

Retour- en Herroepingsbeleid – Digitale Quizproducten

Dit Retour- en Herroepingsbeleid is van toepassing op alle aankopen die worden gedaan via onze website en heeft betrekking op de levering van digitale quizproducten die onmiddellijk na betaling beschikbaar worden gesteld.

1. Digitale inhoud en uitsluiting van het herroepingsrecht

1.1. Onze quizen worden geleverd als **digitale inhoud** in de zin van artikel 6:230g van het Burgerlijk Wetboek.

1.2. Door tijdens het bestelproces expliciet te bevestigen dat:

- de levering van de digitale inhoud onmiddellijk na aankoop geschiedt, en
- de consument afstand doet van zijn wettelijke herroepingsrecht,

vervalt het recht op ontbinding vanaf het moment dat de consument toegang verkrijgt tot de quiz, downloadlinks of online speelmogelijkheid.

1.3. **Terugbetalingen zijn daarom in beginsel uitgesloten**, tenzij anders is bepaald in dit beleid.

2. Technische gebreken of niet-toegankelijke producten

2.1. Indien de consument na aankoop niet in staat is de quiz te openen, downloaden of gebruiken, dient hij dit binnen **48 uur** na aankoop schriftelijk te melden via het opgegeven contactkanaal.

2.2. De aanbieder zal redelijke inspanningen verrichten om het probleem te verhelpen, bijvoorbeeld door:

- het herstellen van technische fouten,
- het verstrekken van nieuwe toegang of een vervangende downloadlink, of
- het aanbieden van een gelijkwaardig alternatief product.

2.3. Indien het technische gebrek aantoonbaar aan onze zijde ligt en wij **niet in staat zijn** het probleem binnen redelijke termijn op te lossen, heeft de consument recht op (gedeeltelijke) restitutie.

3. Onbedoelde of foutieve aankopen

3.1. Bestellingen die onbedoeld zijn geplaatst komen niet in aanmerking voor annulering of terugbetaling **indien de digitale quiz reeds is geopend of geraadpleegd**.

3.2. Indien de quiz **nog niet geopend of gedownload** is, kan de consument binnen **24 uur** contact opnemen om een verzoek tot annulering in te dienen.

Het al dan niet honoreren van dergelijke verzoeken is ter beoordeling van de aanbieder.

4. Afwijkingen van productinformatie

4.1. De aanbieder streeft ernaar om alle productomschrijvingen juist en volledig te vermelden.

4.2. Indien een geleverde quiz **materieel afwijkt** van de beschrijving zoals weergegeven op de website, kan de consument binnen **7 dagen** na aankoop contact opnemen.

4.3. Na beoordeling kan de aanbieder een passende oplossing bieden, waaronder:

- correctie van het product,

- vervanging door een gelijkwaardig product, of
- restitutie.

5. Aansprakelijkheid

5.1. De aanbieder aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade ontstaan door:

- onjuist gebruik van de quiz,
- technische problemen veroorzaakt door apparatuur, software of internetverbindingen van de gebruiker, of
- omstandigheden die niet aan de aanbieder zijn toe te rekenen.

5.2. De totale aansprakelijkheid van de aanbieder blijft te allen tijde beperkt tot het bedrag dat de consument voor het betreffende digitale product heeft betaald.

6. Klachtenprocedure

6.1. Klachten over geleverde digitale producten dienen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen **14 dagen**, schriftelijk bij ons te worden gemeld.

6.2. Wij streven ernaar om klachten binnen **5 werkdagen** te behandelen en, indien mogelijk, tot een passende oplossing te komen.

Retour- en Herroepingsbeleid – Fysieke producten

Herroepingsrecht (Bedenktime)

Als consument heb je het recht om je aankoop binnen **14 dagen** zonder opgave van reden te herroepen.

De herroepingstermijn van 14 dagen gaat in op de dag waarop jij, of een door jou aangewezen derde die niet de vervoerder is, het product fysiek in bezit krijgt.

Uitzonderingen op het herroepingsrecht

Je kunt het herroepingsrecht niet uitoefenen voor:

- Producten die om redenen van hygiëne niet kunnen worden geretourneerd zodra de verzegeling is verbroken (bijv. ondergoed, cosmetica).
- Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben.
- Gepersonaliseerde producten of producten die op maat zijn gemaakt.
- Audio- en videogeleidingen of software waarvan de verzegeling is verbroken.

2. Uitoefenen van het herroepingsrecht

Om gebruik te maken van je herroepingsrecht dien je ons binnen de herroepingstermijn schriftelijk op de hoogte te stellen. Dit kan via:

- E-mail: contact@hetquizcafe.nl
- Post: **Haringvlietstraat 38, Lewedorp, 4456BT**

Gebruik hiervoor bij voorkeur het **modelformulier voor herroeping**, maar dit is niet verplicht.

3. Retourneren van het product

Na het doorgeven van de herroeping heb je **14 dagen de tijd** om het product terug te sturen.

Voorwaarden voor retourzending:

- Het product moet, indien redelijkerwijs mogelijk, in de originele staat en verpakking worden teruggestuurd.
- Je mag het product hanteren en inspecteren zoals je dat in een fysieke winkel zou doen.
- Waardevermindering door gebruik buiten wat noodzakelijk is om het product te beoordelen kan in rekening worden gebracht.

4. Kosten van retourneren

De kosten voor het terugzenden van het product zijn voor rekening van de klant, tenzij anders vermeld of overeengekomen.

Indien het om een verkeerd of defect product gaat, nemen wij uiteraard de retourkosten voor onze rekening.

5. Terugbetaling

Na ontvangst van de retourzending betalen wij het volledige aankoopbedrag, inclusief eventuele standaard verzendkosten, terug binnen **14 dagen**.

We mogen wachten met terugbetaling totdat we het product hebben ontvangen of totdat je hebt aangetoond dat je het product hebt teruggestuurd (afhankelijk van welke gebeurtenis eerst plaatsvindt).

De terugbetaling gebeurt via dezelfde betaalmethode als waarmee de oorspronkelijke aankoop is gedaan, tenzij we samen een andere methode afspreken.

6. Ruilen

Wil je een product ruilen voor een andere maat of kleur? Neem dan contact met ons op via contact@hetquizcafe.nl.

Ruilen is afhankelijk van beschikbaarheid van de gewenste variant.

Contactgegevens

Voor vragen, meldingen van technische problemen of klachten kan contact worden opgenomen via:

Het Quiz Café

Contact@hetquizcafe.nl

KvK-nummer: 98831771

BTW-nummer: NL005358659B57