



UNDO bv
Terhulpesteenweg 177, Box 11
B-1170 Brussel

Telefoon Klantendienst: 1989 of +32490461999

support@undo.be

www.undo.be

Datum : 01/04/2023

Consumenteninformatie

1. Algemeen

Behoudens "overmacht" bedraagt de leveringstermijn van goederen minimaal 3 dagen en maximaal 30 dagen en die van diensten minimaal 2 dagen en maximaal 10 dagen.

Nieuwe goederen gekocht door consumenten zijn onderworpen aan 2 jaar garantie volgens het Belgisch Burgerlijk Wetboek. Tweedehands goederen gekocht door consumenten zijn onderworpen aan 2 jaar garantie volgens het wederverkopersbeleid.

2. Klacht

Voor klachten kan de klant contact opnemen met de Klantendienst van UNDO, telefoon +32 490 46 19 99 / e-mail: info@undo.be of met de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (Koning Albert II-laan 8 boîte3, 1000 Brussel, tel. 02 223 09 09, klachten@ombudsmantelecom.be) of via het Online Dispute Resolution Platform (<http://ec.europa.eu/odr>).

3. Herroepingsrecht

1. Indien de Klant een consument is en de Overeenkomst op afstand of buiten de gebouwen van de UNDO of haar erkende agenten wordt gesloten, heeft de Klant het recht om de Overeenkomst zonder opgave van redenen binnen 14 kalenderdagen te herroepen. Dit recht komt enkel toe aan natuurlijke personen die handelen voor doeleinden die geen deel uitmaken van hun beroepsactiviteit.

2. De herroepingstermijn verstrijkt 14 kalenderdagen na de dag van levering van de goederen indien de Overeenkomst betrekking heeft op de verkoop van goederen en 14 kalenderdagen na de dag van sluiting van de overeenkomst indien de Overeenkomst een dienstenovereenkomst is of betrekking heeft op digitale inhoud die niet op een fysieke drager wordt geleverd.
3. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de Klant UNDO op de hoogte brengen van zijn beslissing om de Overeenkomst te herroepen door middel van een ondubbelzinnige verklaring. Hiertoe kan de Klant contact opnemen met de Klantendienst van de UNDO op het nummer 1989 (gratis nummer vanaf een mobiele telefoon van UNDO) of +32 490 46 19 99 vanaf een ander toestel (lokaal tarief), een e-mail sturen naar info@undo.be of zijn beslissing per post sturen naar de Klantendienst van UNDO, gevestigd Terhulpensesteenweg 177, bus 11, B-1170 Brussel. De Klant kan, maar is niet verplicht, het standaardformulier voor herroeping zoals gevoegd in bijlage te gebruiken. Om de herroepingstermijn na te leven, volstaat het dat de Klant de kennisgeving van zijn beslissing om van zijn herroepingsrecht gebruik te maken, vóór het verstrijken van de herroepingstermijn verzendt.
4. Indien de Klant de Overeenkomst herroept, zal hij alle betalingen die hij op dat moment reeds heeft verricht, inclusief de leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten in verband met zijn keuze voor een andere leveringswijze dan de door UNDO aangeboden goedkopere standaard leveringswijze), terugkrijgen. Installatiekosten die vóór de herroeping werden geboekt om diensten aan de Klant te verlenen, worden niet terugbetaald. Indien de Overeenkomst een dienstencontract is en de Klant tijdens de herroepingstermijn de uitvoering van de diensten heeft gevraagd, kan een bedrag worden gefactureerd dat overeenstemt met de diensten die reeds werden geleverd op het ogenblik dat de Klant UNDO ervan op de hoogte bracht dat hij gebruik maakte van zijn herroepingsrecht.
5. De terugbetaling geschiedt uiterlijk 14 kalenderdagen nadat UNDO in kennis is gesteld van de beslissing van de Klant om de Overeenkomst te herroepen. In geval van verkoop van goederen kan UNDO de terugbetaling uitstellen totdat zij de goederen effectief heeft teruggekregen of totdat de Klant heeft aangetoond dat hij de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk feit zich het eerst voordoet.
6. UNDO vergoedt de Klant via hetzelfde betaalmiddel waarmee de Klant de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij de Klant instemt met het gebruik van een ander betaalmiddel. Bij de terugbetaling worden aan de Klant geen extra kosten aangerekend.
7. Indien de Klant in het kader van de Overeenkomst goederen heeft ontvangen, is hij verplicht contact op te nemen met UNDO om instructies te verkrijgen voor het



retourneren van de goederen. De goederen worden op kosten van de Klant geretourneerd uiterlijk 14 kalenderdagen nadat de Klant UNDO in kennis heeft gesteld van zijn beslissing tot herroeping. De goederen moeten ongeschonden en in de originele verpakking worden teruggestuurd.

8. De Klant is verantwoordelijk voor elke waardevermindering van de goederen die voortvloeit uit een onoordeelkundig gebruik van de goederen en voor de controle van de aard, de kenmerken en de goede werking van de geretourneerde goederen.
9. In geval van levering van digitale inhoud die niet op een fysieke drager wordt geleverd, erkent de Klant dat hij zijn herroepingsrecht verliest indien de uitvoering met zijn voorafgaande toestemming is begonnen.

4. Beëindiging van de Overeenkomst

Tenzij anders overeengekomen, wordt uw Overeenkomst gesloten voor onbepaalde tijd. U kunt uw Overeenkomst op ieder ogenblik schriftelijk opzeggen. Indien klanten gratis of tegen een gereduceerde prijs een product hebben ontvangen waarvan de aankoop gekoppeld was aan de onderschrijving van een abonnement gesloten voor een bepaalde duur, kan hen een bijkomende vergoeding worden gevraagd.

Versie: April 2023