

Stappenplan retourproces online bestelde fietsen

De consument heeft via [gazelle.nl](https://www.gazelle.nl) een fiets besteld en wilt deze fiets retourneren. Retourneren kan binnen 14 dagen na ontvangst van de fiets, dit heet de bedenktijd. Het is belangrijk dat de fiets als nieuw kan worden verkocht.

Wat moet je doen als de consument deze online bestelde fiets wilt retourneren?
Hieronder volgen de stappen voor jou.



1. **Is de consument thuis?** Dan belt de consument met de Gazelle klantenservice. De Gazelle klantenservice neemt contact met jou op.



2. **Meldt de consument zich bij jou in de winkel?** Neem dan contact op met de Gazelle klantenservice en vertel dat de consument bij jou in de winkel staat.



3. **Zodra de fiets in de winkel is, download je het retourbewijs voor online aankoop** van de dealerportal (menu Informatie ► Kenniscentrum ► Downloads). Hierop staan alle voorwaarden waar de fiets aan moet voldoen.



4. **Controleer samen met de consument de fiets en vul het retourbewijs samen in.** Op het retourbewijs staan de voorwaarden waar de fiets aan moet voldoen om als nieuw te kunnen verkopen. Het is belangrijk dat de fiets als nieuw kan worden verkocht.



5. **Je stuurt een kopie van het retourbewijs naar bestelling@gazelle.nl en geeft het origineel aan de consument.** Een kopie voor eigen administratie is altijd mogelijk.



6. **Heb je interesse in de retourfiets?** Dan kan je de fiets opkopen. Je ontvangt 40% marge op de CAP. De aankoop van een retourfiets wordt meegerekend in de omzetdoelstelling. Wil je de retourfiets niet opkopen? Laat dit aan ons weten. Gazelle regelt dan een ophaalopdracht. Zet daarvoor de fiets klaar voor transport.

We hopen dat deze informatie duidelijk voor je is. Bij vragen over dit retourproces, kan je deze stellen tijdens het contact met de Gazelle klantenservice.

