Retourbeleid met betrekking tot leveringen aan zakelijke klanten (B2B)

Versie 1, per 13 september 2026

1. De Verkoper biedt de Klant de mogelijkheid om de bij de Verkoper gekochte goederen zonder opgave van redenen te retourneren, mits deze goederen niet zijn uitgesloten van het retourrecht op grond van artikel 4 hierna, in overeenstemming met de hiernavolgende artikelen (hierna: het ”**Retourrecht**).

2. Om gebruik te maken van het Retourrecht, dient de Klant binnen veertien (14) kalenderdagen, te rekenen vanaf de dag waarop de Klant of een door de Klant aangewezen derde, met uitzondering van de vervoersdienstverlener, de goederen in bezit heeft genomen (hierna “**Inbezitneming**”),

   (i) de retourzending te registreren via https://returns.parcellab.com/conrad/nl/nl/ (hierna: het “**Retourportaal**”); en

   (ii) de goederen te verzenden naar het retouradres dat vermeld staat op het door het Retourportaal verstrekte retourlabel (waarbij de eerste scan van de retourzending door de vervoersdienstverlener bepalend is voor de naleving van de termijn, en het risico van de retourzending voor rekening van de Klant komt).

   Het Retourrecht vervalt indien de onder (i) en/of (ii) vereiste handelingen niet binnen de bovengenoemde termijn worden verricht.

3. In geval van een gerechtvaardigde en correcte uitoefening van het Retourrecht ontvangt de Klant een terugbetaling van de aankoopprijs via hetzelfde betaalmiddel als dat waarmee de betaling is verricht, indien de betaling is gedaan via creditcard, vooruitbetaling of een online betaaldienst. Indien de betaling via automatische incasso heeft plaatsgevonden of indien er een aankoop op rekening is gedaan, wordt er een creditnota opgemaakt via het Conrad-klantaccount van de Klant. Deze creditnota wordt allereerst verrekend met eventuele openstaande en opeisbare vorderingen van de Verkoper op de Klant. Het eventuele restantbedrag wordt uitbetaald nadat de Klant geldige bankrekeninggegevens heeft verstrekt.

4. Het Retourrecht is niet van toepassing op

   a. goederen die door de Klant in een fysieke winkel (momenteel niet in Nederland) zijn gekocht;
   b. goederen die als tweedehands zijn verkocht;
   c. goederen die als nieuw zijn verkocht en die op het moment van hun Inbezitneming ongebruikt, onbeschadigd en compleet waren, maar die zich niet langer in hun oorspronkelijke staat bevinden (waarbij ook de eerste ingebruikstelling, installatie, montage van een pakket of het openen van een beschermende afdekking of verzegeling die objectief noodzakelijk is, ertoe leidt dat de goederen als gebruikt worden aangemerkt; het enkele openen van de buitenverpakking om de goederen op zichtbare gebreken te controleren wordt echter niet als zodanig aangemerkt);
   d. goederen ten aanzien waarvan de Klant vóór de aankoop ervan in kennis is gesteld dat het Retourrecht is uitgesloten (ongeacht of daarbij een reden voor de uitsluiting van het Retourrecht is vermeld);
   e. goederen die online zijn gedownload;
   f. goederen die volgens specificaties van de Klant zijn vervaardigd of geconfigureerd (ook uit standaardcomponenten, zoals individueel geconfigureerde hardware met of zonder software-installaties);
   g. goederen die per meter worden verkocht (voor de Klant op maat gesneden kabels, enz.);
   h. onvolledige pakketten, d.w.z. een samenstelling van meerdere, doorgaans vergelijkbare of bij elkaar passende producten die als één geheel worden verkocht en geprijsd;
   i. Apple BTO-apparaten (Built-to-Order) en Apple CTO-apparaten (Configure-to-Order); en
   j. gekalibreerde apparaten.

5. Alvorens het Retourrecht uit te oefenen, dient de Klant alle persoonlijke gegevens te verwijderen die op de goederen zijn opgeslagen of daarin zijn opgenomen. Bij het uitoefenen van het Retourrecht stemt de Klant ermee in dat de eigendom van de goederen wordt overgedragen aan de Verkoper, en dat het uitsluitend aan de Verkoper is om te bepalen hoe verder met de goederen wordt omgegaan (met inbegrip van wederverkoop).

6. De kosten van de retourzending komen voor rekening van de Klant. Indien de Klant voor de retourzending gebruikmaakt van een door de Verkoper vooraf betaald retourlabel, zal de Verkoper, naar eigen keuze, ofwel de kosten van de retourzending in mindering brengen op het bedrag van de creditnota of de terugbetaling overeenkomstig artikel 3, ofwel de kosten van de retourzending in rekening brengen bij de Klant.

7. De rechten van de Klant op grond van de toepasselijke wetgeving blijven – onder voorbehoud van de voorwaarden van en in overeenstemming met de Algemene Leveringsvoorwaarden voor Zakelijke Klanten (B2B), zoals van tijd tot tijd gewijzigd, in het bijzonder de artikelen 6 en 7 daarvan – volledig behouden en worden niet aangetast door dit Retourbeleid met betrekking tot Leveringen aan Zakelijke Klanten (B2B).