

Retourbeleid

iapp.nl | iSpeed E-bike Modules

Versie 1.1 — april 2026

Bij iapp.nl streven wij naar hoogwaardige producten en uitstekende klantenservice. Dit retourbeleid beschrijft uw rechten en de procedure voor het retourneren van producten die via iapp.nl zijn aangeschaft. Niets in dit beleid beperkt of vervangt uw wettelijke rechten op grond van het Nederlands recht en de toepasselijke Europese consumentenwetgeving.

1. Herroepingsrecht

Als consument heeft u het recht om uw aankoop zonder opgave van redenen te herroepen binnen 14 kalenderdagen. De herroepingstermijn gaat in op de dag waarop u (of een door u aangewezen derde, niet zijnde de vervoerder) de goederen ontvangt.

Bij bestellingen waarbij meerdere producten afzonderlijk worden geleverd, gaat de termijn van 14 dagen in op de dag waarop u het laatste product ontvangt.

Om uw herroepingsrecht uit te oefenen, dient u ons voor het verstrijken van de herroepingstermijn op de hoogte te stellen via een e-mail aan info@iapp.nl met uw ordernummer en een duidelijke verklaring van uw voornemen tot herroeping. U mag gebruikmaken van het modelformulier voor herroeping dat is opgenomen in onze Algemene Voorwaarden, maar dit is niet verplicht.

2. Retourvoorwaarden

Om in aanmerking te komen voor een retour op grond van het herroepingsrecht, moet het product aan de volgende voorwaarden voldoen:

- Het product moet ongebruikt en in originele staat zijn.
- Alle originele verpakking, labels en accessoires moeten zijn meegeleverd.
- Het product mag na aflevering niet zijn beschadigd of aangepast.

U mag het product in redelijke mate hanteren en inspecteren om de aard, kenmerken en werking ervan te beoordelen — zoals u dat in een fysieke winkel zou doen. Indien de waarde van het product is verminderd door gebruik dat verder gaat dan noodzakelijk voor deze beoordeling, behoudt iapp zich het recht voor een bedrag ter hoogte van die waardevermindering in mindering te brengen op uw terugbetaling.

3. Defecte of Niet-Conforme Producten

Indien een product defect aankomt, beschadigd is tijdens transport, of niet overeenkomt met de omschrijving, heeft u aanvullende rechten op grond van de wettelijke garantie van twee jaar (zie onze Algemene Voorwaarden). In dat geval geldt het volgende:

- Neem binnen een redelijke termijn na ontdekking van het gebrek contact met ons op via info@iapp.nl.
- Wij regelen de ophaling of vergoeden de retourverzendskosten — u draagt deze kosten niet.

- Uw opties zijn: herstel, vervanging, evenredige prijsvermindering of volledige terugbetaling, afhankelijk van de omstandigheden.

4. Retour Aanmelden

a. Melding: Stuur een e-mail naar info@iapp.nl met uw ordernummer, de productnaam en de reden voor de retour.

b. Retourautorisatie: Wij reageren binnen 2 werkdagen met een Retourautorisatienummer (RAN) en verdere instructies.

c. Verpakken en verzenden: Verpak het product zorgvuldig, bij voorkeur in de originele verpakking. Wij raden aan gebruik te maken van een traceerbare verzendmethode. Stuur het product terug binnen 14 dagen na uw melding.

5. Retourverzendkosten

De volgende regels zijn van toepassing op retourverzendkosten:

- Herroepingsrecht: De retourverzendkosten zijn voor uw rekening, tenzij wij u hier voorafgaand aan de aankoop niet duidelijk over hebben geïnformeerd (in dat geval dragen wij de kosten).
- Defecte of niet-conforme producten: iapp draagt alle retourverzendkosten. Wij regelen de ophaling of vergoeden uw verzendkosten na ontvangst van de retourzending.
- Verkeerde levering (verkeerd product gestuurd): iapp draagt alle retourverzendkosten.

6. Terugbetalingsproces

Na ontvangst van uw retourzending en verificatie dat deze voldoet aan de toepasselijke voorwaarden, verwerken wij uw terugbetaling. Wij streven ernaar dit binnen 5 werkdagen na ontvangst te doen, en uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van uw herroepingsmelding — mits wij de geretourneerde goederen of een bewijs van retourzending hebben ontvangen.

Terugbetalingen worden gedaan via dezelfde betaalmethode als gebruikt bij de oorspronkelijke aankoop, tenzij u uitdrukkelijk akkoord gaat met een andere methode.

Terugbetalingsbedrag:

- De volledige productprijs wordt terugbetaald.
- De standaard verzendkosten worden terugbetaald, tenzij u heeft gekozen voor een duurdere bezorgoptie dan de door ons aangeboden standaardoptie — in dat geval worden alleen de kosten van standaardverzending vergoed.
- Eventuele aftrek wegens waardevermindering (zie artikel 2) wordt vooraf duidelijk aan u gecommuniceerd.

7. Niet-Retourneerbare Artikelen

Het herroepingsrecht is niet van toepassing op:

- Op maat gemaakte of gepersonaliseerde producten die naar uw specificaties zijn vervaardigd.
- Verzegelde goederen die na levering zijn geopend en om hygiënische of gezondheidsbeschermingsredenen niet kunnen worden geretourneerd.
- Digitale inhoud (downloads) waarvan de levering is begonnen met uw uitdrukkelijke voorafgaande toestemming en erkenning dat u daarmee afstand doet van uw herroepingsrecht.

Neem bij twijfel of uw product onder een van deze categorieën valt contact met ons op vóór uw aankoop.

8. Omruilen

Wij bieden momenteel geen directe omruiling aan. Wenst u een ander product te ontvangen, retourneer dan het originele artikel via de bovenstaande procedure en plaats een nieuwe bestelling voor het gewenste product.

9. Contact

Voor vragen of hulp bij een retour kunt u contact met ons opnemen via:

E-mail: info@iapp.nl

Website: www.iapp.nl

Wij streven ernaar alle retourgerelateerde vragen binnen 2 werkdagen te beantwoorden.

Roger Roumen — Algemeen Directeur, iapp.nl