

Retourbeleid – The Wooden House

Versie: november 2025
The Wooden House – Breudijk 1-C, 3481 LM Harmelen
KvK 94146608 – BTW NL005068370B60
E-mail: info@thewoodenhouse.nl – Telefoon: +31 (0)6 28604050

1. Artikel 1 – Algemene bepalingen

1.1 Dit retourbeleid vormt een aanvulling op de algemene voorwaarden van The Wooden House en is van toepassing op alle aankopen door consumenten via de website www.thewoodenhouse.nl.

1.2 Voor zakelijke klanten (B2B) gelden afwijkende afspraken; voor hen is het herroepingsrecht als bedoeld in artikel 6:230o BW niet van toepassing.

2. Artikel 2 – Herroepingsrecht van consumenten

2.1 De consument heeft het recht om binnen veertien (14) dagen na ontvangst van het product de overeenkomst zonder opgave van redenen te herroepen.

2.2 De herroepingstermijn vangt aan op de dag nadat de consument of een door hem aangewezen derde, niet zijnde de vervoerder, het product fysiek in bezit heeft gekregen.

2.3 Indien meerdere producten in één bestelling zijn geleverd, begint de termijn te lopen op de dag waarop het laatste product is ontvangen.

2.4 Om het herroepingsrecht uit te oefenen dient de consument The Wooden House binnen de herroepingstermijn ondubbelzinnig te informeren, bij voorkeur per e-mail aan info@thewoodenhouse.nl met vermelding van naam, ordernummer en product.

2.5 Na herroeping dient de consument het product onverwijld, doch uiterlijk binnen veertien (14) dagen na de melding, terug te zenden naar:

The	Wooden	House
Breudijk		1-C
3481 LM Harmelen		

2.6 De consument draagt het risico en de kosten van retourzending, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

2.7 The Wooden House raadt aan het product verzekerd en met een traceerbare verzendmethode te retourneren.

3. Artikel 3 – Staat van het geretourneerde product

3.1 Tijdens de bedenktijd dient de consument zorgvuldig om te gaan met het product en de verpakking.

3.2 De consument mag het product slechts hanteren en inspecteren zoals hij dat in een fysieke winkel zou mogen doen.

3.3 Indien het product meer is gebruikt dan noodzakelijk om de aard, kenmerken of werking vast te stellen, kan waardevermindering worden toegepast.

3.4 Het product dient, voor zover redelijkerwijs mogelijk, in originele staat en verpakking te worden geretourneerd, inclusief alle accessoires, handleidingen en factuur of aankoopbewijs.

4. Artikel 4 – Uitsluitingen van het herroepingsrecht

4.1 Het herroepingsrecht is uitgesloten voor:

- a. producten die om redenen van hygiëne niet kunnen worden teruggezonden indien de verzegeling is verbroken (zoals kussens, matrassen of textiel);
- b. producten die door hun aard na levering onherroepelijk vermengd zijn met andere goederen;
- c. producten die speciaal voor de consument zijn besteld bij een externe leverancier indien The Wooden House daarover vooraf melding heeft gedaan;
- d. zakelijke aankopen (B2B).

5. Artikel 5 – Terugbetaling

5.1 Na een geldige herroeping zal The Wooden House alle van de consument ontvangen betalingen, inclusief standaardleveringskosten, terugbetalen binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de herroepingsverklaring.

5.2 The Wooden House mag wachten met terugbetaling tot zij het product heeft ontvangen of de consument heeft aangetoond dat het product is teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.

5.3 Terugbetaling geschiedt via hetzelfde betaalmiddel als waarmee de oorspronkelijke transactie is verricht, tenzij de consument uitdrukkelijk anders instemt.

5.4 Eventuele waardevermindering als gevolg van onoordeelkundige omgang met het product wordt in mindering gebracht op het terug te betalen bedrag.

6. Artikel 6 – Schade of verkeerd geleverd product

6.1 Indien een product beschadigd of onjuist geleverd wordt, dient de consument dit binnen 48 uur na levering schriftelijk te melden via info@thewoodenhouse.nl onder toevoeging van duidelijke foto's.

6.2 The Wooden House beoordeelt de melding binnen 5 werkdagen en biedt kosteloos herstel, vervanging of terugbetaling indien de klacht gegrond wordt verklaard.

6.3 Indien schade is ontstaan tijdens transport door een externe vervoerder, kan The Wooden House de consument verzoeken het product en de verpakking te bewaren voor inspectie door de vervoerder.

7. Artikel 7 – Retourzending van meubels

7.1 Voor grote meubelstukken die via een bezorgservice van The Wooden House zijn geleverd, kan de retourzending uitsluitend plaatsvinden via dezelfde bezorgdienst.

7.2 De consument kan via info@thewoodenhouse.nl een ophaalafpraak inplannen. De kosten van de retourrit bedragen € 75,- binnen Nederland, tenzij anders overeengekomen.

7.3 Het product dient demontabel en transportklaar te worden aangeboden. Indien dit niet het geval is, kan een aanvullende toeslag worden berekend.

8. Artikel 8 – Zakelijke klanten (B2B)

8.1 Voor zakelijke klanten geldt geen herroepingsrecht.

8.2 Retourzendingen door zakelijke klanten zijn uitsluitend mogelijk na schriftelijke goedkeuring door The Wooden House.

8.3 Bij goedgekeurde retourzendingen kan een restocking fee van maximaal 20% van de factuurwaarde worden toegepast, vermeerderd met eventuele transportkosten.

9. Artikel 9 – Contact en afhandeling

9.1 Voor alle retouren, klachten of vragen over dit beleid kan contact worden opgenomen via info@thewoodenhouse.nl of telefonisch via +31 (0)6 28604050.

9.2 The Wooden House streeft ernaar alle retouren binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst te verwerken.

Slotbepaling

Dit retourbeleid treedt in werking op 1 november 2025 en maakt integraal deel uit van de Algemene Voorwaarden The Wooden House (Versie november 2025).