

Retour- en herroepingsbeleid

Plumaris / MaDec BV | Versie 2026-10-17-0e42f9d212ff

1. Toepassingsgebied

Dit retourbeleid is van toepassing op aankopen die consumenten via de webshop van Plumaris sluiten. Een consument is een natuurlijke persoon die hoofdzakelijk handelt voor doeleinden buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.

Voor aankopen door ondernemingen of professionele klanten geldt het wettelijke herroepingsrecht niet, tenzij Plumaris uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomt.

2. Wettelijk herroepingsrecht

Als consument heeft u het recht om uw online aankoop binnen een termijn van 14 kalenderdagen zonder opgave van redenen te herroepen.

De herroepingstermijn begint te lopen op de dag nadat u, of een door u aangewezen derde die niet de vervoerder is, het product fysiek in ontvangst heeft genomen.

Wanneer meerdere producten uit één bestelling afzonderlijk worden geleverd, begint de herroepingstermijn op de dag nadat u het laatste product heeft ontvangen. Bij een product dat uit meerdere onderdelen of zendingen bestaat, begint de termijn op de dag nadat u het laatste onderdeel heeft ontvangen.

U mag uw bestelling ook al vóór de levering herroepen.

3. Hoe oefent u het herroepingsrecht uit?

Om uw herroepingsrecht uit te oefenen, moet u Plumaris vóór het verstrijken van de herroepingstermijn op de hoogte brengen van uw beslissing.

Dit kan via:

- e-mail: mario@plumaris.be
- post: MaDec BV-Plumaris, Korenwind 48, 8890 Moorslede
- het modelformulier voor herroeping onderaan dit retourbeleid
- een andere ondubbelzinnige schriftelijke verklaring waaruit duidelijk blijkt dat u de overeenkomst wilt herroepen

Vermeld bij voorkeur uw naam, adres, bestelnummer, de producten die u wilt retourneren en de datum waarop u de bestelling heeft ontvangen.

Het gebruik van het modelformulier is niet verplicht. De consument draagt wel de bewijslast dat de herroeping tijdig werd meegedeeld. Daarom raden wij aan om de herroeping schriftelijk of per e-mail te melden.

4. Terugzenden van producten

Nadat u Plumaris over uw beslissing tot herroeping heeft geïnformeerd, moet u de producten uiterlijk binnen 14 kalenderdagen terugzenden naar:

Plumaris Korenwind 48 8890 Moorslede België

U bent op tijd wanneer u de producten verzendt voordat deze termijn van 14 kalenderdagen is verstreken.

Neem, indien mogelijk, vooraf contact met ons op voordat u een product retourneert. Een voorafgaande toestemming van Plumaris is echter geen wettelijke voorwaarde om het herroepingsrecht te kunnen uitoefenen.

Voeg bij de retourzending bij voorkeur uw naam, bestelnummer en een kopie van uw aankoopbewijs toe, zodat wij de retour correct kunnen verwerken.

5. Kosten en risico van de retourzending

De directe kosten van het terugzenden zijn voor rekening van de consument, behalve wanneer:

- Plumaris uitdrukkelijk heeft aangeboden deze kosten te dragen;
- het verkeerde product werd geleverd;
- het product bij levering beschadigd of niet-conform was;
- of de wet bepaalt dat Plumaris de kosten moet dragen.

De consument is verantwoordelijk voor de retourzending totdat deze door Plumaris is ontvangen. Wij raden daarom aan om een geschikte, stevige verpakking en een traceerbare verzendmethode te gebruiken en het verzendbewijs te bewaren.

Ongefrankeerde of onvoldoende gefrankeerde retourzendingen kunnen worden geweigerd.

6. Staat van de teruggestuurde producten

Tijdens de herroepingstermijn mag u een product alleen behandelen en inspecteren zoals dat ook in een fysieke winkel mogelijk zou zijn om de aard, kenmerken en werking ervan vast te stellen.

U bent aansprakelijk voor iedere waardevermindering die ontstaat door een behandeling die verder gaat dan noodzakelijk om het product te beoordelen.

Wij vragen u daarom om:

- het product zorgvuldig te behandelen;
- het product compleet en proper terug te sturen;
- alle meegeleverde onderdelen en accessoires terug te sturen;
- indien redelijkerwijs mogelijk, de oorspronkelijke verpakking te gebruiken.

Het ontbreken of beschadigen van de oorspronkelijke verpakking leidt bij producten waarvoor het herroepingsrecht geldt niet automatisch tot een weigering. Een aantoonbare waardevermindering door onnodig gebruik, beschadiging, vervuiling of een onvolledige retour kan wel in mindering worden gebracht op het terug te betalen bedrag.

7. Verzegelde en geopende verpakkingen

Om redenen van voedselveiligheid, gezondheidsbescherming en hygiëne kunnen de volgende producten na het verbreken of openen van hun verzegeling niet worden teruggenomen:

- voedingssupplementen;
- vitaminen en mineralen;
- verzorgings- en hygiëneproducten;
- andere verzegelde producten die na opening niet meer veilig opnieuw kunnen worden verkocht.

Voor deze producten geldt het herroepingsrecht uitsluitend zolang de verpakking volledig ongeopend, onbeschadigd en verzegeld is.

Een verpakking wordt als geopend beschouwd wanneer een zegel, sluiting, beschermfolie, veiligheidsstrip of andere hygiënische of voedselveilige verzegeling werd verbroken.

Deze uitsluiting geldt alleen voor producten die wegens gezondheidsbescherming, hygiëne of voedselveiligheid na opening daadwerkelijk niet geschikt zijn om te worden teruggezonden. Het louter openen van de omverpakking of verzenddoos doet het herroepingsrecht niet vervallen.

Het bovenstaande doet geen afbreuk aan uw wettelijke rechten wanneer een geleverd product defect, beschadigd, verkeerd geleverd of niet conform de bestelling is.

8. Andere wettelijke uitzonderingen

Naast geopende verzegelde producten geldt het herroepingsrecht onder meer niet voor:

- producten die volgens de specificaties van de klant zijn vervaardigd of duidelijk gepersonaliseerd zijn;
- producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
- producten die na levering door hun aard onherroepelijk met andere producten zijn vermengd;
- andere producten of overeenkomsten waarvoor de wet uitdrukkelijk in een uitzondering voorziet.

Wanneer een uitzondering van toepassing is, wordt dit waar mogelijk bij het betreffende product vermeld.

9. Terugbetaling

Wanneer u de volledige bestelling rechtsgeldig herroept, betaalt Plumaris alle van u ontvangen betalingen terug, met inbegrip van de kosten van de door Plumaris aangeboden goedkoopste standaardlevering.

Eventuele meerkosten die voortvloeien uit uw keuze voor een duurdere leveringsmethode dan de goedkoopste aangeboden standaardlevering worden niet terugbetaald.

Wanneer u slechts een gedeelte van uw bestelling retourneert, worden de oorspronkelijke leveringskosten niet terugbetaald wanneer deze kosten ook verschuldigd zouden zijn geweest voor de producten die u behoudt. De terugbetaling gebeurt onverwijld en uiterlijk binnen 14 kalenderdagen nadat Plumaris van uw beslissing tot herroeping op de hoogte werd gebracht. Plumaris mag wachten met terugbetalen totdat:

- de teruggestuurde producten zijn ontvangen; of
- u heeft aangetoond dat u de producten heeft teruggezonden,

afhankelijk van welk tijdstip zich het eerst voordoet.

De terugbetaling gebeurt via hetzelfde betaalmiddel dat voor de oorspronkelijke bestelling werd gebruikt, tenzij u uitdrukkelijk met een andere kosteloze betaalmethode instemt. Voor de terugbetaling worden geen administratiekosten aangerekend.

Een eventuele wettelijk toegestane waardevermindering kan van het terug te betalen bedrag worden afgetrokken.

10. Beschadigde, verkeerde of gebrekkige levering

Het herroepingsrecht staat los van uw wettelijke rechten bij een beschadigd, verkeerd geleverd of gebrekkig product.

Controleer uw bestelling zo snel mogelijk na ontvangst. Wanneer een product beschadigd, verkeerd geleverd of gebrekkig is, vragen wij u om zo spoedig mogelijk contact op te nemen via mario@plumaris.be en het volgende te bezorgen:

- uw naam en bestelnummer;
- een beschrijving van het probleem;
- duidelijke foto's van het product;
- indien van toepassing, foto's van de verpakking en het verzendlabel.

Gooi een beschadigd product of de bijbehorende verpakking niet weg voordat Plumaris uw melding heeft behandeld.

Wanneer een product bij levering beschadigd, verkeerd of niet conform is, draagt Plumaris de noodzakelijke retourkosten en wordt een passende wettelijke oplossing aangeboden. Afhankelijk van de omstandigheden kan dit bestaan uit herstel, vervanging, een prijsvermindering of terugbetaling.

11. Wettelijke garantie

Voor consumenten geldt de wettelijke conformiteitsgarantie. Voor nieuwe consumptiegoederen bedraagt deze in beginsel twee jaar vanaf de levering.

Voor producten met een beperkte houdbaarheid wordt bij de beoordeling rekening gehouden met de aard van het product, de vermelde houdbaarheidsdatum, de bewaarvoorschriften en het normale gebruik ervan.

De wettelijke garantie geldt niet voor schade die onder meer het gevolg is van:

- verkeerd of oneigenlijk gebruik;
- normale slijtage;
- onjuiste bewaring;
- het niet naleven van gebruiks- of bewaarvoorschriften;
- beschadiging door de klant of door derden;
- normale kwaliteits- of kleurvariaties die eigen zijn aan natuurlijke producten, voor zover het product nog conform de overeenkomst is.

Dit retourbeleid beperkt de wettelijke garantierechten van de consument niet.

12. Aankopen die worden afgehaald

Wanneer een bestelling volledig online werd gesloten en vervolgens door de klant wordt afgehaald, blijft het wettelijke herroepingsrecht in principe van toepassing.

Voor een aankoop die pas ter plaatse in een fysieke winkel of afhaallocatie tot stand komt, bestaat geen automatisch wettelijk herroepingsrecht, tenzij Plumaris vrijwillig anders beslist.

13. Contactgegevens

Voor vragen over een retourzending of herroeping kunt u contact opnemen met:

MaDec BV-Plumaris Ondernemingsnummer: 0765938724 Adres: Korenwind 48, 8890 Moorslede E-mail: mario@plumaris.be Telefoon: 0474/754.744

Modelformulier voor herroeping

Vul dit formulier alleen in en stuur het terug wanneer u de overeenkomst wilt herroepen.

Aan: MaDec BV-Plumaris, Korenwind 48, 8890 Moorslede, België. E-mail: mario@plumaris.be.

Hierbij deel ik u mee dat ik onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen herroep:

.....

Bestelnummer:

Besteld op:

Ontvangen op:

Naam van de consument:

Adres van de consument:

.....

Handtekening van de consument (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend):

.....

Datum: