VAYNEXO · NEDERLANDS

Retour- en terugbetalingsbeleid

Laatst bijgewerkt: 22 november 2026

1. Toepassingsgebied

Dit beleid betreft de fysieke dragers en diensten die Ludovic Peene verkoopt onder de naam Vaynexo, KBO 0817.437.905, btw BE 0817.437.905, Rue de Gravière 15/003, 5000 Namur, Belgique. Contact: hello@vaynexo.com; +32 475 34 65 75.

Herroeping biedt een consument de mogelijkheid onder de wettelijke voorwaarden op een overeenkomst terug te komen. Opzegging beëindigt een dienst of de verlenging daarvan volgens de bijbehorende voorwaarden. Rechtsmiddelen bij een conformiteitsgebrek of niet-nakoming staan los van die procedures.

Vaynexo biedt geen aanvullende algemene « niet tevreden, geld terug »-garantie, tenzij een bijzondere toezegging uitdrukkelijk wordt aangekondigd. Dit beperkt geen enkel wettelijk recht.

De onderdelen 2 tot en met 6 beschrijven het Europese herroepingsstelsel dat op de betrokken overeenkomsten van toepassing is en beperken geen gunstigere dwingende nationale bescherming. De bijzondere regels van onderdeel 8 gelden wanneer de verkoop onder de Thaise wet op directe verkoop en direct marketing valt. De uitsluitingen en kosten van het Europese stelsel worden niet automatisch op dat Thaise stelsel toegepast. In andere landen worden de rechten van de klant bepaald door de toepasselijke dwingende rechten en het aanvaarde aanbod.

2. Herroeping door de consument — Europees stelsel

Voor een aankoop op afstand waarvoor een herroepingsrecht geldt, hebt u veertien kalenderdagen om uw beslissing mee te delen, zonder die te hoeven motiveren.

Voor een fysieke drager, met inbegrip van een verkoop waarbij die drager met digitale functies wordt gecombineerd, begint de termijn op de dag nadat u of een door u aangewezen derde die niet de vervoerder is, de drager heeft ontvangen. Wanneer meerdere goederen uit één bestelling afzonderlijk worden geleverd, wordt de termijn volgens de toepasselijke regels berekend vanaf de ontvangst van het laatste goed.

Voor een zelfstandige overeenkomst voor een digitale dienst, zoals een afzonderlijk Premium-abonnement, begint de termijn op de dag na het sluiten van de overeenkomst.

Het volstaat vóór het verstrijken van de termijn een ondubbelzinnige verklaring te versturen. U kunt de functie « Herroepen » gebruiken op https://vaynexo.com/nl/herroepen/, schrijven naar hello@vaynexo.com of een brief sturen naar het hierboven vermelde beroepsadres. Het model onderaan deze pagina is optioneel.

Met de onlinefunctie kunt u de overeenkomst identificeren, uw verklaring controleren en vervolgens klikken op « Herroeping bevestigen ». U ontvangt onverwijld per e-mail een ontvangstbevestiging met de inhoud, datum en tijd van uw verklaring. Een tijdig uitgeoefend recht is niet afhankelijk van latere goedkeuring door Vaynexo.

Als de wettelijk vereiste informatie over herroeping niet is verstrekt, gelden de wettelijke verlengingen, die kunnen oplopen tot twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke termijn. Als die informatie tijdens de verlenging alsnog wordt verstrekt, eindigt de termijn veertien dagen na ontvangst ervan.

3. Standaarddragers en gepersonaliseerde dragers

Standaarddragers vallen onder het herroepingsrecht wanneer zij op afstand aan een consument worden verkocht. Een serienummer, unieke QR-code of activering is niet voldoende om dat recht op te heffen.

Het herroepingsrecht geldt niet voor een goed dat volgens uw specificaties is vervaardigd of duidelijk is gepersonaliseerd, bijvoorbeeld wanneer uw naam of logo speciaal op de drager wordt gedrukt, als aan de wettelijke voorwaarden van die uitzondering is voldaan. De betrokken personalisering en het ontbreken van het herroepingsrecht worden vóór de bestelling meegedeeld.

De enkele keuze voor een standaardformaat of een latere wijziging van uw onlineprofiel mag niet worden verward met gepersonaliseerde fysieke productie. De uitzondering voor een gepersonaliseerde drager sluit herroeping van een zelfstandig digitaal abonnement niet automatisch uit.

Garanties en rechtsmiddelen bij gebreken blijven van toepassing op gepersonaliseerde goederen.

4. Diensten die onmiddellijk beginnen

Als u uitdrukkelijk vraagt een betaalde dienst te starten vóór het verstrijken van de herroepingstermijn, behoudt u uw recht gedurende de toepasselijke termijn zolang niet is voldaan aan de wettelijke voorwaarden voor het verlies ervan.

Bij herroeping kan alleen het bedrag dat evenredig is aan de dienst die daadwerkelijk tot uw kennisgeving is geleverd verschuldigd blijven, wanneer aan de wettelijke voorwaarden is voldaan, waaronder voorafgaande informatie en uw uitdrukkelijke verzoek. Voor doorlopende toegang die jaarlijks wordt gefactureerd, berust de berekening op de daadwerkelijk geleverde duur en de overeengekomen prijs. Na de bestelling worden geen niet-overeengekomen voorbereidingskosten of vaste activeringskosten toegevoegd.

Bij gebrek aan een uitdrukkelijk verzoek of de vereiste informatie worden bedragen die de wet uitsluit niet aangerekend. Aan de twaalf maanden Premium die als inbegrepen worden aangekondigd, wordt achteraf geen verzonnen waarde toegekend en er worden geen kosten met terugwerkende kracht voor aangerekend.

Het activeren van een profiel of het openen van uw account vormt niet de volledige uitvoering van een jaar dienstverlening. De regel voor gedownloade digitale inhoud wordt niet uitsluitend wegens die activering op u toegepast.

Als u voor een zelfstandige betaalde dienst niet om een vervroegde start vraagt, begint de dienst na het verstrijken van de herroepingstermijn; de dienst- en factureringsdata worden aangepast zodat de aangekochte periode niet wordt verkort.

5. Retouren

Na uw kennisgeving stuurt u het goed uiterlijk binnen veertien dagen terug of overhandigt u het aan Vaynexo op het volgende adres: Ludovic Peene — Vaynexo, Rue de Gravière 15/003, 5000 Namur, Belgique, tenzij een ander adres wordt overeengekomen zonder afbreuk te doen aan uw rechten.

De rechtstreekse retourkosten zijn voor uw rekening als dit vóór de bestelling is meegedeeld; zij zijn voor rekening van Vaynexo als die informatie niet is verstrekt of als Vaynexo heeft toegezegd de kosten te dragen. Deze regel staat los van retouren die nodig zijn voor de wettelijke garantie; die mogen voor de consument geen kosten veroorzaken.

Bescherm het goed tijdens het vervoer. De oorspronkelijke verpakking is nuttig wanneer zij beschikbaar is, maar het ontbreken ervan sluit herroeping niet automatisch uit. Waardevermindering kan alleen onder de

wettelijke voorwaarden worden aangerekend voor handelingen die verder gaan dan nodig was om de aard, kenmerken en werking van het goed vast te stellen.

6. Terugbetaling

Terug te betalen bedragen worden zonder onnodige vertraging en uiterlijk veertien dagen na uw kennisgeving terugbetaald, met inbegrip van de standaardleveringskosten voor de herroepen bestelling. De meerprijs die voortvloeit uit uw keuze voor een duurdere levering dan de aangeboden standaardmethode hoeft niet te worden terugbetaald.

Voor goederen kan Vaynexo de terugbetaling uitstellen totdat de goederen zijn terugontvangen of totdat een bewijs van terugzending is ontvangen, afhankelijk van wat het eerst gebeurt, tenzij Vaynexo aanbiedt de goederen zelf op te halen.

De terugbetaling gebeurt via het oorspronkelijke betaalmiddel, tenzij u uitdrukkelijk instemt met een ander middel zonder kosten voor u. Een tegoedbon wordt u niet opgelegd. De betalingskosten die Vaynexo draagt, worden niet als administratiekosten ingehouden op een wettelijk verschuldigde terugbetaling.

Herroeping beëindigt de betrokken overeenkomst en de aanvullende overeenkomsten onder de wettelijke voorwaarden. De bijbehorende digitale toegang kan bij de verwerking worden gedeactiveerd; Vaynexo verduidelijkt om welke diensten het gaat.

7. Gebrek, garantie en opzegging

Een niet-conforme fysieke drager, een aan Vaynexo toe te rekenen productiefout of een niet-geleverde dienst wordt onafhankelijk van de herroepingstermijn behandeld. Stuur een beschrijving van het probleem en een referentie waarmee de aankoop kan worden teruggevonden naar hello@vaynexo.com. Een foto kan de diagnose vergemakkelijken, zonder een systematische voorwaarde voor uw rechtsmiddel te vormen.

Onder het Belgische stelsel geldt voor nieuwe goederen die aan een consument worden verkocht een wettelijke garantie van twee jaar vanaf de levering, met de specifieke regels voor bijbehorende digitale elementen en de doorlopende levering daarvan. Wanneer de consument binnen dat stelsel voor herstelling kiest, wordt de garantietermijn eenmaal met één jaar verlengd. Vóór het conform maken informeert Vaynexo de consument onder de wettelijke voorwaarden over de keuze tussen herstelling en vervanging. Meld het gebrek zodra u het vaststelt; de Belgische meldingstermijn bedraagt twee maanden. Die termijn en de Belgische garantieduur beperken geen gunstigere dwingende bescherming die in een ander land geldt, met name wanneer een garantie daar afhangt van de redelijkerwijs te verwachten levensduur van het goed. De rechtsmiddelen omvatten, onder de wettelijke voorwaarden, kosteloze herstelling of vervanging, prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst. Doorlopende digitale diensten moeten tijdens de leveringsperiode conform zijn.

Het voorkomen van verlenging van Premium beëindigt de volgende facturering; dat betekent niet automatisch dat een reeds geleverde periode wordt terugbetaald. De opzeggingsrechten na stilzwijgende verlenging en de bijbehorende terugbetalingen worden beschreven in artikel 6 van de Algemene voorwaarden. Herroeping en rechtsmiddelen bij niet-nakoming of non-conformiteit blijven daarvan onderscheiden.

Zakelijke gebruikers beschikken niet over een algemeen wettelijk herroepingsrecht dat gelijk is aan dat van consumenten. De rechten uit hun overeenkomst, uit een tekortkoming in de levering of uit toepasselijke wettelijke garanties blijven behouden.

Neem voor een afspraak of een dienst die wordt verkocht door een zakelijke gebruiker van Vaynexo contact op met die gebruiker, die de verkoper is. Een betaallink of een ontvangst via Stripe Connect draagt de levering van die dienst niet over aan Vaynexo. Het annuleren van de afspraak voert op zichzelf geen terugbetaling uit.

8. Consumenten in Thailand

Wanneer uw aankoop onder de Thaise wet op directe verkoop en direct marketing valt (Direct Sales and Direct Marketing Act), kunt u volgens de voorwaarden van die wet binnen zeven dagen na ontvangst van het goed of de dienst schriftelijk kennisgeven van de wettelijke beëindiging van die aankoop. U kunt schrijven naar hello@vaynexo.com, ons onlineformulier gebruiken of uw verklaring sturen naar het adres van de verkoper op uw verkoopdocument. Dit recht is niet afhankelijk van het verstrekken van een motivering.

Vaynexo betaalt dan de verschuldigde bedragen volledig terug binnen vijftien dagen na ontvangst van uw kennisgeving. De Europese regels die uitstel van terugbetaling tot de retourzending toestaan, worden niet tegen dit Thaise recht ingeroepen wanneer zij daarmee in strijd zijn.

U kunt het betrokken goed onder meer gedurende eenentwintig dagen bij u thuis ter beschikking van de verkoper houden zodat die het kan ophalen, of de wettelijk voorziene postprocedure volgen wanneer de verkoper daarom vraagt, op diens kosten. Onder de wettelijke voorwaarden kunt u het recht uitoefenen het goed vast te houden tot terugbetaling. Neem contact met ons op om die oplossing te organiseren zonder retourkosten op te leggen die met dit stelsel in strijd zijn. Het goed ter beschikking houden is niet hetzelfde als een verplichting het op eigen kosten naar België te verzenden.

De Europese uitzonderingen voor personalisering of het starten van een dienst worden niet automatisch op deze Thaise mogelijkheid toegepast. Garanties en andere dwingende rechtsmiddelen blijven van toepassing. Het verkoopdocument voor verrichtingen die onder dit stelsel vallen, vermeldt in begrijpelijk Thai de identiteit van de partijen, de data, betaling, levering, retourzending, garanties en het duidelijk benadrukte beëindigingsrecht.

9. Modelformulier voor herroeping

Alleen invullen en terugsturen als u wilt herroepen.

Aan Ludovic Peene — Vaynexo, Rue de Gravière 15/003, 5000 Namur, Belgique; hello@vaynexo.com.

Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mee dat ik/wij (*) mijn/onze (*) overeenkomst betreffende de verkoop van het volgende goed (*) / de levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*):

Betrokken goed of dienst:

Besteld op (*) / ontvangen op (*):

Naam/Namen van de consument(en):

Adres van de consument(en):

Handtekening van de consument(en), alleen bij indiening op papier:

Datum:

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

U kunt uw e-mailadres en bestelreferentie toevoegen om de verwerking te vergemakkelijken. Gebruik van dit model is niet verplicht.