DRIVEBACK

EUROPESE MOBILITEITSCONTINUÏTEIT

Retourbeleid

Webshopproducten, cadeaubonnen en herroeping

DEFINITIEVE VERSIE

Versie 1.0

24 oktober 2026

Bussum

Een melding. Eén regisseur. Eén oplossing.

DOCUMENTOVERZICHT

Inhoudsopgave

Hoofdstukken en artikelen zijn aanklikbaar in de digitale PDF.

HOOFDSTUK I - ALGEMEEN EN TOEPASSELIJKHEID . . . 4

Artikel 1 - Definities en partijen . . . 4

Artikel 2 - Werkingssfeer en rangorde . . . 4

HOOFDSTUK II - HERROEPING VAN FYSIEKE WEBSHOPARTIKELEN . . . 4

Artikel 3 - Bedenktijd en aanvang . . . 4

Artikel 4 - Herroepen van een bestelling . . . 4

Artikel 5 - Terugzenden en retouradres . . . 5

Artikel 6 - Beoordelen en waardevermindering . . . 5

HOOFDSTUK III - WETTELIJKE UITZONDERINGEN . . . 5

Artikel 7 - Artikelen zonder wettelijk herroepingsrecht . . . 5

HOOFDSTUK IV - DIENSTEN EN ABONNEMENTEN . . . 6

Artikel 8 - Diensten en eenmalige opdrachten . . . 6

Artikel 9 - Jaarabonnementen voor mobiliteitsdiensten . . . 6

HOOFDSTUK V - CADEAUBONNEN EN TEGOEDEN . . . 6

Artikel 10 - Fysieke en elektronische cadeaubonnen . . . 6

Artikel 11 - Geldigheid en inwisselen . . . 7

HOOFDSTUK VI - TERUGBETALING EN WETTELIJKE GARANTIE . . . 7

Artikel 12 - Terugbetaling bij herroeping . . . 7

Artikel 13 - Defect, verkeerd geleverd of niet ontvangen . . . 7

Artikel 14 - Klachten en klachtenbehandeling . . . 8

HOOFDSTUK VII - DIGITALE HERROEPING EN SLOTREGELS . . . 8

Artikel 15 - Verplichte online herroepingsfunctie . . . 8

Artikel 16 - Zakelijke klanten en wijzigingen . . . 8

BIJLAGE 1 - MODELFORMULIER VOOR HERROEPING . . . 9

BIJLAGE 2 - WETTELIJK KADER EN BRONNEN . . . 10

DOCUMENTSTATUS EN GEBRUIK

Documentstatus en gebruik

Dit retourbeleid regelt de wettelijke bedenktijd, het retourneren, terugbetalingen en de afhandeling van klachten bij aankopen door consumenten bij DriveBack. Het maakt onderscheid tussen fysieke producten, cadeaubonnen, digitale inhoud en de afzonderlijke mobiliteitsdiensten.

Documentstatus	Definitieve versie
Versie / ingangsdatum	1.0 / 24 oktober 2026
Juridische naam	DriveBack
Rechtsvorm	Eenmanszaak; voornemen tot omzetting in een B.V.
Vestigings- en retouradres	Torenlaan 5, 1402 AT Bussum
KvK-nummer	42115463
Btw-identificatienummer	NL005506620B24
E-mail	info@driveback.nl
Telefoon (24/7)	085 401 98 65
Website mobiliteit	www.driveback.nl
Webshop	www.driveback.store

Dit beleid is bedoeld voor verkoop op afstand via www.driveback.store en, waar relevant, www.driveback.nl. Het vormt een aanvulling op de Algemene Voorwaarden Europese Mobiliteitsdiensten (versie 1.0 van 15 oktober 2026). Dwingend consumentenrecht gaat altijd voor.

HOOFDSTUK I - ALGEMEEN EN TOEPASSELIJKHEID

Artikel 1 - Definities en partijen

1.1 DriveBack: de onderneming met de gegevens op pagina 3, die als verkoper of dienstverlener op de orderbevestiging wordt vermeld.

1.2 Consument: een natuurlijke persoon die een aankoop doet buiten de uitoefening van een beroep of bedrijf. Zakelijke afnemer: iedere klant die handelt in het kader van zijn bedrijfs- of beroepsactiviteiten.

1.3 Fysiek product: een roerende zaak die aan de klant wordt geleverd, zoals een DriveBack-muts, ijskrabber, kledingstuk of ander webshopartikel. Digitale inhoud: elektronisch verstrekte gegevens, waaronder een downloadbaar document, foto- of mediabestand.

1.4 Herroeping: het binnen de wettelijke bedenktijd zonder opgave van redenen ongedaan maken van een overeenkomst op afstand; dit staat los van wettelijke garantie en een klacht wegens ondeugdelijke levering.

Artikel 2 - Werkingssfeer en rangorde

2.1 Dit beleid geldt voor fysieke webshopartikelen en waar uitdrukkelijk vermeld voor via de webshop verkochte cadeaubonnen, digitale producten en diensten.

2.2 Voor afzonderlijke mobiliteitsopdrachten, repatriëringen, chauffeursdiensten en consumentenabonnementen gelden daarnaast de Algemene Voorwaarden Europese Mobiliteitsdiensten en de overeengekomen product- of abonnementsomschrijving. Voor vervoer en andere wettelijk uitgezonderde diensten kan het herroepingsrecht afwijken.

2.3 Voor de dienstverlening van DriveBack European Mortuary Services gelden afzonderlijke afspraken. Deze retourregels creëren daarvoor geen zelfstandig recht op herroeping of terugbetaling.

2.4 Bij strijdigheid gaan de wet en vervolgens individuele schriftelijke afspraken boven dit beleid. Dit beleid kan wettelijke consumentenrechten niet beperken.

HOOFDSTUK II - HERROEPING VAN FYSIEKE WEBSHOPARTIKELEN

Artikel 3 - Bedenktijd en aanvang

3.1 Bij koop op afstand van een fysiek webshopproduct heeft de consument in beginsel 14 kalenderdagen bedenktijd, zonder verplichting een reden op te geven.

3.2 De termijn begint op de dag na ontvangst van het artikel door de consument of een door hem aangewezen derde, die niet de vervoerder is. Bij een bestelling die in delen wordt geleverd, begint de termijn na ontvangst van het laatste deel; bij terugkerende levering van soortgelijke goederen na het eerste artikel.

3.3 De consument mag ook vóór aflevering al herroepen. Valt het einde van de herroepingstermijn op een zaterdag, zondag of wettelijke feestdag, dan loopt de termijn door tot en met de eerstvolgende werkdag.

3.4 Wanneer DriveBack niet voldoet aan de wettelijke informatieplicht over herroeping, geldt de wettelijke verlenging van de bedenktijd, maximaal twaalf maanden; bij alsnog correcte informatieverstrekking eindigt die verlenging in beginsel 14 dagen na ontvangst daarvan.

Artikel 4 - Herroepen van een bestelling

4.1 De consument meldt vóór afloop van de bedenktijd ondubbelzinnig dat hij de koop wil herroepen. Dat kan via info@driveback.nl, per brief aan DriveBack, Torenlaan 5, 1402 AT Bussum, via het modelformulier in de bijlage of via de online herroepingsfunctie.

4.2 Een toelichting of reden is niet verplicht. Alleen het onaangekondigd terugsturen van een artikel is niet steeds een voldoende ondubbelzinnige verklaring; meld de herroeping daarom afzonderlijk.

4.3 DriveBack bevestigt een elektronisch ingediende herroeping onverwijld op een duurzame gegevensdrager, bijvoorbeeld per e-mail. Voor het halen van de termijn is het voldoende dat de consument de verklaring tijdig verstuurt.

Artikel 5 - Terugzenden en retouradres

5.1 Na de herroepingsmelding stuurt of overhandigt de consument de artikelen uiterlijk binnen 14 dagen aan DriveBack. Tijdige verzending vóór het einde van deze terugzendtermijn is voldoende.

5.2 **Retouradres:** DriveBack - Retouren, Torenlaan 5, 1402 AT Bussum, Nederland. Vermeld waar mogelijk ordernummer en contactgegevens; dit is geen voorwaarde voor een geldige herroeping.

5.3 De consument zendt producten terug met de redelijkerwijs aanwezige accessoires. De originele verpakking is wenselijk maar geen algemene wettelijke eis voor het gebruik van het herroepingsrecht.

5.4 De directe retourverzendkosten zijn voor rekening van de consument als DriveBack dit vóór aankoop duidelijk heeft meegedeeld. Ontbreekt die voorafgaande informatie, dan komen die kosten overeenkomstig de wet voor rekening van DriveBack. Bij niet per gewone post te retourneren artikelen wordt vóór de koop een redelijke kostenindicatie gegeven.

Artikel 6 - Beoordelen en waardevermindering

6.1 De consument mag een artikel bekijken en beoordelen zoals in een fysieke winkel mogelijk is, met inbegrip van voorzichtig passen of onderzoeken van werking.

6.2 Een product mag niet automatisch worden geweigerd alleen omdat de verpakking geopend is of het artikel is gepast. Er kan alleen een redelijke, aantoonbare waardevermindering worden berekend voor gebruik dat verder gaat dan nodig om aard, kenmerken en werking vast te stellen, en alleen voor zover de wet dat toestaat.

6.3 Wanneer DriveBack niet correct over het herroepingsrecht heeft geïnformeerd, kan voor waardevermindering wegens dergelijk gebruik niet de gebruikelijke vergoeding worden gevorderd. Normale beoordeling in de bedenktijd leidt niet tot kosten.

HOOFDSTUK III - WETTELIJKE UITZONDERINGEN

Artikel 7 - Artikelen zonder wettelijk herroepingsrecht

7.1 Een wettelijke uitzondering geldt uitsluitend als de aard van het product of de overeenkomst daadwerkelijk aan de wettelijke uitzondering voldoet én de consument hierover vooraf juist is geïnformeerd.

7.2 Dit kan onder meer gelden voor producten die volgens specifieke instructies van een individuele consument zijn gemaakt of die duidelijk voor een specifieke persoon zijn bestemd, zoals een artikel met een persoonlijk aangebrachte naam.

7.3 Een standaard DriveBack-product dat uitsluitend het gebruikelijke DriveBack-logo draagt is **niet** om die reden gepersonaliseerd: op een standaard muts, polo, jas of ijskrabber geldt in beginsel de normale bedenktijd.

7.4 Voor verzegelde artikelen die om hygiënische of gezondheidsredenen niet geschikt zijn voor terugzending kan het recht na verbreking van de verzegeling vervallen, mits de wettelijke voorwaarden en voorafgaande informatie zijn vervuld.

7.5 Digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, kan onder afzonderlijke strikte voorwaarden buiten herroeping vallen. Zie het Digitaal productbeleid. Een elektronisch verstuurde cadeaubon is niet enkel vanwege de digitale verzending automatisch uitgezonderd.

HOOFDSTUK IV - DIENSTEN EN ABONNEMENTEN

Artikel 8 - Diensten en eenmalige opdrachten

8.1 Voor op afstand afgesloten gewone diensten bestaat in beginsel een bedenktijd van 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst. Dit geldt niet waar de wet de betreffende dienstverlening uitsluit, bijvoorbeeld bepaalde goederenvervoersdiensten op een specifieke datum of in een specifieke periode, of een andere wettelijke uitzondering.

8.2 Start uitvoering op uitdrukkelijk verzoek van de consument al tijdens de bedenktijd, dan kan bij herroeping een evenredige vergoeding voor het daadwerkelijk uitgevoerde deel verschuldigd zijn, mits de wettelijke informatie- en instemmingsvoorwaarden zijn vervuld.

8.3 Bij volledige uitvoering binnen de bedenktijd kan het herroepingsrecht slechts vervallen wanneer aan alle wettelijke voorwaarden is voldaan, waaronder een voorafgaand uitdrukkelijk verzoek en erkenning van het rechtsgevolg waar vereist.

8.4 Buiten het herroepingsrecht gelden de redelijke annulering- en wijzigingsregels uit de toepasselijke Algemene Voorwaarden en de opdrachtbevestiging. Externe kosten zijn niet zonder meer automatisch op een consument afwentelbaar wanneer hij rechtsgeldig herroept.

Artikel 9 - Jaarabonnementen voor mobiliteitsdiensten

9.1 Een online afgesloten DriveBack-abonnement voor een vervangende chauffeur of Europese mobiliteitsdienst is in beginsel een **dienstverleningsovereenkomst**, niet enkel vanwege een digitaal contract, dashboard of bevestigingsmail een digitaal downloadproduct.

9.2 De consument heeft in beginsel 14 dagen bedenktijd vanaf het aangaan van het abonnement. Wanneer binnen die periode op uitdrukkelijk verzoek met de dienstverlening wordt begonnen, gelden uitsluitend de wettelijk toegestane vergoedingen bij een geldige herroeping.

9.3 Een abonnementsprijs, looptijd, wachttijd, dekking, verlenging en opzegmogelijkheid worden vooraf in de productomschrijving en de toepasselijke abonnementsvoorwaarden vermeld. Een eventuele automatische verlenging geschiedt uitsluitend volgens de wettelijke regels; een termijn van opzegging van maximaal één maand geldt waar dwingend recht dat voorschrijft.

9.4 Een aangevinkt vakje voor ontvangst van algemene voorwaarden vervangt niet de afzonderlijke wettelijke instemming die nodig kan zijn voor onmiddellijke uitvoering.

HOOFDSTUK V - CADEAUBONNEN EN TEGOEDEN

Artikel 10 - Fysieke en elektronische cadeaubonnen

10.1 De aankoop van een DriveBack-cadeaubon via de webshop geeft de consument in beginsel recht op 14 dagen herroeping. Voor een fysiek geleverde cadeaubon begint de termijn volgens de regels voor fysieke producten; voor een elektronisch uitgegeven cadeaubon wordt de toepasselijke termijn en contractkwalificatie vóór de aankoop duidelijk meegedeeld.

10.2 Een cadeaubon is niet automatisch uitgesloten van herroeping doordat de unieke code per e-mail is ontvangen. Bij een geldige herroeping wordt een niet-ingewisselde code gedeactiveerd en het toepasselijke aankoopbedrag gerestitueerd.

10.3 Wanneer de bon reeds gedeeltelijk of volledig is ingewisseld, beoordeelt DriveBack de gevolgen van herroeping en verrekening aan de hand van de concrete transactie en de dwingende wettelijke regels, zonder een ongerechtvaardigde algemene uitsluiting van het herroepingsrecht.

Artikel 11 - Geldigheid en inwisselen

11.1 Een door DriveBack verkochte cadeaubon wordt voor minimaal twee jaren geldig uitgegeven, tenzij voor de specifieke bon een langere periode is vermeld of de wet tot een langere duur leidt. De uitgiftedatum en vervaldatum worden bij uitgifte vermeld.

11.2 Als de cadeaubon wel een uitgiftedatum maar geen vervaldatum vermeldt, geldt de daarvoor geldende wettelijke minimale aanspraak (in beginsel ten minste vijf jaar). Zonder uitgifte- én vervaldatum is de bon in beginsel onbeperkt geldig.

11.3 De toepasselijke inwisselmogelijkheden, eventuele restwaarde, wijze van inwisselen en overige redelijke voorwaarden staan bij de cadeaubon vermeld. Buiten wettelijke terugbetalingsgevallen kan de geldwaarde in beginsel uitsluitend worden besteed aan de overeengekomen producten of diensten.

11.4 DriveBack vervangt een wettelijk verschuldigde terugbetaling niet eenzijdig door een cadeaubon of tegoed.

HOOFDSTUK VI - TERUGBETALING EN WETTELIJKE GARANTIE

Artikel 12 - Terugbetaling bij herroeping

12.1 Na een rechtsgeldige herroeping betaalt DriveBack binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de herroepingsmededeling de verschuldigde bedragen terug, met gebruik van hetzelfde betaalmiddel als bij de aankoop, tenzij de consument instemt met een andere kosteloze methode.

12.2 Bij volledige herroeping van een fysieke bestelling worden ook de betaalde bezorgkosten tot het bedrag van de goedkoopste door DriveBack aangeboden standaardlevering vergoed. Extra kosten voor een door de consument gekozen duurdere leveringswijze hoeven niet te worden vergoed.

12.3 Bij een gedeeltelijke herroeping van een bestelling hoeft een oorspronkelijk verschuldigde standaardbezorgvergoeding niet automatisch te worden terugbetaald voor zover die bezorgdienst voor behouden artikelen is gebruikt; dwingend recht en de concrete situatie blijven bepalend.

12.4 Bij de koop van goederen mag DriveBack de terugbetaling opschorten totdat de goederen zijn terugontvangen of de consument aantoont dat zij zijn teruggezonden, afhankelijk van welk tijdstip eerder valt, tenzij DriveBack heeft aangeboden deze zelf op te halen.

12.5 Een eventueel aantoonbare en wettelijk toegestane waardevermindering kan worden verrekend. De consument hoeft niet akkoord te gaan met winkeltegoed in plaats van een wettelijk verschuldigde terugbetaling.

Artikel 13 - Defect, verkeerd geleverd of niet ontvangen

13.1 Het wettelijke herroepingsrecht staat los van de rechten wegens non-conformiteit. Een fysiek product moet voldoen aan wat de consument op grond van de overeenkomst en de productinformatie redelijkerwijs mag verwachten.

13.2 Bij een gebrek of verkeerde levering kan de consument aanspraak maken op de wettelijke remedies, waaronder kosteloos herstel of vervanging en, als aan de wettelijke voorwaarden is voldaan, prijsvermindering of ontbinding met terugbetaling.

13.3 Kosten die horen bij een wettelijk verplichte oplossing wegens een gebrek, waaronder noodzakelijke retourkosten, komen niet voor rekening van de consument. Een commerciële fabrieksgarantie beperkt de wettelijke garantie niet.

13.4 DriveBack levert binnen de afgesproken termijn en, wanneer geen termijn is afgesproken, in beginsel uiterlijk binnen 30 dagen na het sluiten van de koop, behoudens een geldige andere afspraak. Bij niet-tijdige levering gelden de wettelijke regels voor nakoming, nadere termijn en ontbinding.

Artikel 14 - Klachten en klachtenbehandeling

14.1 Klachten kunnen worden gemeld via info@driveback.nl onder vermelding van ordernummer, een beschrijving van het probleem en waar mogelijk ondersteunende informatie.

14.2 DriveBack behandelt klachten zorgvuldig en reageert binnen een redelijke termijn. Het ontbreken van originele verpakking, de retourtermijn van 14 dagen of het niet invullen van een eigen retourformulier staat niet zonder meer in de weg aan een wettelijke aanspraak wegens non-conformiteit.

14.3 Een geschil wordt behandeld volgens de toepasselijke wettelijke voorschriften en de overeengekomen algemene voorwaarden, zonder afbreuk te doen aan de dwingende bescherming van de consument.

HOOFDSTUK VII - DIGITALE HERROEPING EN SLOTREGELS

Artikel 15 - Verplichte online herroepingsfunctie

15.1 Voor overeenkomsten die via een online interface zijn gesloten en waarvoor het wettelijke herroepingsrecht bestaat, biedt DriveBack in de daarvoor geldende periode een duidelijk zichtbare en eenvoudig te gebruiken elektronische herroepingsfunctie aan op de relevante online verkoopomgeving.

15.2 Deze functie vereist geen verplichte accountaanmaak en vraagt uitsluitend gegevens die nodig zijn om de overeenkomst te identificeren. Na de herroepingsverklaring ontvangt de consument zonder onnodige vertraging een bevestiging op een duurzame gegevensdrager met datum en tijdstip.

15.3 De online functie is een extra wettelijke mogelijkheid en vervangt geen andere toegestane wijze van herroepen, zoals e-mail, brief of het wettelijke modelformulier.

Artikel 16 - Zakelijke klanten en wijzigingen

16.1 Zakelijke kopers hebben geen algemeen wettelijk consumentenherroepingsrecht van 14 dagen. Retouren en crediteringen aan zakelijke afnemers vinden plaats op grond van schriftelijke afspraken of toepasselijk recht.

16.2 DriveBack kan dit beleid voor toekomstige overeenkomsten aanpassen. Voor reeds gesloten transacties blijft de versie gelden die bij aankoop is verstrekt, tenzij een dwingende wettelijke wijziging anders vereist.

16.3 Op de rechtsverhouding is Nederlands recht van toepassing, met behoud van dwingende consumentenbescherming die uit toepasselijk internationaal privaatrecht voortvloeit.

BIJLAGE 1 - MODELFORMULIER VOOR HERROEPING

Gebruik: vul dit formulier alleen in en stuur het terug als u de overeenkomst wilt herroepen. U mag ook een andere duidelijke verklaring gebruiken.

Aan: DriveBack, Torenlaan 5, 1402 AT Bussum, Nederland | info@driveback.nl

Hierbij deel ik u mede dat ik onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen / levering van de volgende dienst / uitgifte van de volgende cadeaubon herroep:

Omschrijving product of dienst: _____

Bestel- of opdrachtnummer: _____

Besteld op: _____ Ontvangen op (indien van toepassing): _____

Naam consument: _____

Adres consument: _____

E-mailadres consument: _____

Datum: _____

Handtekening consument: _____ (alleen bij indiening op papier)

Let op: het formulier is facultatief. Een tijdige ondubbelzinnige herroepingsverklaring is voldoende.

BIJLAGE 2 - WETTELIJK KADER EN BRONNEN

Dit document is opgesteld aan de hand van de op 24 oktober 2026 geraadpleegde Nederlandse en Europese consumentenregels, waaronder Boek 6 BW (overeenkomsten op afstand en herroeping), Boek 7 BW (consumentenkoop en conformiteit), en de toepasselijke EU-consumentenrichtlijnen.

ACM - Bedenktijd: https://www.acm.nl/nl/verkoop-aan-consumenten/klantenservice/bedenktijd

ACM - Garantie: https://www.acm.nl/nl/verkoop-aan-consumenten/klantenservice/garantie

Ondernemersplein - Onlineverkoop: https://ondernemersplein.overheid.nl/

RVO - Cadeaubonnen en tegoeden: https://business.gov.nl/regulations/offering-credit-notes-or-vouchers/

RVO - Opzegging en verlenging abonnementen: https://business.gov.nl/regulations/automatic-renewal-subscription/

Bronverwijzingen zijn informatief; het toepasselijke dwingende recht is leidend bij wetswijzigingen en interpretatie.