

Verzend- & Retourbeleid

Luxxio.nl — Versie: april 2026

VERZENDBELEID

Inleiding

Welkom bij Luxxio. Wij streven ernaar om onze klanten een vlotte en transparante verzendervaring te bieden. Ons verzendbeleid is ontworpen om duidelijke informatie te verstrekken over de verzendmethoden, kosten en levertijden voor uw wanddecoraties.

Verzendkosten

Om onze klanten de beste service te bieden, bieden wij **gratis verzending** aan voor alle bestellingen met een aankoopbedrag boven de €75,-. Voor bestellingen onder dit bedrag brengen wij een standaard verzendtarief van tussen de €6,00 en €9,50 in rekening. Dit tarief is afhankelijk van de grootte en het gewicht van het product. Dit beleid is van toepassing op alle verzendingen binnen ons standaardleveringsgebied in Nederland en België.

Levertijden

De geschatte levertijd hangt af van de productietijd van uw specifieke wanddecoratie en de drukte bij onze transportpartners. Omdat al onze producten (inclusief AI-generaties en eigen uploads) speciaal voor u worden geprint en op maat worden gemaakt, streven wij ernaar om uw aankoop binnen **5 werkdagen** te bezorgen op het door u aangegeven afleveradres. Houd er rekening mee dat deze tijden kunnen variëren vanwege factoren buiten onze directe controle.

Tracking en levering

Zodra uw bestelling ons productiecentrum verlaat en is overgedragen aan de vervoerder, ontvangt u een bevestigingsmail met een Track & Trace-nummer. Met dit nummer kunt u de voortgang van uw zending online volgen. Hoewel wij verantwoordelijk blijven voor de levering tot het moment van ontvangst, zijn wij niet aansprakelijk voor vertragingen veroorzaakt door onvoorziene omstandigheden tijdens het transport.

Verloren of beschadigde zendingen

Ondanks onze zorgvuldige verpakkingsmethoden kan het voorkomen dat een bestelling verloren gaat tijdens het transport of beschadigd aankomt. Controleer uw pakket altijd direct bij ontvangst. Indien er sprake is van schade, neem dan **onmiddellijk (bij voorkeur binnen 48 uur)** contact met ons op via info@luxxio.nl en stuur duidelijke foto's van de beschadiging en de verpakking mee. Wij zullen ons uiterste best doen om het probleem snel en naar tevredenheid op te lossen, bijvoorbeeld door een kosteloze vervanging aan te bieden.

RETOURBELEID

Inleiding

Bij Luxxio willen we dat u volledig tevreden bent met uw nieuwe wanddecoratie. Als u om welke reden dan ook niet tevreden bent met uw bestelling van een **regulier (niet-gepersonaliseerd) product**, kunt u deze binnen 14 dagen na ontvangst retourneren voor een volledige terugbetaling of omruiling.

Voorwaarden voor retourzending (Reguliere producten)

- **Termijn:** U dient uw retourverzoek binnen 14 dagen na de fysieke ontvangst van uw bestelling bij ons in te dienen.
- **Staat van het product:** Om in aanmerking te komen voor retournering, moet het product ongebruikt zijn, in onberispelijke staat verkeren en, indien redelijkerwijs mogelijk, worden geretourneerd in de originele verpakking. Beschadigde of gemonteerde producten komen niet in aanmerking voor retour.

Uitzondering: Gepersonaliseerde producten (Maatwerk)

Het herroepingsrecht (de bedenktijd van 14 dagen) is wettelijk uitgesloten voor gepersonaliseerde producten (artikel 6:230p sub f BW). Hieronder vallen uitdrukkelijk alle wanddecoraties die specifiek volgens uw specificaties zijn gecreëerd, waaronder afbeeldingen gegenereerd met onze AI-beeldgenerator op basis van uw eigen prompt, en afbeeldingen geprint op basis van een door u geüploade foto of referentieafbeelding. Omdat deze items uniek zijn en speciaal voor u op maat worden geprint, kunnen wij deze niet terugnemen of doorverkopen. De bedenktijd vervalt daarom direct na het plaatsen van de bestelling.

Retourproces starten

Om een retour te starten voor een regulier product, neemt u contact op met onze klantenservice via info@luxxio.nl. Vermeld hierbij altijd uw ordernummer. U ontvangt vervolgens van ons de benodigde instructies en het retouradres. De directe kosten voor het retourneren van het product zijn voor uw eigen rekening, tenzij het een defect of verkeerd geleverd product betreft.

Terugbetalingen

Zodra we het geretourneerde product in goede orde hebben ontvangen en geïnspecteerd, zullen we de terugbetaling of omruiling verwerken. Terugbetalingen worden verwerkt binnen 5 tot maximaal 14 werkdagen na ontvangst van de geretourneerde goederen. Bij een succesvolle retournering wordt het volledige aankoopbedrag teruggestort via de betaalmethode waarmee de oorspronkelijke aankoop is gedaan. Extra kosten als gevolg van een duurdere verzendmethode dan de goedkoopste standaardlevering worden niet terugbetaald.