maximaal 20 kg wegen, mag niet te lang zijn en de som van lengte + omtrek mag maximaal 300 cm bedragen.

Middelgroot pakket - thuisbezorging

Voor een middelgroot pakket wordt alleen bezorging aan huis aangeboden via DHL voor 45 EUR. Voor bestellingen tussen 1–129 EUR komen hier bovendien 6,90 EUR verzendkosten bij. DHL zal u vooraf informeren over de verwachte bezorgtijd. Een middelgroot pakket mag tussen 20–35 kg wegen, mag niet te lang zijn en de som van lengte + omtrek mag maximaal 300 cm bedragen.

Groter/zwaarder pakket- thuisbezorging

Voor een groter/zwaarder pakket wordt alleen bezorging aan huis aangeboden via PostNL. De verzendkosten zijn afhankelijk van het gewicht en bedragen minimaal 55 EUR. Voor bestellingen tussen 1–129 EUR komen hier bovendien 6,90 EUR verzendkosten bij. Thuisbezorging vindt plaats tot aan de voordeur als u in een huis woont, of tot aan de voordeur op maximaal de 4e verdieping als u in een appartement woont en er geen lift is, of als de lift de levering niet kan vervoeren. Er wordt ook een service bij bezorging aangeboden tegen een extra toeslag indien u

liever uw bestelling op een gewenste plaats in huis wilt ontvangen; deze toeslag bedraagt 15 EUR. PostNL informeert u vooraf over het tijdsinterval voor bezorging.

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 voltooien"" 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 u producten bij ons bestelt, wordt van u als klant verwacht dat u:

- 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 uw 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 u en ons is pas tot stand gekomen wanneer u 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 u 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 uw 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 u als persoon en is niet gekoppeld aan het e-mailadres of telefoonnummer dat u heeft gebruikt.

Verwerking van persoonsgegevens

In het kader van de toepassing van ons Fair Use-beleid worden uw 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 uw rechten in verband met de verwerking.

Impact op uw rechten als consument

Als u 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 uw 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, behalve op maat gemaakte producten (d.w.z. producten die volgens uw aanwijzingen zijn vervaardigd of anderszins een persoonlijk tintje hebben, zoals op maat gemaakte gordijnen). Of u nu gebruik wilt maken van het wettelijk vastgelegde herroepingsrecht of van ons retourrecht van 30 dagen, 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 Aankoop annuleren. 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, maar niet de extra kosten die zijn ontstaan door te kiezen voor een duurdere verzendoptie. Standaard verzendkosten komen overeen met de goedkoopste verzendoptie die beschikbaar is voor u bij het afrekenen. Als u ervoor kiest om slechts een deel van uw bestelling te retourneren, betalen wij geen eventuele standaard verzendkosten of extra kosten terug, omdat deze kosten onafhankelijk zijn van het aantal producten dat u heeft besteld.

Wij bieden geen herroepingsrecht voor de dienst "levering op gewenste locatie in huis" die wij hebben uitgevoerd en waarvoor u heeft betaald. Dit betekent dat u geen recht heeft op een terugbetaling als wij de dienst al hebben uitgevoerd. Als u ervoor kiest om de dienst bij uw bestelling te kopen, bent u zich ervan bewust en stemt u ermee in dat de dienst onmiddellijk zal worden uitgevoerd in verband met de levering van uw bestelling en dat u dan geen herroepingsrecht heeft voor de dienst.

U betaalt de retourkosten. Bij het retourneren van een standaard pakket, langer pakket of middelgroot pakket bedragen de retourkosten 6,90 EUR per geretourneerd pakket volgens de opsplitsing die werd weergegeven in de kassa/orderbevestiging. Bij het retourneren van een groter/zwaarder pakket bedragen de retourkosten 45 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: Jotex
504 83 Borås, Zweden
E-mail: customerservice@jotex.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/de levering hebt betaald terug, met uitzondering van eventuele toeslagkosten. Daarna wordt er een toeslag voor het niet-opgehaalde pakket in rekening gebracht, deze toeslag bedraagt 6,90 EUR voor een standard pakket, een langer pakket en een middelgroot pakket, en 29,90 EUR voor een groter/zwaarder pakket. 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. Als uw levering een pakbon met een QR-code of retourcode bevat, kunt u de retourpagina ook bereiken door de QR-code te scannen. Volg vervolgens de instructies op het scherm om het artikel naar ons terug te sturen. Deze instructies variëren afhankelijk van het type artikel en de vervoerder die uw retour verwerkt. Voor artikelen die rechtstreeks door een leverancier aan u zijn geleverd, vind u ook retourinstructies op de pakbon die u bij de levering hebt ontvangen. 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. 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. Het aantal pakketten hangt af van de grootte van de producten en het magazijn waaruit ze zijn verzonden; sommige producten worden rechtstreeks door de leverancier verzonden. 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.

Grotere/zwaardere producten worden soms opgesplitst in meerdere colli, bijvoorbeeld tafelpoten in één colli en het tafelblad in een ander. Deze opsplitsing heeft geen invloed op het aantal keren retourkosten dat in rekening wordt gebracht, aangezien deze colli tot hetzelfde pakket behoren volgens de opsplitsing die werd weergegeven in de kassa/orderbevestiging.

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 berschermd 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). Soms is het retourlabel bij de levering inbegrepen, maar soms wordt het pas aangemaakt door uw servicepunt of vervoerder wanneer u uw retour afgeeft. Als u volgens de retourinstructies zelf een retourlabel op het pakket moet aanbrengen en dit niet door de vervoerder wordt aangemaakt, neem dan contact op met de 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.

Bij het retourneren van een standard pakket, langer pakket of middelgroot pakket bedragen de retourkosten 6,90 EUR per geretourneerd pakket volgens de opsplitsing die werd weergegeven in de kassa/orderbevestiging. Bij het retourneren van een groter/zwaarder pakket bedragen de retourkosten 45 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 u 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 u 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.

In het geval van een transportschade, lees dan meer in punt 7.1.

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. Voor enkele soorten producten, zoals elektronische producten en op maat gemaakte gordijnen, wordt, indien mogelijk, meestal eerst reparatie of vervanging door een nieuw product uitgevoerd voordat de aankoop wordt geannuleerd. 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, eventuele toeslagen 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 of toeslagen 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.

7.1 Transportschade

We vragen u om de verpakking te controleren bij levering in het bijzijn van de chauffeur. Als u schade ontdekt, vragen we u dit te melden aan de chauffeur, die een aantekening maakt op de vrachtbrief. De aantekening is belangrijk voor ons in verband met onze schadeclaim tegen de vervoerder, het heeft geen invloed op uw recht om te reclameren.

Maak foto's van de beschadigde verpakking (bij voorkeur vanuit verschillende hoeken) voordat u de rest van het product opent en onderzoekt. Neem ook foto's van eventuele extra schade. Meld vervolgens de schade bij onze klantenservice via het klachtenformulier dat u onder Klantenservice op onze website vindt. Vergeet niet om de foto's bij te voegen.

Om een schadeclaim bij de vervoerder te kunnen indienen, moet uw e-mail binnen enkele dagen na levering bij ons binnen zijn. We verzoeken u daarom om ons onmiddellijk te contacteren. Als u ons later contacteert of als u pas na de levering transportschade ontdekt, wordt uw klacht behandeld volgens de normale klachtenprocedures.

8. Overige

8.1 Kwitantie

Het digitale ontvangstbewijs voor uw bestelling vind u onder “Mijn pagina’s”. Log in, ga naar “Mijn bestellingen” en klik op “Pakbon” om het ontvangstbewijs te downloaden. Op het ontvangstbewijs wordt het btw-bedrag per artikel en het totale btw-bedrag voor uw volledige bestelling weergegeven. In veel pakketten wordt ook een pakbon meegestuurd, maar niet in alle gevallen. Deze pakbon is ook een ontvangstbewijs en toont het totale btw-bedrag van uw bestelling. 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 Elektronicagarantie

Alle elektronische apparaten die wij verkopen hebben minimaal één jaar garantie, tenzij een langere garantieperiode wordt vermeld in de productinformatie op onze website. Uw factuur of pakbon geldt als garantiebewijs en een eventuele reparatie duurt meestal tussen de 2-5 weken. Let op dat de garantie niet geldig is als het product verkeerd is behandeld. Als het product defect lijkt te zijn, is het daarom belangrijk dat de handleiding zorgvuldig is gelezen voordat het product naar ons wordt teruggestuurd, om te verzekeren dat het correct is geïnstalleerd/behandeld. Op deze manier vermijdt u eventuele kosten die anders aan u kunnen worden doorberekend als het geautoriseerde servicecentrum beoordeelt dat het geen garantiegeval is.

8.4 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.

8.5 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 08:00-17:00) 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.

8.6 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.

8.7 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 of Consuwijzer via www.consuwijzer.nl. Om het juiste geschillenbeslechtingsorgaan binnen de EU te vinden, kunt u altijd het portaal voor consumentengeschillen van de Europese Commissie bezoeken op https://consumer-redress.ec.europa.eu.

8.8 Overmacht

Jotex 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: 29-10-2026