Verzend- en retourbeleid

U kiest bij uw bestelling voor levering aan huis of gratis afhaling in Gent. Dit beleid vat de praktische afspraken samen. Bij verschillen gelden de Algemene Verkoopvoorwaarden die op uw bestelling van toepassing zijn.

Verzending naar België en Nederland

Wij verzenden op **dinsdag en vrijdag**. Is uw volledige bestelling op voorraad, dan gaat ze mee op de eerstvolgende verzenddag na ontvangst van uw betaling. Bij een overschrijving telt de dag waarop het bedrag op onze rekening staat. Reken hiervoor op 1 tot 2 werkdagen.

Bestemming	Standaardverzending	Levertijd na verzending*
België (bpost)	Gratis	1 tot 2 werkdagen
Nederland (bpost)	Gratis	3 tot 5 werkdagen

* Richttermijnen. U ziet de verzendkosten vóór u bestelt in het besteloverzicht.

Wij verzenden via Sendcloud met bpost of PostNL. Zodra de zending is aangemaakt, krijgt u per e-mail een link om uw pakket te volgen. Toestellen versturen wij verzekerd en met handtekening bij ontvangst.

Wij verzenden uw bestelling in principe zodra alle artikelen beschikbaar zijn. Splitsen we een zending op, dan betaalt u in totaal hoogstens de bijkomende kosten uit uw besteloverzicht.

Wanneer kunt u uw bestelling verwachten?

Koopt u als consument, dan leveren wij binnen 30 dagen na het sluiten van de overeenkomst, tenzij we een andere termijn met u afspreken. Bij vertraging verwittigen we u. U kunt ons schriftelijk een passende extra termijn van minstens zeven dagen geven. Leveren wij ook dan niet, dan kunt u de overeenkomst beëindigen en betalen we alle ontvangen bedragen onverwijld terug. Voor professionele klanten zijn de leveringstermijnen in de bestelbon indicatief.

Wie draagt het risico tijdens het vervoer?

Zorg dat de bezorger uw leveringsadres veilig kan bereiken. Koopt u als consument en schakelen wij de vervoerder in, dan dragen wij het risico op verlies of beschadiging totdat u of iemand die u hebt aangewezen het pakket fysiek ontvangt. De vervoerder zelf geldt daarbij niet als ontvanger.

Gratis afhalen in Gent

Ons trainingscentrum ligt op **Kortrijksesteenweg 255, 9000 Gent**. Zodra uw bestelling klaarligt, ontvangt u een e-mail. Haal ze af binnen 30 dagen na verzending van die e-mail. Maak vooraf een afspraak via braincoder.setmore.com, via info@braincoder.be of telefonisch op +32 456 75 34 65. Bij afhaling geven we u graag uitleg over uw toestel.

Een aankoop herroepen

Koopt u als consument op afstand (bijvoorbeeld via de webshop of per e-mail) of buiten onze verkoopruimte, dan kunt u de aankoop zonder opgave van reden herroepen. Dat geldt ook wanneer u online bestelt en de bestelling daarna in Gent afhaalt.

1. Meld uw beslissing binnen 14 kalenderdagen

De bedenktijd begint op de dag **nadat u alle producten van uw bestelling hebt ontvangen**. Bij deelleveringen telt dus de ontvangst van het laatste product. Laat ons vóór het einde van deze termijn duidelijk weten dat u de aankoop herroept. Dat kan via info@braincoder.be, per post aan Braincoder, Kortrijksesteenweg 255, 9000 Gent, of via de herroepingsfunctie in de webshop.

U mag het modelformulier voor herroeping uit bijlage 1 van de verkoopvoorwaarden gebruiken. Een e-mail waarin u uw beslissing duidelijk meedeelt, volstaat ook.

2. Bezorg de producten binnen 14 kalenderdagen terug

Stuur de producten zo snel mogelijk en uiterlijk 14 kalenderdagen na uw melding terug naar **Braincoder, Kortrijksesteenweg 255, 9000 Gent**, of geef ze daar af. Wilt u ze persoonlijk brengen, maak dan vooraf een afspraak. Gebruik waar mogelijk de originele verpakking en voeg alle toebehoren toe. U betaalt de directe kosten van de terugzending. We raden een verzekerde verzending aan.

3. Zo krijgt u uw geld terug

Wij betalen binnen 14 kalenderdagen na de dag waarop u ons informeerde alle ontvangen betalingen terug, inclusief de kosten van de aangeboden standaardlevering. Koos u zelf voor een duurdere leveringswijze, dan blijft de meerprijs voor uw rekening.

Wij mogen wachten tot wij de producten terugkrijgen of tot u aantoont dat ze zijn teruggestuurd. Het eerste van die twee momenten telt. De terugbetaling is kosteloos en gebeurt via hetzelfde betaalmiddel, tenzij u uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel instemt.

Welke producten mag u openen of uitproberen?

U mag een product beoordelen zoals u dat in een winkel zou doen. Gebruikt u het verder dan nodig om de aard, kenmerken en werking te beoordelen, dan kunnen wij de waardevermindering op de terugbetaling in mindering brengen.

Verbreekt u na levering de verzegeling van een voedingssupplement, dan vervalt het herroepingsrecht voor dat supplement. Met een intact zegel kunt u het binnen de bedenktijd herroepen. Dezelfde uitzondering geldt voor verzegelde onderdelen die na opening om gezondheids- of hygiëneredenen ongeschikt zijn voor retour, zoals een neusapplicator of een onderdeel dat rechtstreeks de mond of huid raakt.

Bij een samengesteld product trekken wij alleen de waarde van de hygiënische onderdelen met een verbroken zegel af. Het herroepingsrecht blijft gelden voor de niet-verzegelde onderdelen die niet hygiënisch gevoelig zijn.

Retourgarantie, schade en defecten

Vrijwillige retourgarantie van Vielight

Bent u consument en staat bij uw product in de webshop uitdrukkelijk de retourgarantie van Vielight Inc. vermeld? Dan kunt u het **binnen zes maanden vanaf de besteldatum** terugbezorgen. U krijgt **80% van de betaalde productprijs** terug. Bijkomende kosten, zoals verzendkosten, blijven buiten de berekening. U kunt deze garantie eenmaal per gekocht product gebruiken. Voedingssupplementen en afzonderlijk gekochte hygiënische onderdelen, zoals losse neusapplicatoren, zijn uitgesloten.

Vraag het retourformulier en de verzendinstructies aan via info@braincoder.be. Stuur het ingevulde formulier en het werkende toestel terug, met alle toebehoren, waaronder de draagtas. Normale gebruikssporen zijn toegestaan. Hygiënische onderdelen zoals neusapplicatoren hoeft u niet mee te sturen. U draagt de kosten en het risico van de terugzending.

Wij betalen binnen 14 kalenderdagen na ontvangst en controle per overschrijving op het rekeningnummer op uw retourformulier, tenzij we iets anders met u afspreken. Deze fabrieksgarantie van Vielight komt bovenop uw wettelijke rechten.

Voedingssupplementen bij levering en terugroeping

Wij leveren voedingssupplementen met een resterende houdbaarheid van minstens zes maanden. Is het zegel **bij levering al beschadigd of verbroken**? Gebruik het supplement niet en meld dit onmiddellijk aan ons. Wij vervangen het kosteloos. Roepen wij een supplement terug, volg dan onze instructies. Wij zorgen voor kosteloze vervanging of terugbetaling.

Verkeerd geleverd, beschadigd of defect?

Controleer uw pakket bij ontvangst. Meld een verkeerd artikel of zichtbare schade via info@braincoder.be, liefst met foto’s van de verpakking en het product. Als consument hebt u daarvoor twee maanden vanaf levering of afhaling. Professionele klanten controleren onmiddellijk bij ontvangst en melden zichtbare gebreken binnen zeven kalenderdagen per e-mail. Bij een verkeerde of beschadigde levering regelen wij de oplossing en betalen wij de retourkosten.

De wettelijke garantie voor consumenten dekt gebreken die bij levering al bestonden en binnen twee jaar na levering aan het licht komen. Meld een gebrek binnen twee maanden na vaststelling bij Braincoder. Wij regelen de afhandeling met de fabrikant en zorgen in eerste instantie voor kosteloze herstelling of vervanging binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast.

Is herstelling of vervanging onmogelijk, buiten verhouding of niet tijdig uitvoerbaar, dan kunt u een passende prijsvermindering vragen. Bij een gebrek van meer dan geringe betekenis kunt u in dat geval ook de overeenkomst ontbinden.

Vragen of een klacht?

U bereikt ons via info@braincoder.be of +32 456 75 34 65. Vinden we samen geen oplossing voor uw klacht, dan kunt u als consument terecht bij de Consumentenombudsdienst.