

📘 Klanthandleiding · bijgewerkt 14 november 2026

Alles over winkelen bij XtremeOffice

Van je eerste zoekopdracht tot je retour, en alles daartussen: bestellen als gast of met account, particulier of zakelijk, BTW, Dex-Points, cadeaubonnen en Betalen na ontvangst. Dex neemt je mee, met echte schermafbeeldingen van de webshop.

21 hoofdstukken **70.000+** artikelen **vóór 12:00** besteld, meestal overmorgen in huis

Inhoud

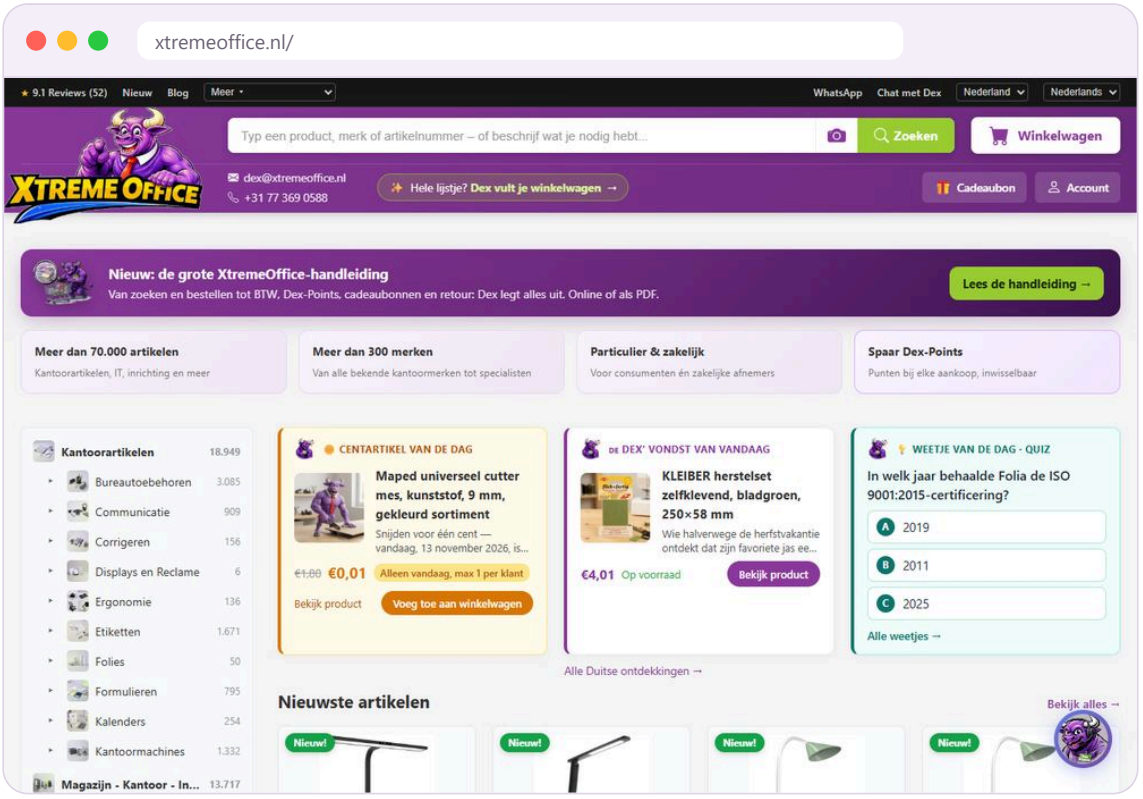
1. Welkom bij XtremeOffice
2. De klantreis in vogelvlucht
3. Zoeken & ontdekken
4. De productpagina
5. De winkelwagen
6. Account of gast?
7. Afrekenen stap voor stap
8. Betaalmethoden
9. Particulier, zakelijk & BTW
10. Verzending & levering
11. Na je bestelling
12. Retourneren, annuleren & garantie
13. Dex, je digitale collega
14. Dex-Points & de Dex-pot
15. Cadeaubonnen & winkeltegoed
16. Offertes & speciaal bod
17. België & talen
18. Privacy & veiligheid
19. Klantreizen uit de praktijk
20. Snelle antwoorden
21. Contact & bedrijfsgegevens

Deze PDF is een momentopname van de online handleiding op **xtremeoffice.nl/handleiding** (bijgewerkt 14 november 2026). Online vind je ook de uitlegvideo's van Dex en de interactieve rekenhulpen. Bij twijfel gelden altijd de actuele informatie op de website en onze algemene voorwaarden.

1 Welkom bij XtremeOffice

Wie we zijn, hoe we werken en waarom dat voor jou uitmaakt

XtremeOffice is een Nederlandse webshop voor alles in en rond het (thuis)kantoor: meer dan 70.000 artikelen van ruim 300 merken, van balpennen en printerpapier tot bureaustoelen, inkt, koffie en magazijnspullen. Iedereen kan bij ons bestellen: particulieren, zzp'ers, scholen, verenigingen en bedrijven, met of zonder account.



De homepage: bovenaan de zoekbalk met daaronder "Dex vult je winkelwagen", dan de categorieën, het centartikel van de dag, Dex' vondst en het weetje van de dag.

Zo werken wij

Eigen transportlijn

Van maandag tot en met donderdag rijden we zelf naar ons depot in Trierweiler (Duitsland). In Venlo controleren we alles en geven we het aan de vervoerder mee. Verzending is van dinsdag tot en met vrijdag.

Vóór 12:00 besteld

Bestel je op maandag tot en met woensdag vóór 12:00 uur, dan ligt het in de meeste gevallen overmorgen bij je in huis.

Dex helpt je

Dex is onze digitale assistent (AI). Hij zoekt artikelen, volgt je bestelling, meldt retouren aan en schakelt door naar een mens als het nodig is.

🔒

Geen pottenkijkers

Geen Google Analytics, geen Facebook-pixel, geen advertentietrackers. Je naam, adres en telefoonnummer slaan we versleuteld op, uitsluitend op servers in de EU.

NLBE

Nederland en België

We leveren in Nederland en België. De webshop is er in het Nederlands, Frans en Engels.

🤝

Persoonlijk

Geen callcenter: een klein team in Venlo. Komt Dex er niet uit, dan kijkt Maurice, de eigenaar, zelf mee.



Dex

Hoi, ik ben Dex! In deze handleiding loop ik met je mee door de hele webshop. Je hoeft hem niet van voor naar achter te lezen: spring via de inhoudsopgave naar wat je nodig hebt. En zie je een groen vak met een rekenhulp? Probeer hem gerust uit, er gaat niets mis.

Hoe je deze handleiding gebruikt

- **Online** (xtremeoffice.nl/handleiding) heb je de inhoudsopgave links (op je telefoon de knop ☰ *Inhoud* onderin), korte **uitlegvideo's van Dex** en **interactieve rekenhulpen**: wanneer is mijn pakket er, hoeveel Dex-Points spaar ik, welke BTW betaal ik?
- **Als PDF** kun je hem bewaren, printen of doorsturen naar een collega die de inkoop doet.
- Op de screenshots staan soms **genummerde stippen**. Beweeg je muis erover (of tik erop) voor uitleg; onder de afbeelding staat dezelfde uitleg als lijst.
- Kaders met 🏢 gaan over **zakelijk bestellen**, kaders met BE over **bestellen vanuit België**.

ℹ️ **Regels kunnen wijzigen**

Bedragen en termijnen in deze handleiding kloppen op 14 november 2026. Tijdens het bestellen zie je altijd de actuele bedragen. Bij verschil gelden de website en onze algemene voorwaarden.

2 De klantreis in vogelvlucht

Van idee tot pakket op de mat, en wat er daarna nog komt

Zo ziet een bestelling er van begin tot eind uit. Elke stap heeft verderop een eigen hoofdstuk; klik op *Meer* om erheen te springen.

Ontdekken

Je zoekt wat je nodig hebt

Typ een artikel, merk of artikelnummer, beschrijf in gewone woorden wat je zoekt, maak een foto of vraag het aan Dex. Of blader door de categorieën, merken en de Toner & Inkt Finder. Heb je een heel lijstje, laat Dex dan in één keer je winkelwagen vullen.

Meer →

Kiezen

Je bekijkt het artikel

Prijs inclusief én exclusief BTW, voorraad, verwachte leverdag, specificaties, Dex' uitleg, reviews en soms een video waarin Dex het artikel keurt.

Meer →

Verzamelen

In de winkelwagen

Je ziet direct wat je nog nodig hebt voor gratis verzending (vanaf €49,95) en krijgt een paar slimme suggesties die er goed bij passen.

Meer →

Afrekenen

Als gast of met account

Vul je gegevens in, kies bezorgen of afhalen in Venlo en kies hoe je betaalt: direct via Mollie of (als je in aanmerking komt) Betalen na ontvangst.

Meer →

Direct

Orderbevestiging

Binnen een paar minuten krijg je een mail met je artikelen, de verwachte leverdag, een gebruikstip van Dex per artikel en, bij gevaarlijke stoffen, het veiligheidsinformatieblad.

Meer →

Bij verzending

Factuur en track & trace

Zodra je pakket vertrekt, krijg je de factuur met de trackinglink. Mails van de vervoerder (bijvoorbeeld een pincode voor een pakketautomaat) sturen we met je codewoord aan je door.

Meer →

Bezorgd

Je pakket is er

Je krijgt een bezorgmail. Meldt de vervoerder om 21:00 op de beloofde leverdag nog geen bezorging, dan vraagt Dex je met één klik of alles goed is aangekomen.

Meer →

Daarna

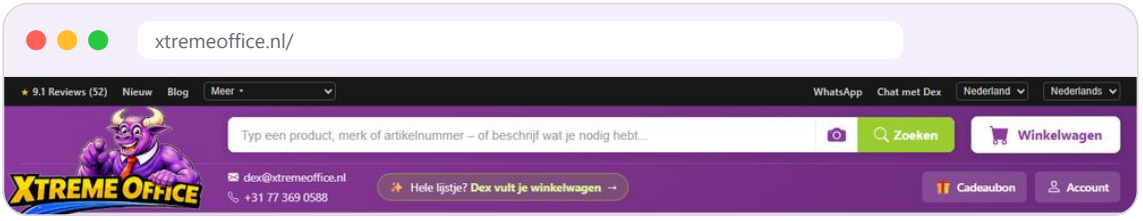
Punten, review en eventueel retour

Met een account staan je Dex-Points op je saldo. Een paar dagen na bezorging vragen we je om een review. Toch niet goed? Binnen 14 dagen na ontvangst meld je een retour aan.

Meer →

3 Zoeken & ontdekken

Zo vind je snel wat je zoekt, ook als je niet precies weet hoe het heet



De kop staat op elke pagina: zoekbalk met cameraknop, winkelwagen, cadeaubon en account. Bovenin: reviews, Nieuw, Blog, WhatsApp, Chat met Dex en je land en taal.

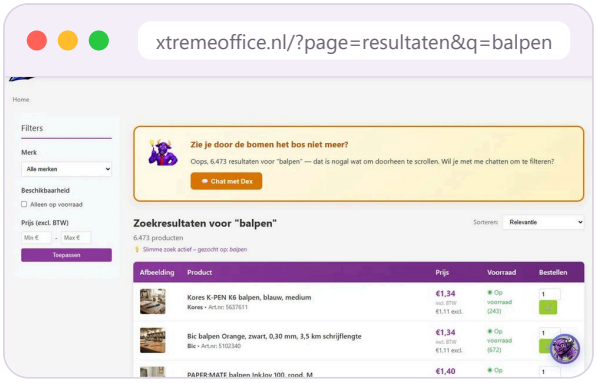
1. Zoekbalk: typ een artikel, merk, artikelnummer, EAN of gewoon wat je nodig hebt.
2. Camera: zoeken met een foto van het artikel (bijvoorbeeld een lege cartridge).
3. Hele lijstje? Dex vult je winkelwagen: typ of fotografeer je boodschappenlijstje en Dex zoekt alles in één keer.
4. Winkelwagen: het rode bolletje toont het aantal artikelen.
5. Cadeaubon kopen of geven.
6. Account: inloggen, registreren of naar Mijn account.
7. Land (Nederland/België) en taal (Nederlands, Frans, Engels) kies je hier zelf.
8. WhatsApp en Chat met Dex: direct een vraag stellen.

Zoeken met de zoekbalk

De zoekbalk is slimmer dan hij eruitziet. Je kunt zoeken op:

- **Productnaam of merk**: *balpen*, *Stabilo Boss*, *bureaustoel*.
- **Artikelnummer, EAN-code of cartridgenummer**: die worden direct herkend.
- **Gewone taal**: *iets om mijn kabels onder het bureau weg te werken*. Bij langere zinnen bepaalt een AI-laag wat je bedoelt. Vraag je om meerdere dingen tegelijk, dan worden die gesplitst. Is het te vaag, dan opent Dex de chat om samen verder te zoeken.
- **Met een prijsgrens**: *gelpennen onder 5 euro* zet automatisch een prijsfilter. Je ziet een melding met een link om het filter weer weg te halen.
- **Met een printermodel**: typ je een bekend printermodel, dan staan de passende cartridges bovenaan.

Typfouten, meervouden en samengestelde woorden (*kantoorstoel* → kantoor + stoel) vangen we zo veel mogelijk op.



Zoekresultaten met filters links. Bij heel veel resultaten biedt Dex aan om samen te filteren.



"Gelpennen onder 5 euro": het prijsfilter staat er vanzelf op.

Zoeken op foto 📷

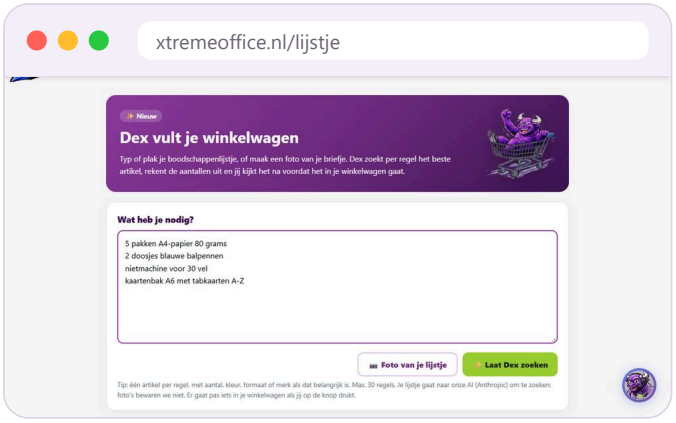
Klik op de **camera** in de zoekbalk (of in de Dex-chat) en maak of kies een foto. We herkennen het voorwerp op de voorgrond en zoeken daar meteen op; een leesbare streepjescode (EAN) wordt zelf de zoekterm. De foto wordt **niet bewaard**.

> 💡 **Zo werkt het het best**
>
> Zorg voor één voorwerp, goed belicht en scherp, met het etiket of de tekst leesbaar. Hele kleine plaatjes of foto's in een formaat dat je browser niet kan openen (soms HEIC) werken minder goed: kies dan JPEG of PNG of maak een schermafbeelding.

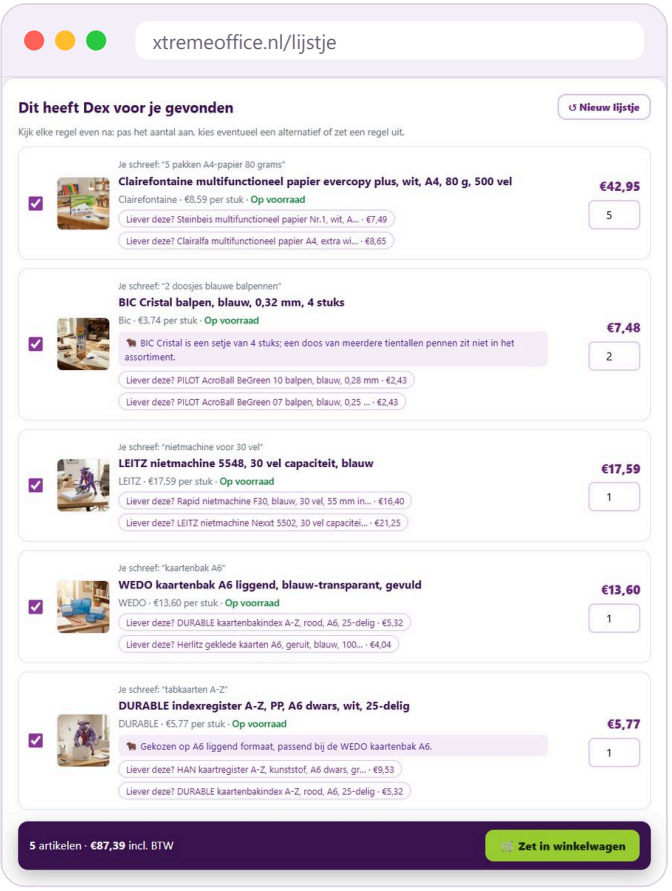
Dex vult je winkelwagen: je hele lijstje in één keer 🛒

Heb je een boodschappenlijstje voor het kantoor? Dan hoef je niet alles los te zoeken. Klik onder de zoekbalk op **"Hele lijstje? Dex vult je winkelwagen"** of ga naar xtremeoffice.nl/lijstje.

1. **Typ of plak je lijstje**, één artikel per regel. Zet erbij wat belangrijk is: aantal, kleur, formaat, gewicht of merk. Bijvoorbeeld "*5 pakken A4-papier 80 grams*" of "*2 doosjes blauwe balpennen*". Een maximumprijs kan ook: "*koffiebonen onder 20 euro*".
2. **Of maak een foto** van je (handgeschreven) briefje met 📷 **Foto van je lijstje**. Dex schrijft het over in het tekstvak, zodat je het eerst kunt nakijken. De foto bewaren we niet.
3. Klik op ✨ **Laat Dex zoeken**. Dex leest je lijstje, zoekt per regel in het hele assortiment en kiest het best passende artikel. Dat duurt meestal 15 tot 30 seconden.
4. **Kijk alles na.** Per regel zie je wat je schreef, wat Dex koos (met prijs en voorraad), het aantal en twee alternatieven. Klik op "*Liever deze?*" om te wisselen, pas het aantal aan of zet een regel uit.
5. Klik op 🛒 **Zet in winkelwagen**. Pas dan gaat alles in je winkelwagen, en daar reken je af zoals altijd.



Typ of plak je lijstje, of maak een foto van je briefje.



Per regel het gekozen artikel, het aantal en twee alternatieven. "Kaartenbak A6 met tabkaarten" werd netjes twee regels, met tabkaarten die in de bak passen.



Dex

Ik reken de aantallen voor je om. Vraag je om "4 rollen plakband" en heb ik een 4-pak, dan zet ik er 1 pak in. Wordt een artikel alleen per 10 stuks verkocht, dan rond ik af op 10, 20, 30… Vind ik iets niet, dan zeg ik dat eerlijk en kun je zelf verder zoeken.

Goed om te weten

Maximaal 30 regels per keer. Je lijstje gaat naar onze AI (Anthropic) om te zoeken; we gebruiken het alleen daarvoor. Er gaat niets in je winkelwagen zonder dat jij op de knop drukt. Artikelen met een leeftijdscheck (18+) voeg je toe via de productpagina.

Filters en sorteren

Links naast de resultaten filter je op **merk**, **beschikbaarheid** (alleen op voorraad) en **prijs**. Voor veel artikelgroepen kun je ook filteren op **specificaties** zoals kleur, papierformaat, maat en inhoud. Sorteren kan op relevantie, naam, prijs (laag-hoog of hoog-laag), voorraad en merk. Je krijgt 25 resultaten per pagina.

Specificaties zijn klikbaar
Op een productpagina kun je in de specificatietabel op een waarde klikken (bijvoorbeeld een kleur). Dan zie je alle vergelijkbare artikelen met diezelfde eigenschap.

Categorieën, merken en speciale pagina's

Categorieën
Op de homepage staat links de hele categorieboom, met het aantal artikelen per groep. Klik door tot je de juiste groep vindt.

Merken
Alle merken op een rij, met logo, een live filter en weetjes over de merken.

Toner & Inkt Finder
Kies je printermerk en model, of zoek op het cartridgenummer. Origineel en compatible staan naast elkaar, met XL-badge en pagina-opbrengst.

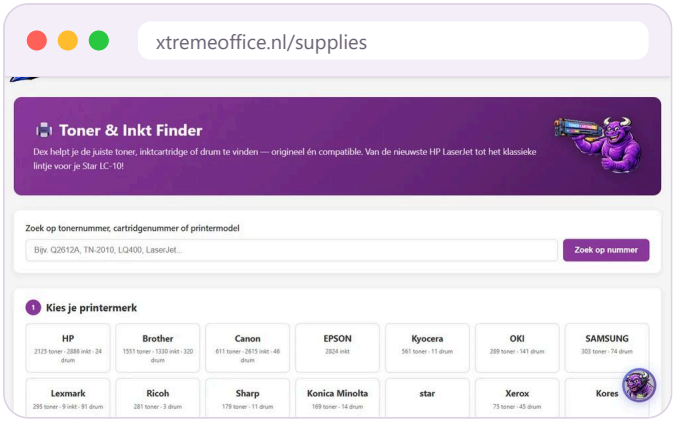
Nieuw
Alle artikelen die de afgelopen 30 dagen aan het assortiment zijn toegevoegd.

Duitse ontdekkingen
Merken die in Duitsland op elk bureau liggen maar in Nederland nauwelijks te koop zijn.

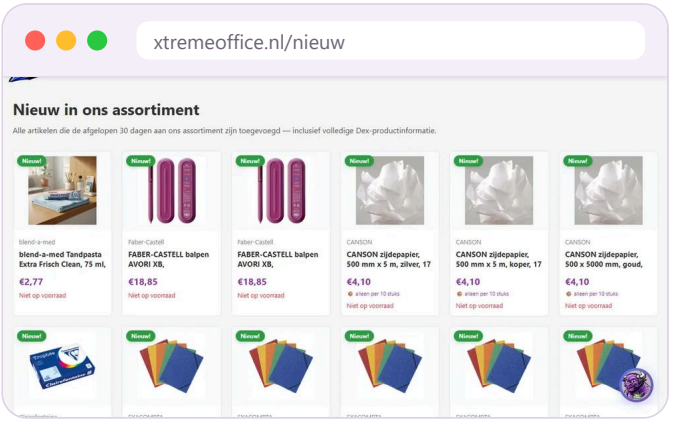
Dex' vondst van vandaag
Elke dag zet Dex één bijzonder artikel in het zonnetje, met een kort verhaal erbij. Het hele archief staat online.

Weetjes en quiz
Honderden gecontroleerde weetjes over kantoorartikelen en merken, plus elke dag een quizvraag op de homepage.

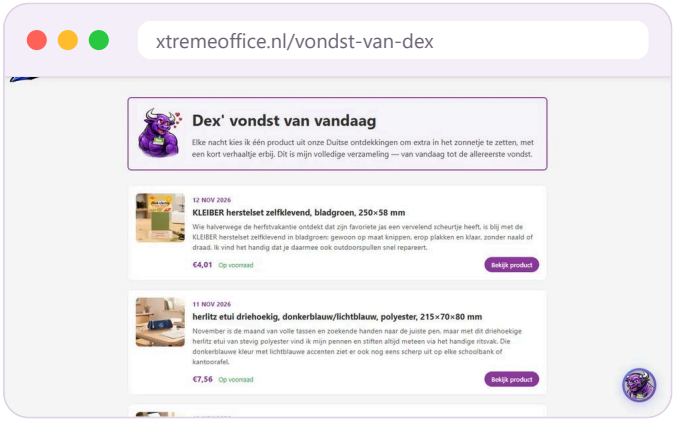
Blog van Dex
Tips, uitleg en verhalen over producten en kantoorleven.



De Toner & Inkt Finder: zoek op cartridgenummer of kies je printermerk.



Nieuw in ons assortiment, met de toevoegdatum van elk artikel.



Dex' vondst van vandaag, met het archief van eerdere vondsten.



Weetjes per merk, met zoekfunctie en de quizvraag van de dag.

Het centartikel van de dag (€0,01)

Elke dag kiest Dex een handig artikel dat je die dag voor **één cent** (incl. BTW) kunt kopen. Je ziet het op de homepage en soms als suggestie in je winkelwagen.

- Je krijgt **maximaal 1 stuk** voor €0,01 per winkelwagen; een tweede stuk kost de normale prijs.
- De actie geldt **alleen die dag** en zolang de voorraad strekt. Om middernacht staat er een nieuw artikel klaar.
- De gewone verzendregels gelden gewoon. Het is dus vooral een leuk extraatje bij een bestelling.



Dex

Mijn favoriete trucje: kijk elke ochtend even naar het centartikel en het weetje van de dag op de homepage. Je leert iets én je pikt soms een gum of pen mee voor een cent. 😄

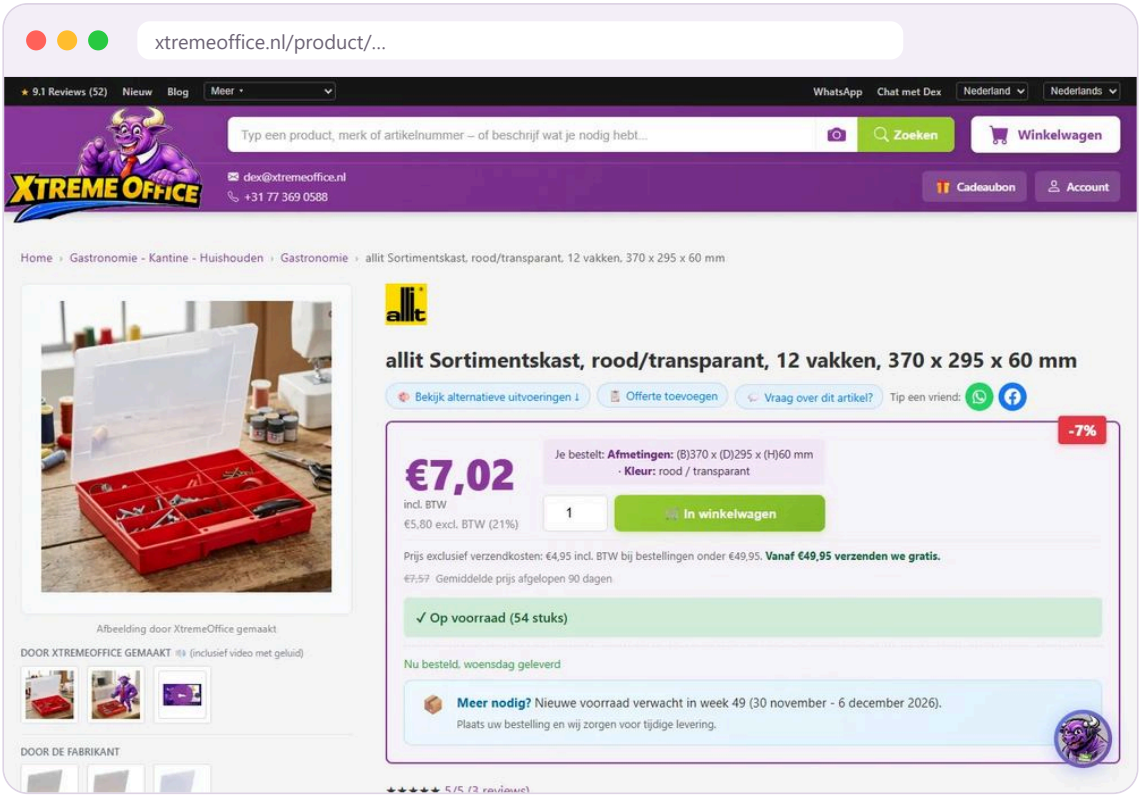
Spelletjes

Even pauze? Onderaan elke pagina vind je onder *Informatie* de spelletjes **Galgje** en **Yahtzee**. En Dex zelf heeft ook een paar geheimen. Probeer maar eens wat er gebeurt als je hem uitdaagt in de chat…

4 De productpagina

Alles wat je op een artikelpagina ziet, uitgelegd

De productpagina is de plek waar je beslist. Bovenaan staat het **koopblok** met prijs, aantal en de winkelwagenknop. Daaronder volgen specificaties, uitleg, reviews en suggesties. Beweeg over de nummers voor uitleg.



Voorbeeld: een sortimentskast. Alle onderdelen van het koopblok, genummerd.

1. Kruimelpad: in welke categorie het artikel staat. Klik om terug te bladeren.
2. Bekijk alternatieve uitvoeringen: andere kleuren, maten of verpakkingen van hetzelfde artikel.
3. Offerte toevoegen: zet het artikel op je offertelijst (handig voor de inkoopafdeling).
4. Vraag over dit artikel: Dex beantwoordt je vraag over precies dit product.
5. Tip een vriend: deel het artikel via WhatsApp, Facebook, e-mail of een link. Jij verstuurt het zelf; wij sturen niets.
6. Prijs inclusief BTW (groot) en exclusief BTW met het BTW-tarief (klein).
7. Kortingslabel: de prijs ligt meer dan 3% onder het gemiddelde van de afgelopen 90 dagen (dat gemiddelde staat doorgestreept onder de prijs).
8. "Je bestelt": de kleur en maat die je bestelt. Controleer dit, vooral als je een foto van een andere kleur hebt aangeklikt.
9. Aantal en In winkelwagen. Bij artikelen die per verpakking verkocht worden, telt het aantal in stuks, in stappen van de verpakking.
10. Verzendkosten: €4,95 incl. BTW, gratis vanaf €49,95 aan producten.
11. Voorraad: hoeveel stuks er direct leverbaar zijn.
12. Verwachte leverdag als je nu bestelt.
13. Meer nodig dan er op voorraad is? Hier staat in welke week nieuwe voorraad verwacht wordt.
14. Door XtremeOffice gemaakt: sfeerfoto's, een foto waarop Dex het artikel gebruikt en soms een video (met geluid).

Prijzen: inclusief én exclusief BTW

Bij elk artikel zie je de prijs **inclusief BTW** (groot) en **exclusief BTW** (klein, met het tarief). Particulieren kijken naar de eerste, zakelijke klanten vaak naar de tweede. Er is **geen aparte zakelijke prijslijst**: iedereen betaalt dezelfde prijs. In

Nederland is het tarief meestal 21%, voor voeding 9%. Bestel je vanuit België, dan zie je het Belgische tarief (zie hoofdstuk 9).

Verpakkingseenheden: "alleen per N stuks"

Sommige artikelen verkopen we alleen per verpakking, bijvoorbeeld per 10 stuks. In het koopblok staat dan: "*Dit artikel verkopen we alleen per 10 stuks — de prijs geldt per stuk.*"

- De getoonde prijs is altijd de **stuksprijs**.
- Het aantalveld telt in **stuks**, met de verpakking als minimum en stapgrootte: 10, 20, 30…
- Er wordt dus nooit vermenigvuldigd: 30 invullen is 30 stuks, ook als er "10 stuks" in de titel staat.



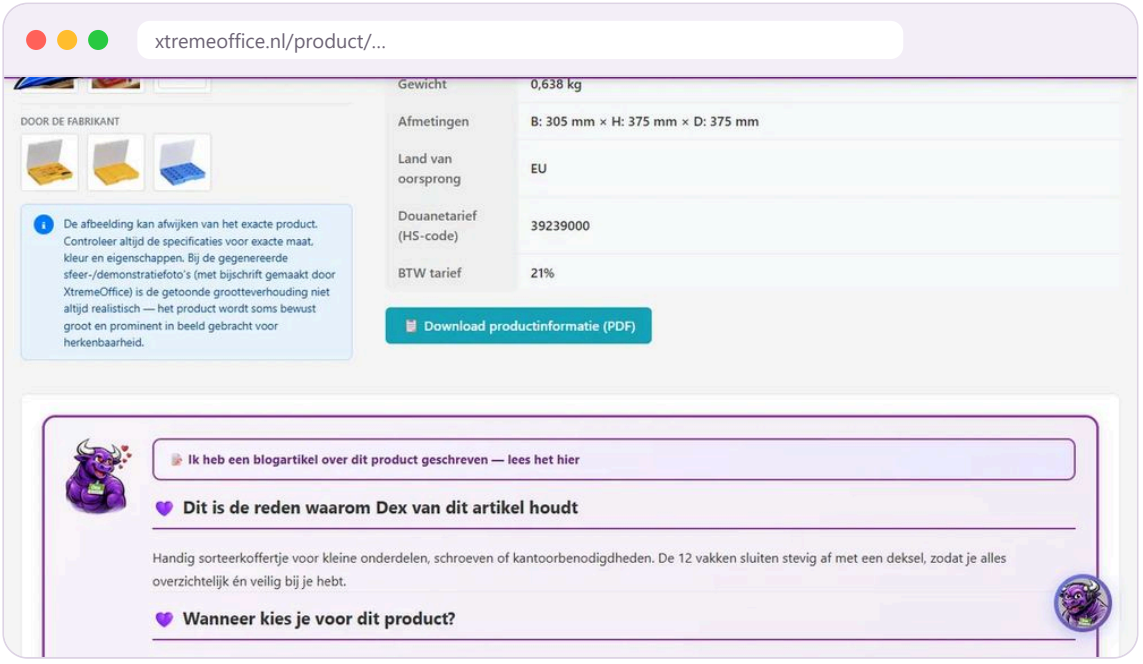
Dex

Staat er "3 stuks" in de titel en bestel je 3? Dan krijg je 3 stuks, niet 9. De prijs en het aantal gaan altijd per stuk. Twijfel je? Kijk naar de totaalprijs in je winkelwagen, die klopt altijd.

Voorraad, levertijd en nalevering

- **Op voorraad** (groen): direct leverbaar, met het aantal stuks.
- **Leverdag**: "Nu besteld, woensdag geleverd". Die dag rekent met het bestelmoment (zie de levertijd-planner in hoofdstuk 10).
- **Niet (genoeg) op voorraad?** Meestal kun je toch bestellen. Je ziet de week waarin nieuwe voorraad verwacht wordt. Wat op voorraad is sturen we meteen; de rest volgt kosteloos als **nalevering**.
- **Melding bij voorraad**: bij sommige artikelen kun je je laten mailen zodra ze weer op voorraad zijn.
- **Uitlopend artikel**: dat kun je alleen bestellen zolang de laatste voorraad strekt; we bestellen het niet meer na.

Uitleg, specificaties en documenten



Onder het koopblok: specificaties (afmetingen, gewicht, land van herkomst, BTW-tarief), de knop voor de productinformatie-PDF en Dex' uitleg waarom hij het artikel aanraadt.

- **Beschrijving van de fabrikant** plus een eigen tekst van Dex: waarom je het artikel kiest en wanneer het handig is.
- **Specificatietabbladen** met alle technische gegevens, artikelnummer, EAN en verpakkingseenheid.
- **Productinformatie als PDF**: een datablad dat we op aanvraag voor je maken.
- **Dex weet het**: bij veel artikelen een korte gebruikstip.
- **Fabrikant of importeur**: onderaan de pagina staan naam, adres en (meestal) e-mailadres van de fabrikant. Bij huismerken en artikelen zonder merk is dat de importeur binnen de EU; de kop heet dan "Importeur".
- **Veiligheid**: bij gevaarlijke stoffen de gevarenpictogrammen en H- en P-zinnen, en het veiligheidsinformatieblad als PDF. Dat blad sturen we ook mee met je orderbevestiging.
- **Voeding en allergenen**: bij voedingsartikelen tonen we ingrediënten en allergenen alleen als ze letterlijk van de fabrikant komen. Soms komen ze uit de open database Open Food Facts; dat staat er dan als bron bij. Lees bij een allergie altijd ook de verpakking.

Foto's en "Dex keurt"-video's

Onder de hoofdfoto staan twee groepen: **Door XtremeOffice gemaakt** (sfeerfoto's, een foto waarop Dex het artikel gebruikt, en bij steeds meer artikelen een **"Dex keurt"-video** van ongeveer 25 seconden met geluid) en **Door de fabrikant** (de officiële productfoto's).

> ⚠️ **Let op de kleur**
> De galerij van de fabrikant toont soms meerdere kleuren of varianten uit dezelfde productgroep. Wat je bestelt, staat altijd in het koopblok onder *"Je bestelt"*.

Reviews en suggesties

- **Reviews**: sterren (1–5) met tekst van klanten die het artikel kochten. Op elke review reageert Dex.
- **Past hier goed bij**: aanvullende artikelen die bij dit product passen, met een korte reden waarom.
- **Alternatieve uitvoeringen en bijpassende accessoires**: hetzelfde artikel in een andere kleur, maat of verpakking staat bovenaan, daarna de accessoires. Bij sommige uitvoeringen staat met een pijltje (→) kort wat er anders is, bijvoorbeeld "lengte: 2 m".
- **Dit past erbij**: bij systeemkaarten, kaartenbakken en tabkaarten zie je welke artikelen hetzelfde formaat en dezelfde richting (staand of liggend) hebben, zodat alles in elkaar past.

Bijzondere artikelen

> ⚠️ **Messen en snijgereedschap: 18+**
> Keukenmessen, hobbymessen, scalpels en afbreekmessen verkopen we alleen aan klanten van 18 jaar en ouder. De eerste keer dat je zo'n artikel in je winkelwagen legt, vragen we eenmalig je geboortedatum. Die kun je daarna niet meer zelf wijzigen.

⚠️ **Toetsenborden: let op de indeling**

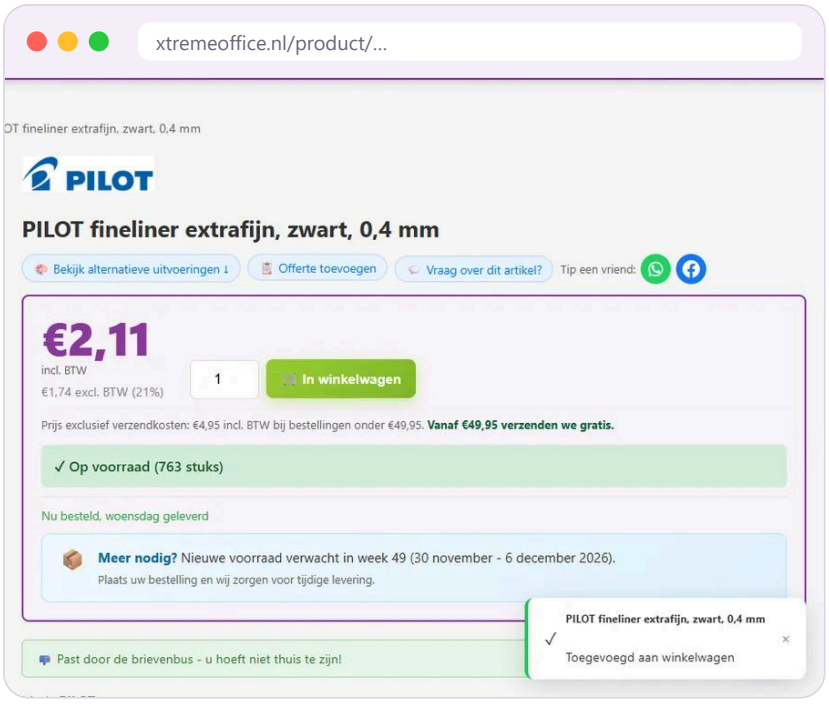
Veel toetsenborden in ons assortiment hebben een **Duitse indeling (QWERTZ)**: de Y en Z zijn omgewisseld en er zitten toetsen met Ä, Ö, Ü en ß op. Enkele hebben een **Franse indeling (AZERTY)**. Dat staat in het koopblok, als label in de zoekresultaten en nog een keer in je winkelwagen. Zoek je een gewoon QWERTY-toetsenbord, vraag het dan even aan Dex.

🏢 **Grote en zware artikelen (grof transport)**

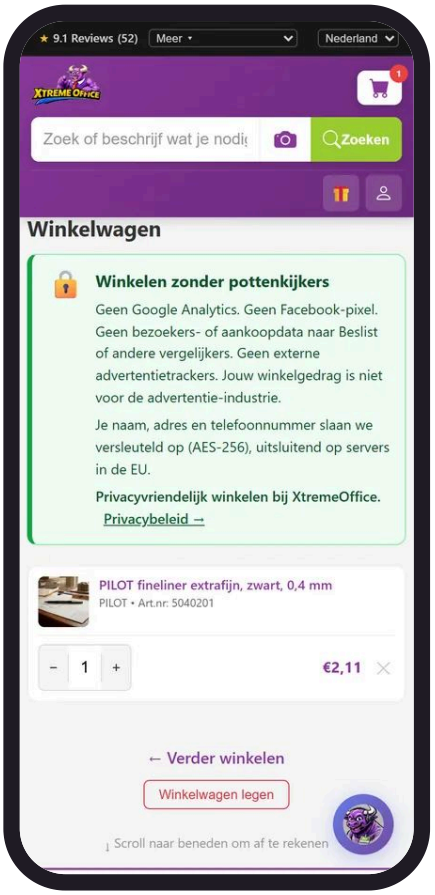
Een klein deel van het assortiment wordt met een trailer geleverd. Die artikelen kun je alleen bestellen als je bent ingelogd met een KVK- of BTW-nummer in je account. Dat is geen andere prijs, alleen een logistieke eis.

5 De winkelwagen

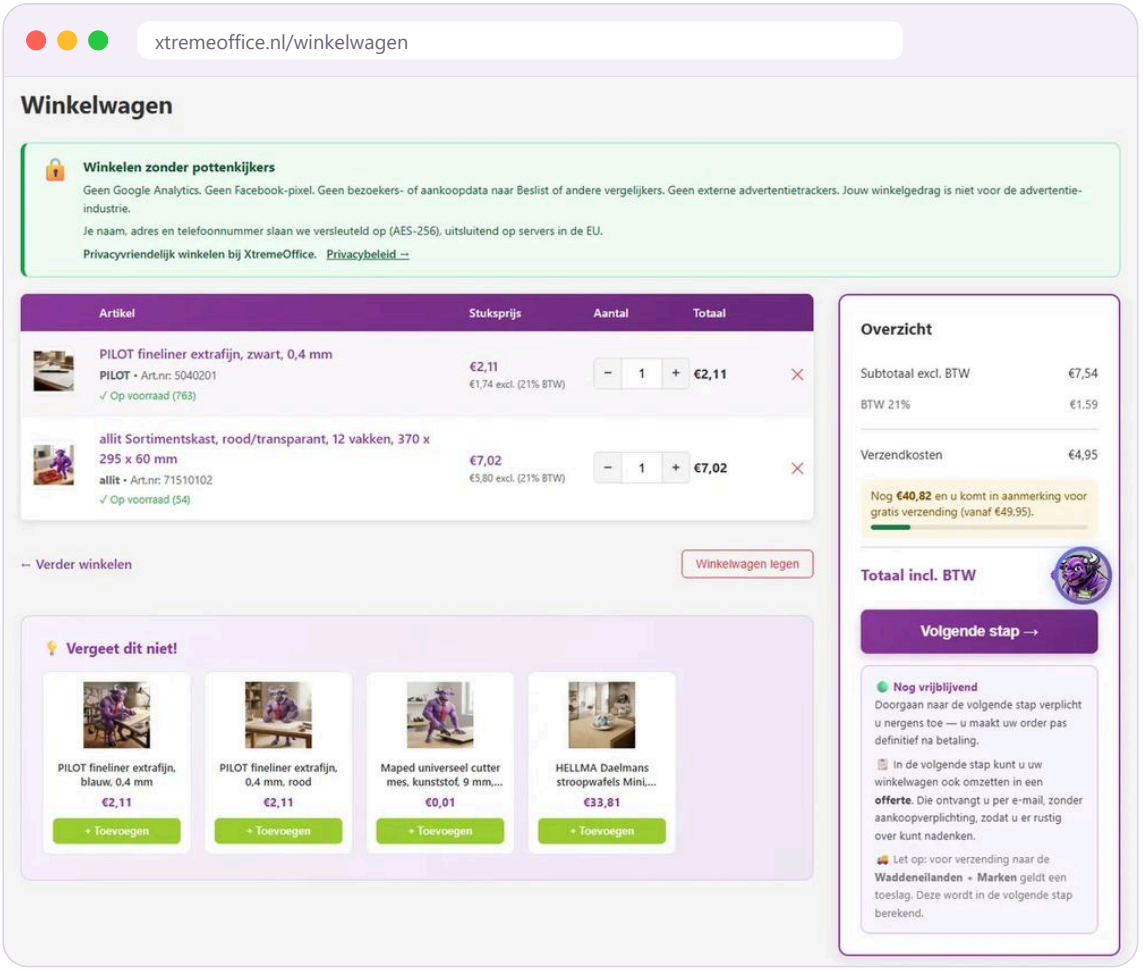
Verzamelen, controleren en zien wat je nog nodig hebt voor gratis verzending



Na "In winkelwagen" verschijnt rechtsonder een bevestiging en telt het rode bolletje bij de winkelwagen op.



Ook op je telefoon werkt alles.



De winkelwagen met overzicht, voortgang naar gratis verzending en suggesties.

1. Winkelen zonder pottenkijkers: geen tracking, je gegevens versleuteld in de EU.
2. Aantal aanpassen met − en +. Bij een verpakkingseenheid gaat dat in stappen van de verpakking.
3. Artikel verwijderen.
4. Nog € … en je verzending is gratis: de balk loopt vol tot €49,95.
5. Volgende stap: naar afrekenen. Nog vrijblijvend, je bestelt pas definitief bij betalen.
6. In de volgende stap kun je je winkelwagen ook omzetten in een offerte.
7. Winkelwagen legen: alles in één keer weg.
8. Vergeet dit niet: suggesties die bij je artikelen passen, met één klik toe te voegen.

Handig om te weten

- Er passen maximaal **50 verschillende artikelen** in één winkelwagen, en maximaal **100 stuks** per artikel. Meer nodig? Vraag een offerte of speciaal bod aan (hoofdstuk 16).
- Prijzen en voorraad worden bij elke wijziging opnieuw gecontroleerd, zodat je nooit voor een verkeerde prijs afrekent.
- Je winkelwagen wordt bewaard zolang je browsersessie loopt. Ga je weg zonder af te rekenen, dan kan hij na een tijd leeg zijn. Wil je een lijst bewaren, maak er dan een offerte van.
- Heb je met je account een **persoonlijke korting**, dan zie je die als afgeprijsde regels met een toelichting.
- Zie je bovenaan een **gele melding**? Dan heeft de winkelwagen iets gezien om nog even te controleren, bijvoorbeeld een toetsenbord met een Duitse of Franse indeling, of systeemkaarten en een kaartenbak die qua formaat niet bij

elkaar passen.

- Met **350 Dex-Points** kun je bij het afrekenen **gratis verzending** inruilen. Dat aanbod zie je al in de winkelwagen.

> ℹ️ **Verzendkosten in het kort**
> €4,95 incl. BTW per bestelling, in Nederland en België. Gratis vanaf €49,95 aan producten (incl. BTW, verzendkosten tellen niet mee). Waddeneilanden en Marken: toeslag €6,00, ook boven de €49,95. Afhalen in Venlo: altijd gratis.



Dex

Mis je nog een paar euro voor gratis verzending? Kijk even bij *Vergeet dit niet*: daar staan artikelen die echt bij je bestelling passen, zoals een gum bij potloden. Nooit zomaar "iets duurs". 😊

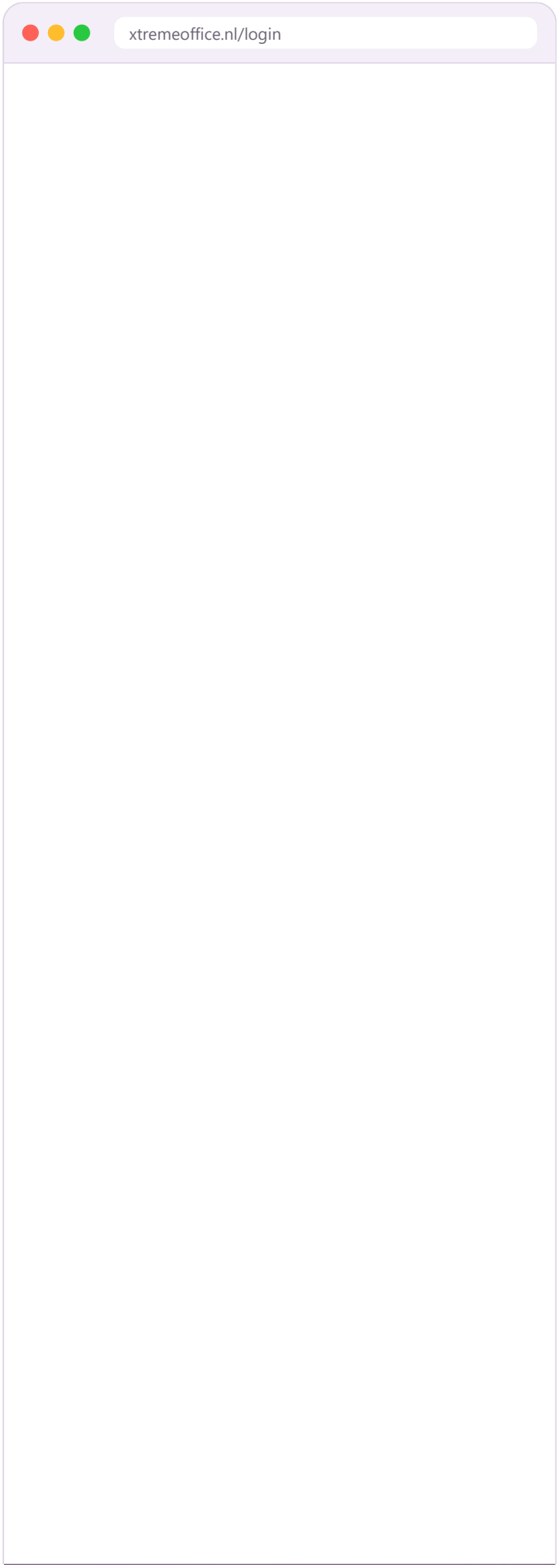
6 Account of gast?

Beide kan. Dit zijn de verschillen, en zo maak je een account

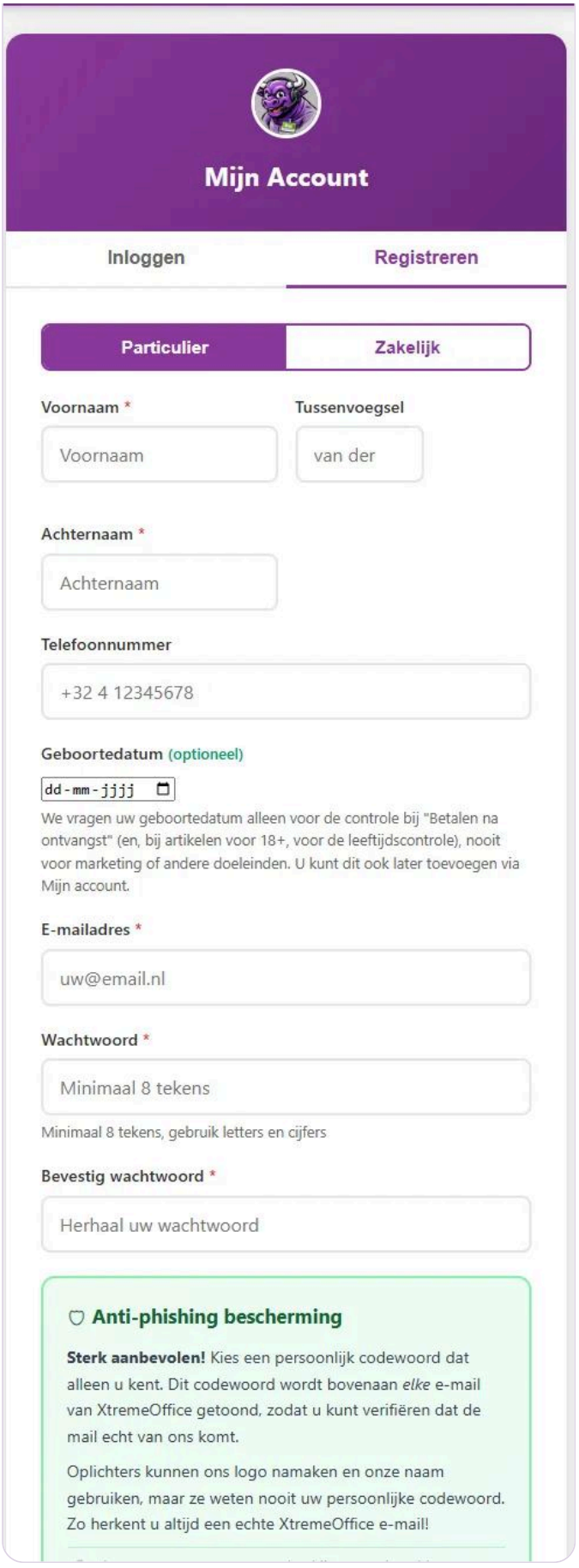
Je hoeft **geen account** te hebben om te bestellen. Een gastbestelling is snel klaar. Met een account heb je wel meer gemak en meer voordelen.

Wat	Als gast	Met account
Bestellen en betalen	**Ja**	**Ja**
Orderbevestiging, factuur en track & trace per mail	**Ja**	**Ja**
Afhalen in Venlo	**Ja**	**Ja**
Betalen na ontvangst	**Ja, als je aan de voorwaarden voldoet**	**Ja, als je aan de voorwaarden voldoet**
Retour aanmelden	**Via de link in je orderbevestiging, of via Dex**	**Via de link, via Dex of in Mijn account**
Eigen Dex-Points sparen	**Nee, je punten gaan naar de Dex-pot voor een goed doel**	**Ja, 4 punten per euro + 50 welkomstpunten**
Bestelgeschiedenis, facturen terugvinden, opnieuw bestellen	**Nee**	**Ja**
Zelf een artikel annuleren zolang de order nog niet verwerkt is	**Nee, vraag het Dex**	**Ja**
Winkeltegoed, cadeaubon inwisselen	**Nee**	**Ja**
Definitieve offerte en speciaal bod	**Offertelijst wel, definitief maken niet**	**Ja**
Grof transport, BTW verleggen (België)	**Nee**	**Ja, met KVK/BTW-nummer**
Persoonlijk codewoord in al onze mails	**Nee**	**Ja**
WhatsApp koppelen zodat Dex je herkent	**Nee**	**Ja**

Een account aanmaken



1. Klik rechtsboven op **Account** en kies het tabblad **Registreren**.
2. Kies **Particulier** of **Zakelijk**. Kies je zakelijk, dan vul je een **KVK- of BTW-nummer** in. Een BTW-nummer controleren we direct bij de Europese VIES-databank.
3. Vul je naam, telefoonnummer en e-mailadres in en kies een wachtwoord. Je **geboortedatum** is optioneel, maar nodig voor Betalen na ontvangst (particulier) en voor 18+-artikelen.
4. Kies eventueel meteen een **anti-phishing codewoord** (zie hieronder).
5. Klaar: je krijgt **50 welkomstpunten**.



Inloggen en Registreren staan op dezelfde pagina. Kies Particulier of Zakelijk.

Mijn account: alle tabbladen

Overzicht
Je laatste bestellingen, saldo en punten in één oogopslag.

Mijn gegevens
Naam, telefoon, zakelijke gegevens (KVK/BTW), je codewoord en de koppeling met WhatsApp.

Adressen
Tot 5 afleveradressen, met automatisch aanvullen via de postcode.

Bestellingen
Status, trackinglinks, facturen, opnieuw bestellen, artikelen annuleren zolang het nog kan, en de retourknop tot 16 dagen na verzending.

Winkeltegoed
Je saldo en alle mutaties. Opwaarderen en terugbetaling aanvragen.

Dex-Points
Je punten, wanneer ze verlopen, en omzetten in tegoed, een cadeaubon, een donatie of punten sturen.

Cadeaubonnen
Bonnen die je kocht of kreeg, en een bon inwisselen.

Offertes
Je offertes en offertelijsten, ook nog niet afgeronde.

Betalen na ontvangst
Openstaande en betaalde posten, met bedrag, uiterste betaaldatum en betaalknop.

Wachtwoord
Je wachtwoord wijzigen.

Het anti-phishing codewoord

Kies in *Mijn gegevens* een persoonlijk codewoord. Dat zetten we bovenaan **elke e-mail** die we je sturen. Een oplichter kan ons logo namaken, maar kent jouw codewoord niet. Mist het codewoord in een mail "van ons", klik dan nergens op en stuur de mail door naar dex@xtremeoffice.nl.

Wachtwoord vergeten

Klik op de inlogpagina op **Wachtwoord vergeten?** en vul je e-mailadres in. Je krijgt een link die **2 uur** geldig is en maar één keer werkt. Voor je veiligheid krijg je altijd dezelfde melding, ook als het adres bij ons niet bekend is. Na een paar mislukte inlogpogingen blokkeren we het inloggen tijdelijk.

Eerst als gast besteld? Later toch een account

Bestel je als gast, dan krijg je de volgende werkdag eenmalig een mail met een link naar **xtremeoffice.nl/account-aanmaken** (30 dagen geldig). Maak je daarmee een account, dan koppelen we **al je eerdere gastbestellingen** met hetzelfde e-mailadres eraan. Zo kun je ze terugvinden, retourneren en facturen downloaden. Het is helemaal vrijblijvend. Punten van eerdere gastbestellingen blijven wel in de Dex-pot.

> 💡 **Link verlopen?**
> Maak gewoon een account aan met hetzelfde e-mailadres, of gebruik *Wachtwoord vergeten* als je al eens met Betalen na ontvangst als gast bestelde. Lukt het niet, vraag het dan aan Dex.

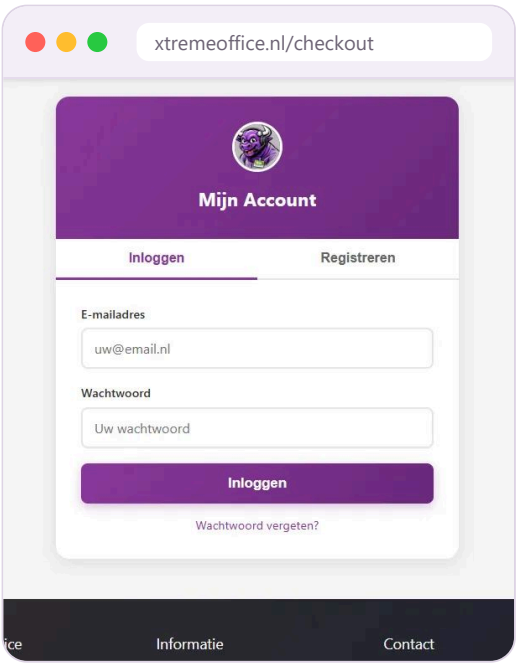
Account of gegevens verwijderen

Je hebt recht op inzage en verwijdering van je gegevens. Stuur een mail naar dex@xtremeoffice.nl. Wat we om wettelijke redenen moeten bewaren (zoals facturen), bewaren we zo lang als de wet voorschrijft. Meer in hoofdstuk 18.

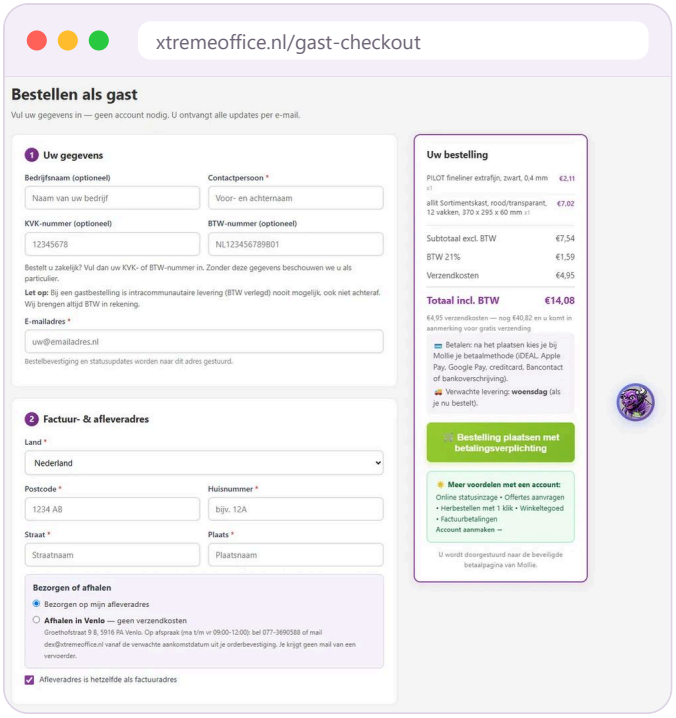
7 Afrekenen stap voor stap

Van "Volgende stap" tot "Bestelling plaatsen met betalingsverplichting"

Klik in de winkelwagen op **Volgende stap**. Ben je niet ingelogd, dan kies je eerst: **inloggen**, **account maken** of **bestellen als gast**. Daarna is het één overzichtelijke pagina.



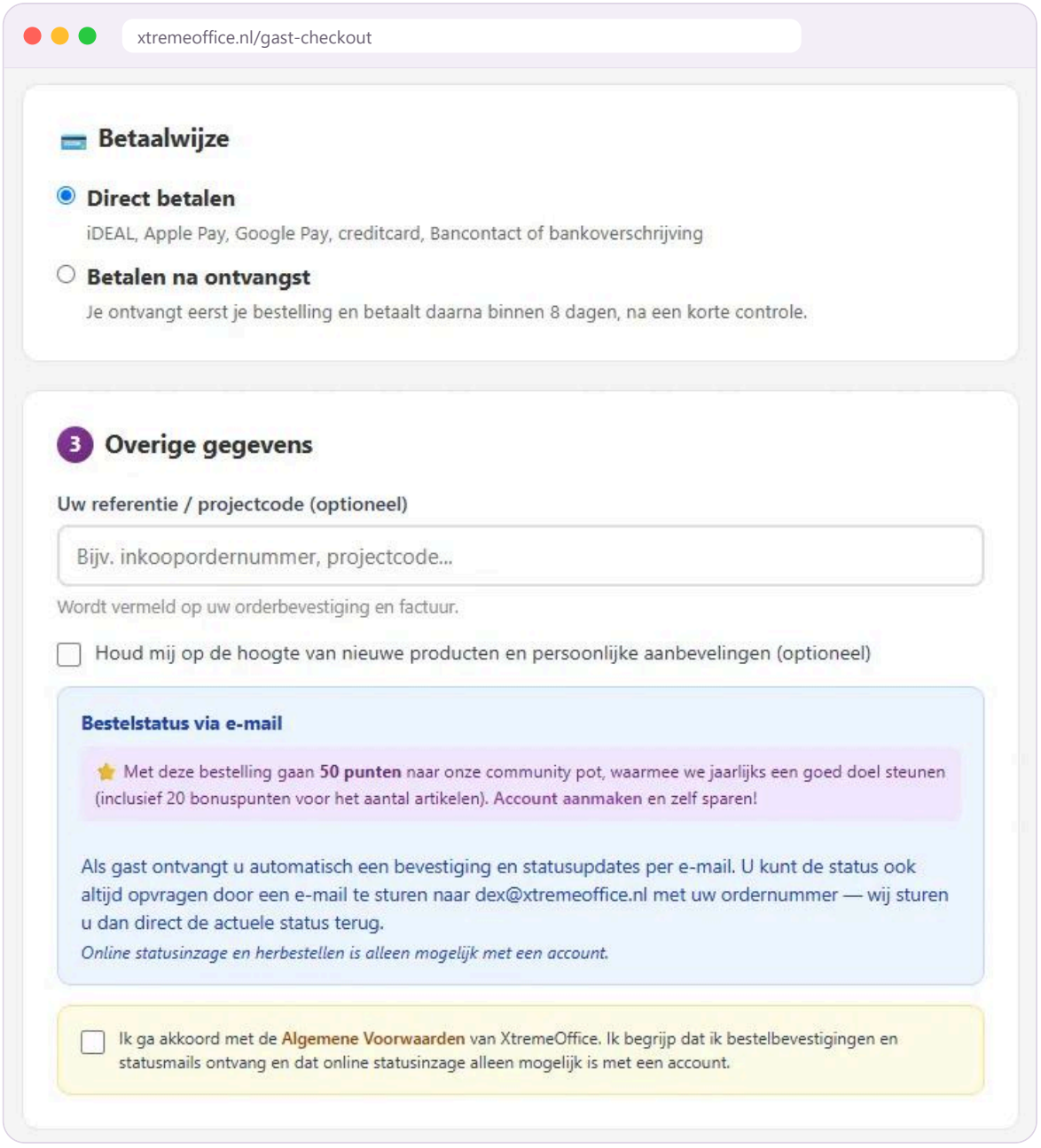
Niet ingelogd? Log in, registreer of ga verder als gast.



Stap 1 en 2: je gegevens en je factuur- en afleveradres. Rechts staat steeds het actuele overzicht.

1. KVK- of BTW-nummer (optioneel). Vul je er één in, dan bestel je zakelijk; anders particulier.
2. E-mailadres: hier komen je bevestiging, factuur en statusmails.
3. Postcode en huisnummer: straat en plaats vullen we automatisch in (Nederland).
4. Bezorgen of Afhalen in Venlo (afhalen = geen verzendkosten).
5. Je overzicht: subtotaal, BTW, verzendkosten en het totaal. Alles opnieuw berekend door onze server.
6. De bestelknop. Daarna kies je bij Mollie hoe je betaalt.

1. **Je gegevens**: naam, e-mailadres en eventueel bedrijfsnaam, KVK- en BTW-nummer. Ben je ingelogd, dan staat alles al klaar.
2. **Adres**: vul je postcode en huisnummer in; straat en plaats vullen we aan. Afleveradres anders dan factuuradres? Haal het vinkje weg. Met een account kies je uit je opgeslagen adressen.
3. **Bezorgen of afhalen**: kies *Afhalen in Venlo* en je betaalt nooit verzendkosten.
4. **Betaalwijze**: *Direct betalen* via Mollie of, als je in aanmerking komt, *Betalen na ontvangst*. Met een account zie je hier ook je winkeltegoed en kun je eventueel Dex-Points inruilen voor gratis verzending.
5. **Overige gegevens**: een eigen referentie of projectcode (die komt op je bevestiging en factuur) en desgewenst de nieuwsbrief.
6. **Akkoord** met de algemene voorwaarden aanvinken en op **Bestelling plaatsen met betalingsverplichting** klikken.
7. Bij *Direct betalen* ga je naar de beveiligde betaalpagina van **Mollie** en kies je daar iDEAL, creditcard enzovoort.



Stap 3: betaalwijze, referentie, nieuwsbrief en akkoord met de voorwaarden.

1. Direct betalen: iDEAL, Apple Pay, Google Pay, creditcard, Bancontact of bankoverschrijving via Mollie.
2. Betalen na ontvangst: eerst ontvangen, binnen 8 dagen betalen (na een korte controle).
3. Je eigen referentie, zoals een inkooporderdernummer of projectcode.
4. Nieuwsbrief: alleen als je dat zelf aanvinkt.
5. Als gast gaan de punten van je bestelling naar de Dex-pot voor een goed doel.
6. Akkoord met de algemene voorwaarden is verplicht.

Waarom de knop "met betalingsverplichting" heet

Dat is wettelijk verplicht in de EU: je moet zien dat je met die klik een bestelling plaatst waarvoor je moet betalen. Tot dat moment is alles vrijblijvend.

Wat we tijdens het afrekenen voor je controleren

- **Adrescheck (Nederland)**: vul je een straat of plaats in die niet bij de postcode past, dan krijg je een oranje waarschuwing en moet je bevestigen dat het adres klopt. Zo komt je pakket niet verkeerd terecht.
- **Dubbele bestelling**: klik je per ongeluk twee keer, dan plaatsen we je bestelling maar één keer.
- **Prijzen en voorraad** worden vlak voor het plaatsen nog één keer opnieuw berekend.
- **Leeftijd** bij 18+-artikelen (zie hoofdstuk 4).
- **Kassakoopje**: soms stelt de kassa één artikel voor dat écht bij je bestelling hoort en dat je nog mist. Meer niet.

> 💡 **Je gegevens worden onthouden**
> Als gast onthoudt je browser de ingevulde velden, zodat je ze niet opnieuw hoeft te typen als je even terug moet. Na het bestellen worden ze gewist, en je kunt ze ook zelf wissen.

Afhalen in Venlo

Kies bij het afrekenen **Afhalen in Venlo**. Je betaalt dan nooit verzendkosten en je krijgt geen mails van een vervoerder. Zodra je bestelling bij ons binnen is, krijg je de factuur met de melding dat je kunt afhalen.

- **Adres**: XtremeOffice, Groethofstraat 9 B, 5916 PA Venlo.
- **Op afspraak**, van maandag tot en met vrijdag in de ochtend. Antwoord op de factuurmail met de dag en het tijdstip dat je wilt komen; Dex bevestigt je afspraak per mail. Bellen kan ook: 077-3690588.
- Een afspraak plannen kan vanaf de verwachte aankomstdatum uit je orderbevestiging, minstens een paar uur vooruit.

8 Betaalmethoden

Direct betalen, winkeltegoed, cadeaubon, Betalen na ontvangst en op rekening

Methode	Voor wie	Hoe het werkt
Direct betalen via Mollie	Iedereen	Na het plaatsen kies je bij Mollie: iDEAL, Apple Pay, Google Pay, creditcard, Bancontact of bankoverschrijving. Contant betalen kan niet.
Winkeltegoed	Met account	Volledig of deels betalen met je tegoed. Het restbedrag betaal je via Mollie.
Cadeaubon	Met account	Wissel de bon eerst in: het bedrag komt op je winkeltegoed, en daarmee betaal je.
Betalen na ontvangst	Klanten met een bezorgadres in Nederland die aan de voorwaarden voldoen	Eerst ontvangen, binnen 8 dagen na levering betalen. Geen rente, geen kosten.
Op rekening	Goedgekeurde zakelijke klanten	8 dagen betaaltermijn, tot een afgesproken limiet. Vraag het aan via Dex.
Proforma bij een offerte	Iedereen met een offerte	Betalen per bankoverschrijving op basis van een proforma-factuur; we verzenden na ontvangst van de betaling.

Betalen na ontvangst

Met **Betalen na ontvangst** ontvang je eerst je bestelling en betaal je daarna. Dat is **geen lening en geen Klarna of Riverty**: XtremeOffice geeft je dit korte, kosteloze betalingsuitstel zelf, als verkoper. Mollie verwerkt alleen de uiteindelijke betaling.

Voorwaarde	Particulier	Zakelijk
Maximaal bedrag (incl. BTW en verzending)	€50	€250, met een geldig BTW-nummer en een afleveradres op dezelfde postcode als het factuuradres
Bezorgadres	In Nederland (niet voor België)	
Gegevens	Naam en geboortedatum	KVK- of BTW-nummer
Betaaltermijn	8 dagen, te rekenen vanaf de (laatste) levering	
Openstaand	Eén openstaande achterafbetaling tegelijk	

Of de optie verschijnt, beoordelen we per bestelling: onder meer op het bedrag, je bestelgeschiedenis en bij particulieren een raadpleging van het Centraal Curatele- en Bewindregister. Zie je de optie niet, dan betaal je gewoon direct via Mollie.

Zo betaal je

- In je orderbevestiging, je factuur en in Mijn account (tabblad *Betalen na ontvangst*) staan het bedrag, de **uiterste betaaldatum**, ons IBAN en een **betaalknop**. Die knop maakt altijd een verse betaling aan voor het juiste openstaande bedrag.
- Betalen kan ook per bankoverschrijving. Vermeld dan je ordernummer.

Wat als je het vergeet?

1. **3 dagen vóór** de uiterste betaaldatum krijg je een vriendelijke herinnering van Dex.
2. **De dag na** de vervaldatum volgt een eerste aanmaning, zonder kosten.
3. Een paar dagen later volgt de wettelijke **veertiendagenbrief**, met een concrete uiterste datum.
4. Pas als ook die termijn voorbij is, kunnen **wettelijke incassokosten** worden berekend en kun je Betalen na ontvangst niet meer gebruiken.

> 💡 **Retour bij Betalen na ontvangst**
> Stuur je (een deel) terug, dan verlagen we gewoon het openstaande bedrag. Je hoeft niets voor te schieten. Zolang de retour loopt, staan de herinneringen stil.

Winkeltegoed in het kort

- Tegoed ontstaat door zelf op te waarderen (vanaf €5), door Dex-Points om te zetten, door een cadeaubon in te wisselen of doordat wij iets crediteren (bijvoorbeeld bij een geannuleerd artikel).
- Maximaal saldo €500, tegoed is 24 maanden geldig.
- Terugbetaling van eigen tegoed kan vanaf €0,50, gratis, naar de rekening waarmee je betaalde. Tegoed uit Dex-Points of gratis cadeaubonnen betalen we niet uit.

Betaling mislukt?



Dex
Geen paniek. Is je betaling mislukt, geannuleerd of verlopen, dan is er **niets afgeschreven**. Op de bevestigingspagina kies je: opnieuw betalen (gerust met een andere methode), opslaan als offerte, of terug naar je winkelwagen. Lukt het niet meteen, dan stuur ik je na een tijdje één mail met een knop die je winkelwagen weer vult. Geen reclame, beloofd.

9 Particulier, zakelijk & BTW

Eén webshop voor iedereen, met een paar belangrijke verschillen

Bij XtremeOffice bestellen particulieren en bedrijven in **dezelfde webshop**, met dezelfde prijzen, dezelfde levering en dezelfde service. Er is geen apart zakelijk portaal. Wel gelden een paar andere regels.

Wanneer ben je zakelijk?

🏢 **Zakelijk = een KVK- of BTW-nummer ingevuld**

Je bent zakelijk zodra je een KVK- of BTW-nummer opgeeft, in je account of in de gastcheckout. Alleen een bedrijfsnaam invullen is niet genoeg; dan bestel je als particulier, met alle consumentenrechten.

	Particulier	Zakelijk (NL)	Vanuit België
Prijzen	Zelfde prijs, incl. BTW leidend	Zelfde prijs, excl. BTW staat erbij	Zelfde prijs, met Belgisch BTW-tarief
BTW	21% / 9% (voeding)	21% / 9%, apart op de factuur	21% / 6% via OSS; zakelijk met geldig BTW-nummer + bevestiging: 0% verlegd
Verzendkosten	€4,95, gratis vanaf €49,95 aan producten; afhalen in Venlo altijd gratis		
Betalen na ontvangst	Tot €50	Tot €250 (geldig BTW-nummer, zelfde postcode)	Niet beschikbaar
Op rekening	Nee	Na goedkeuring	Vraag het ons
Herroepingsrecht (14 dagen)	**Ja, wettelijk**	Nee; alleen op verzoek een vrijblijvende coulanceretour	Particulier ja, zakelijk alleen coulance
Geld terug bij herroeping/retour	Via de oorspronkelijke betaalwijze	Bij een goedgekeurde coulanceretour: zoals vooraf schriftelijk bevestigd	Zoals particulier/zakelijk
Grof transport (trailer)	Nee	Ja, ingelogd met KVK/BTW	Vraag het ons
Offerte en speciaal bod	Voor iedereen met een account		

BTW in Nederland

Het standaardtarief is **21%**, voor voeding (zoals koffie, thee, koekjes en snacks) geldt **9%**. Bij elk artikel zie je welk tarief geldt. Op de factuur staat de BTW per tarief apart.

BTW voor België BE

- **Particulieren** en zakelijke klanten zonder verlegging betalen het **Belgische tarief**: 21% en 6% op voeding. Wij dragen dat via de Europese OSS-regeling af aan België.
- **Zakelijke klanten** met een **geldig BTW-nummer** (gecontroleerd bij VIES) die in de checkout aanvinken dat ze BTW-plichtig zijn en de verlegging zelf toepassen, betalen **0%**: de BTW wordt verlegd. Op de factuur staan je BTW-nummer en de wettelijke vermelding.
- Val je onder de Belgische **kleine-ondernemersvrijstelling**, dan geldt verlegging niet.
- Een **gastbestelling** wordt nooit BTW-verlegd: daarvoor heb je een account met BTW-nummer nodig.
- Je BTW-nummer controleren we maandelijks opnieuw. Is het niet meer geldig, dan zie je een melding.

Handig voor bedrijven



Offerte voor de inkoop

Zet artikelen op een offerte, laat hem goedkeuren en bestel hem later in één klik (hoofdstuk 16).



Referentie of projectcode

Je eigen inkooporder nummer komt op de bevestiging en de factuur.



Factuur per bestelling

Elke bestelling krijgt een eigen PDF-factuur, ook te downloaden in Mijn account.



Grote aantallen

Vraag een speciaal bod aan, of neem contact op bij meer dan 50 stuks van één artikel.



Op rekening

Vaste zakelijke klanten kunnen na goedkeuring op rekening bestellen, met 8 dagen betaaltermijn.



Persoonlijke korting

Bestel je regelmatig, dan kan er een vaste korting op je account staan. Die zie je dan in je winkelwagen.

⚠ **Retour bij zakelijk**

Voor zakelijke aankopen geldt geen wettelijk herroepingsrecht; retourneren vanwege een verkeerde keuze of overbestelling is niet standaard mogelijk. Op verzoek kunnen we uit coulance een retour toestaan; we beoordelen dat individueel en bevestigen de voorwaarden vooraf schriftelijk. Stuur pas iets op na onze goedkeuring.

10 Verzending & levering

Levertijden, verzendkosten, brievenbuspakketten en vervoerders

Wij halen je artikelen **zelf** op bij ons depot in Trierweiler (Duitsland), van maandag tot en met donderdag. In Venlo controleren we alles en geven we het mee aan de vervoerder. Op maandag zijn we de hele dag onderweg, daarom verzenden we van **dinsdag tot en met vrijdag**.



Je pakket gaat via onze eigen verzenddienst Venloverstuurt.nl, in samenwerking met **Go Parcel** en **DHL** (soms PostNL). We leveren in **Nederland en België**.

Twee pakketten voor één bestelling? We werken met twee groothandels. Wat via Venlo binnenkomt, voegen we zo veel mogelijk samen in één pakket. Grote of zware artikelen komen soms rechtstreeks uit het magazijn van onze leverancier, met **GLS**: je krijgt dan een apart pakket met een eigen mail en trackinglink. Ook een nalevering komt apart. Je betaalt maar één keer verzendkosten en de factuur gaat over de hele bestelling.

Levertijden: besteld vóór 12:00 uur

Besteld	Verzonden	Bij jou in huis
Maandag vóór 12:00	Dinsdag	**Woensdag**
Maandag na 12:00	Woensdag	**Donderdag**
Dinsdag vóór 12:00	Woensdag	**Donderdag**
Dinsdag na 12:00	Donderdag	**Vrijdag**
Woensdag vóór 12:00	Donderdag	**Vrijdag**
Woensdag na 12:00	Vrijdag	**Zaterdag*** of maandag
Donderdag vóór 12:00	Vrijdag	**Zaterdag*** of maandag
Donderdag na 12:00, vrijdag of weekend	Dinsdag	**Woensdag**

* DHL bezorgt op zaterdag in de meeste regio's; anders wordt het maandag. Op feestdagen rijden we niet. In een vakantieperiode staat een melding op de site en in je orderbevestiging.

Verzendkosten

📦

€4,95

Per bestelling, incl. BTW, voor Nederland én België. Eén tarief, ongeacht gewicht of aantal pakketten.

🎉

Gratis vanaf €49,95

Aan producten, inclusief BTW. De verzendkosten zelf tellen niet mee.

🚢

+€6,00 eilandtoeslag

Voor de Waddeneilanden en Marken, ook boven de €49,95.

⭐

350 Dex-Points

Ruil je punten in voor gratis verzending bij het afrekenen.

🏪

Afhalen

Afhalen in Venlo is altijd gratis.

🔁

Nalevering

Volgt een artikel later, dan verzenden we dat altijd op onze kosten.

Brievenbuspakket

Past je hele bestelling door de brievenbus, dan versturen we hem bij voorkeur als **brievenbuspakket**, meestal met DHL-tracking. Je hoeft dan niet thuis te zijn. Op de productpagina zie je bij kleine artikelen "*Past door de brievenbus*".

💡 **Brievenbuspakket niet gevonden?**
Kijk ook bij de stapel post bij huisgenoten of collega's, in een externe brievenbus aan de straat of in het portiek. Vooral bij bedrijven belandt een dun pakketje nog wel eens tussen de gewone post.

Overige afspraken

- **Artikelen zwaarder dan 25 kg per stuk** verkopen we alleen aan zakelijke klanten. Het gaat om het gewicht van het artikel, niet van je hele bestelling.
- Bestel je vaker kort na elkaar, dan **combineren** we zendingen waar dat kan. Dat scheelt verpakking en transport.
- **Grote of zware artikelen** (grof transport) gaan met een trailer, alleen voor zakelijke klanten met KVK/BTW-nummer.

11 Na je bestelling

Welke mails je krijgt, je bestelling volgen, facturen en wat te doen als iets niet klopt

De mails die je van ons kunt krijgen

Bijna alles gaat automatisch, maar nooit zonder reden. Iedere mail draagt je persoonlijke codewoord (als je er een hebt ingesteld) en komt van **dex@xtremeoffice.nl**.

✅

DIRECT NA BETALING

Orderbevestiging

Je artikelen met de verwachte leverdag, per artikel een gebruikstip van Dex, een weetje over je aankoop en bij gevaarlijke stoffen het veiligheidsinformatieblad als PDF. Bij een nalevering staat de verwachte week erbij.

📄

BIJ VERZENDING

Factuur met track & trace

Zodra je pakket vertrekt, krijg je de factuur (PDF) met de trackinglink en een link naar *Bekijk je bestelling*. Bij afhalen: de melding dat je kunt komen.

📮

ONDERWEG

Doorgestuurde berichten van de vervoerder

De vervoerder mailt naar een tijdelijk adres van je bestelling bij ons. Wij sturen die berichten met een Dex-kop en je codewoord aan je door. Zo raak je bijvoorbeeld de pincode van een pakketautomaat nooit kwijt.

📦

BEZORGD

Je pakket is bezorgd

Met de artikelen die in het pakket zaten.

❓

21:00 OP DE BELOOFDE LEVERDAG

"Heb je je zending goed ontvangen?"

Alleen als de vervoerder dan nog geen bezorging meldt. Eén klik op de groene knop is genoeg; klik je op rood, dan krijgt Maurice direct een melding en gaan we je pakket zoeken. Ligt je pakket in een servicepunt of pakketautomaat, dan krijg je deze vraag niet.

⏳

ALS HET LANGER DUURT

Update over je nalevering

Schuift de levering van een nagestuurd artikel minstens een week op, dan krijg je bericht met de nieuwe verwachting. Nooit vaker dan één keer per week.

⭐

EEN PAAR DAGEN NA BEZORGING

Uitnodiging voor een review

Een rapportcijfer voor je bestelling en sterren per artikel. Dex reageert op elke review.

💡

ONGEVEER 2 WEKEN LATER

Persoonlijke tip

Een korte, handige tip van Dex over wat je kocht.

BIJ JE 10E BESTELLING, EN DAARNA ELKE 5E

Bedankje met cadeaubon van €7,50

Een persoonlijk bedankje van Dex met een cadeaubon. Ook als gast, gewoon op je e-mailadres.

NA EEN GASTBESTELLING

Uitnodiging voor een account

Eenmalig, de volgende werkdag, vrijblijvend (zie hoofdstuk 6).

ALLEEN BIJ BETALEN NA ONTVANGST

Herinnering en aanmaningen

3 dagen vóór de uiterste betaaldatum een herinnering, daarna alleen als je nog niet betaalde.

Dex

Reclame stuur ik alleen als je je voor de nieuwsbrief hebt aangemeld. En geen zorgen: als ik je ergens mee wil helpen, bijvoorbeeld na een mislukte betaling, krijg je maximaal één bericht.



Je bestelling volgen

- **Bekijk je bestelling**: de link in je mails opent een pagina met al je artikelen en per pakket de status en trackinglink. Inloggen is niet nodig.
- **Mijn account** → **Bestellingen**: alle bestellingen, met status, facturen en trackinglinks.
- **Dex**: vraag in de chat naar je bestelling met je ordernummer en postcode. Op WhatsApp met een gekoppeld account is je ordernummer genoeg.

Vlak na het bestellen nog iets wijzigen?

Bestel je buiten het ophaalmoment van ons depot (bijvoorbeeld 's avonds of in het weekend), dan houden we je bestelling tot het volgende ophaalmoment even vast. In Mijn account staat dan "*we zijn bezig met de verwerking, wijzigen is nu nog mogelijk*".

- Klik bij een artikel op **Annuleren**. We betalen het bedrag terug via je **oorspronkelijke betaalmethode** (wat je met tegoed betaalde, gaat terug naar je tegoed). Annuleer je alles, dan ook de verzendkosten.
- Annuleer je het laatste artikel, dan vervalt de hele bestelling.
- Dit kan bij betaalde bestellingen met een account. Als gast, of bij Betalen na ontvangst: vraag het Dex.

Nalevering: je bestelling is niet compleet

Ligt een artikel niet direct klaar, dan sturen we de rest alvast op. Het ontbrekende artikel volgt kosteloos zodra het binnen is. Je krijgt daar automatisch bericht over. In *Bekijk je bestelling* zie je per pakket wat erin zit. De factuur voor de hele bestelling krijg je al bij de eerste zending.

Is een artikel bij de leverancier definitief niet meer leverbaar? Dan krijg je een mail met twee knoppen: **Annuleren en geld terug** (via je oorspronkelijke betaalwijze) of **Contact met klantenservice**.

Pakket als bezorgd gemeld, maar niet ontvangen?

1. Kijk bij de buren of vraag het in een buurt-app.
2. Open de trackinglink voor de laatste status. Soms scant een bezorger een pakket af als hij uit zijn tijd loopt; het komt dan later.
3. Kijk bij huisgenoten, op de stapel post en in een externe brievenbus.
4. Nog niets? Klik op de rode knop in de ontvangstmail of neem contact op met Dex. Raakt een pakket onderweg kwijt, dan sturen we het **kosteloos opnieuw**.

Facturen

- Je krijgt de factuur als PDF bij verzending, per bestelling.
- Met een account download je hem altijd opnieuw in *Mijn account → Bestellingen*.
- Kwijt? Vraag Dex om hem opnieuw te sturen.
- Op de factuur staan de betaalwijze, je referentie en bij België de BTW-vermelding (OSS of verlegd).

12 Retourneren, annuleren & garantie

Termijnen, kosten, terugbetaling en wat te doen bij een defect

We doen er alles aan om retouren te voorkomen: twijfel je, vraag het eerst aan Dex. Is iets toch niet goed, dan regel je een retour zo.

De drie termijnen (particulier)

1️⃣

14 dagen om te melden

Vanaf de dag dat je het pakket ontving, meld je je retour aan.

2️⃣

14 dagen om te versturen

Na je melding heb je nog 14 dagen om het pakket terug te sturen.

3️⃣

Binnen 14 dagen geld terug

Zodra we de retour ontvingen (of je een verzendbewijs stuurde), betalen we binnen 14 dagen terug.

Zo meld je een retour aan

Aankoop herroepen (iedereen)

Klik op **Aankoop herroepen** op de retourpagina (/retour-melden) of op de link in je orderbevestiging of factuurmail. Je krijgt een mail met een persoonlijke link naar het formulier en na het indienen meteen een ontvangstbevestiging. Een account heb je niet nodig.

Via Dex

Vraag het in de chat, op WhatsApp of per mail aan **dex@xtremeoffice.nl** (vanaf het e-mailadres waarmee je bestelde). Dex stuurt je dezelfde mail met de stappen.

Met account

Ga naar *Mijn account* → *Bestellingen* en klik op de retourknop (tot 30 dagen na verzending; de wettelijke 14 dagen lopen vanaf ontvangst).

In het formulier kies je de artikelen en aantallen, en hoe je het pakket verstuurt. Je ziet meteen wat je terugkrijgt. De mail met de stappen gaat altijd naar het e-mailadres van de bestelling.

Retourlabel van ons: €6,50 per pakket

Incl. BTW, verrekend met je terugbetaling. Elk pakket krijgt een eigen label: twee pakketten = €13,00. Niet verplicht: zelf versturen mag ook. In Nederland DHL, in België PostNL. Je krijgt de labels per mail met de dichtstbijzijnde servicepunten en pakketautomaten. **Print elk label en plak het op een eigen doos**: zonder opgeplakt label neemt een automaat het pakket niet aan.

Zelf versturen

Met een vervoerder naar keuze, op eigen kosten en **voldoende gefrankeerd**. Bewaar je verzendbewijs tot je je geld terug hebt.

Retouradres (bij zelf versturen)

XtremeOffice, t.a.v. R-[jouw ordernummer], Groethofstraat 9 B, 5916 PA Venlo, Nederland. Schrijf in elk geval je **ordernummer op de doos**; het retourformulier meesturen mag, maar hoeft niet. Ongefrankeerde pakketten kunnen we niet aannemen.

Goedkope artikelen

Stuur je alleen artikelen van geringe waarde terug, dan kan de terugbetaling door de verzendkosten op (bijna) niets uitkomen. Een pen van €2,49 met ons label levert €0,00 op. Het formulier rekent het voor je uit en vraagt je te bevestigen als er minder dan €5 overblijft.

Kosten en terugbetaling

- De **verzendkosten voor het terugsturen** zijn voor jou, tenzij het artikel defect is of wij een fout maakten.
- Stuur je de **hele bestelling** terug als particulier, dan krijg je ook de oorspronkelijke verzendkosten terug. Bij een deelretour niet.
- Kies je onze retourlabels, dan verrekenen we **€6,50 per pakket** (incl. BTW) met je terugbetaling.
- Stuur het artikel compleet terug, met toebehoren en bij voorkeur in de originele verpakking. Is het meer gebruikt of beschadigd dan nodig was om het te bekijken, dan kunnen we de waardevermindering inhouden.
- Je geld komt terug via je **oorspronkelijke betaalwijze**: iDEAL/kaart via Mollie, tegoed als tegoed, deels-deels naar verhouding. Nooit verplicht winkeltegoed. Bij Betalen na ontvangst verlagen we het openstaande bedrag.
- Dex-Points die je voor de geretourneerde artikelen kreeg, worden weer afgeschreven.



Dex

Waarom is retourneren bij ons niet gratis, zoals bij de grote webwinkels? Omdat gratis niet bestaat. Een retour kost altijd geld: verzending heen en terug, uitpakken, controleren, opnieuw verpakken en terugboeken. Wie "gratis" retourneren aanbiedt, stopt die kosten in de prijzen, en dan betaal jij mee aan de retouren van anderen, ook als je je bestelling gewoon houdt. Dat vinden wij niet eerlijk. Dus: scherpe prijzen voor iedereen, en de terugzending betaal je alleen als je zelf besluit iets terug te sturen. Hebben *wij* een fout gemaakt? Dan betalen wij natuurlijk alles.

⚠️ **Eén lopende retour per bestelling**

Heb je al een herroeping lopen voor een bestelling, dan openen we die als je opnieuw begint. Is die afgerond, dan kun je de rest van de bestelling (binnen de bedenktijd) nog apart herroepen. Komt er na 30 dagen nog niets binnen, dan sluiten we de melding in ons systeem; stuur je daarna toch nog op, laat het Dex dan weten.

Defect, verkeerd of onvolledig geleverd



Dex

Dat spijt me echt! Mail een foto van het artikel en de inhoud, met je ordernummer, naar **dex@xtremeoffice.nl** en bewaar de verpakking. We bekijken het per geval en lossen het op: met een aanvulling, vervanging of terugbetaling. Bij een defect of een fout van ons betalen wij de retourkosten. Meld het wel vóórdat je iets terugstuurt.

Heb je zelf het verkeerde artikel besteld? Dan wijst Dex je op het retourrecht en denkt hij mee over een alternatief. Soms biedt hij eenmalig aan de verzendkosten van je nieuwe bestelling te betalen.

Annuleren

- **Zolang je bestelling nog niet verwerkt is**: annuleer zelf per artikel in Mijn account (zie hoofdstuk 11); we betalen terug via je oorspronkelijke betaalmethode.
- **Al verwerkt of onderweg?** Dan kun je niet meer annuleren. Weiger het pakket bij de bezorging of meld na ontvangst een retour.
- Annuleren wij iets (bijvoorbeeld omdat een artikel niet meer leverbaar is), dan krijg je daar altijd een mail over en je geld terug.

🏢 **Zakelijk retourneren**

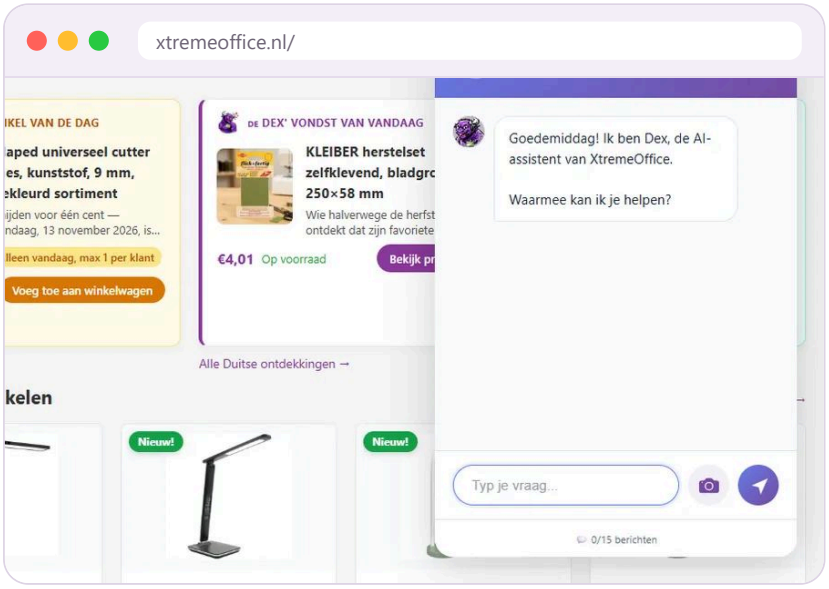
Voor zakelijke aankopen geldt geen wettelijk herroepingsrecht. Retourneren vanwege een verkeerde keuze of overbestelling is daarom niet standaard mogelijk. In uitzonderlijke gevallen kan XtremeOffice op verzoek en geheel vrijblijvend een retour uit coulance toestaan; hieraan kunnen geen rechten voor toekomstige bestellingen worden ontleend. Dien je verzoek in via dezelfde link. **Stuur nog niets op**: bij een goedgekeurde coulanceretour bevestigen we de voorwaarden vooraf schriftelijk.

Het officiële herroepingsformulier en alle details staan op xtremeoffice.nl/retourneren.

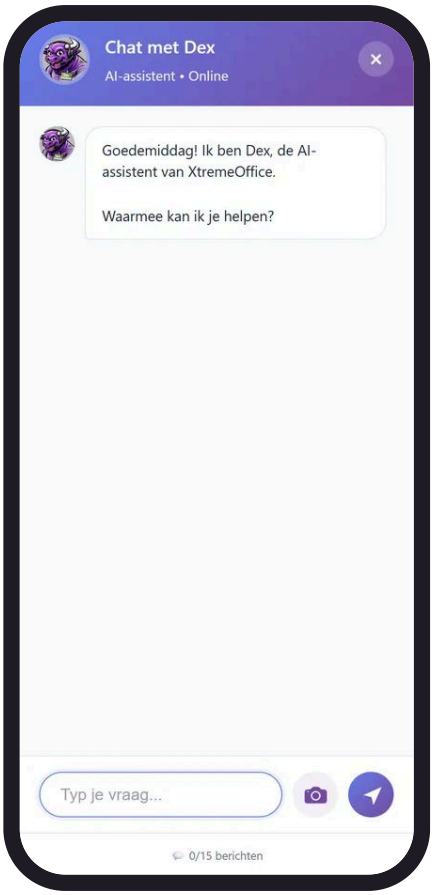
13 Dex, je digitale collega

Chat, WhatsApp en mail: wat Dex voor je kan doen

Dex is de digitale assistent van XtremeOffice. Hij draait op AI, kent het hele assortiment, je bestellingen (als je hem de juiste gegevens geeft) en al onze regels. Snel, slim, eerlijk en behulpzaam… tot je een rode lap voor zijn ogen houdt. 🐂



De chat open je met de paarse Dex-knop rechtsonder of met "Chat met Dex" bovenin. Met de camera stuur je een foto mee.



Op je telefoon vult de chat het hele scherm.

Wat Dex voor je kan doen

Artikelen zoeken en adviseren

"Ik zoek een stille nietmachine voor 50 vel." Dex zoekt in het echte assortiment, met prijs, voorraad en verpakkingseenheid, en kent ook een prijsgrens als "onder 10 euro".

Je hele lijstje

Op xtremeoffice.nl/lijstje zoekt Dex een heel boodschappenlijstje in één keer op en vult hij je winkelwagen (zie hoofdstuk 3).

Zoeken op foto

Stuur een foto van wat je zoekt (in de chat met de camera, of op WhatsApp). Dex herkent het en zoekt erop.

📦

Je bestelling volgen

Met je ordernummer en postcode vertelt Dex de status, de trackinglink en de verwachte levering van naleveringen.

📄

Factuur opnieuw sturen

Factuur kwijt? Dex stuurt hem opnieuw naar het e-mailadres van de bestelling.

↩️

Retour aanmelden

Dex stuurt je een mail met de stappen en een knop naar het retourformulier, altijd naar het e-mailadres van je bestelling.

❓

Vragen beantwoorden

Verzending, betalen, BTW, Dex-Points, cadeaubonnen: Dex kent de antwoorden uit deze handleiding en onze FAQ.

ℹ️ **Wanneer schakelt Dex door naar een mens?**
Bij klachten, als iets niet klopt met je bestelling, of als Dex het antwoord niet zeker weet. Dan gaat je vraag naar Maurice. In de chat vraagt Dex om je e-mailadres, zodat je antwoord kunt krijgen. Per mail krijg je antwoord van Dex, met het antwoord van Maurice erin verwerkt.

Chatten op de website

- Open de chat met de **paarse Dex-knop** rechtsonder of met **Chat met Dex** bovenin.
- Je kunt per dag een aantal berichten sturen (overdag 15, 's nachts minder). De teller staat onder het invoerveld.
- Voor vragen over een bestelling heeft Dex je **ordernummer en postcode** nodig.
- Na een gesprek kun je met een duimpje laten weten of Dex je goed heeft geholpen.
- Blijf vriendelijk: schelden levert een waarschuwing en daarna een tijdelijke blokkade op. 😇

WhatsApp met Dex

- Stuur een bericht naar **+31 6 57 91 59 74** (of klik op *WhatsApp* bovenin de site).
- Bij je eerste bericht zegt Dex eerlijk dat hij een AI-assistent is.
- **Koppel je nummer** in *Mijn account → Mijn gegevens*. Dan herkent Dex je, spreekt hij je bij naam aan en kan hij je bestelling opzoeken met alleen het ordernummer.
- Je kunt Dex ook **een foto** sturen (bijvoorbeeld van een lege cartridge) of met een duimpje reageren op zijn vraag.
- 's Nachts staat WhatsApp even stil; je krijgt dan 's ochtends antwoord.

Mailen met Dex

Mail naar dex@xtremeoffice.nl of antwoord gewoon op een van onze mails. Zet je ordernummer in het onderwerp. Dex leest de mailbox de hele dag door. Hij kan zelf facturen opnieuw sturen, retouren aanmelden (tot €100 vaak meteen goedgekeurd) en afhaalafspraken bevestigen. Klachten gaan altijd naar Maurice.



Dex

Ik ben een AI, geen mens. Deel daarom in de chat of op WhatsApp geen gevoelige gegevens zoals wachtwoorden of bankgegevens. Die heb ik nooit nodig. En als ik iets niet zeker weet, zeg ik dat gewoon en vraag ik het aan Maurice.

14 Dex-Points & de Dex-pot

Sparen bij elke bestelling, en samen een goed doel steunen

Met een account spaar je bij elke betaalde bestelling **Dex-Points**. **100 punten = €1**. Je zet ze om in winkeltegoed, een cadeaubon, gratis verzending of een donatie aan een goed doel.

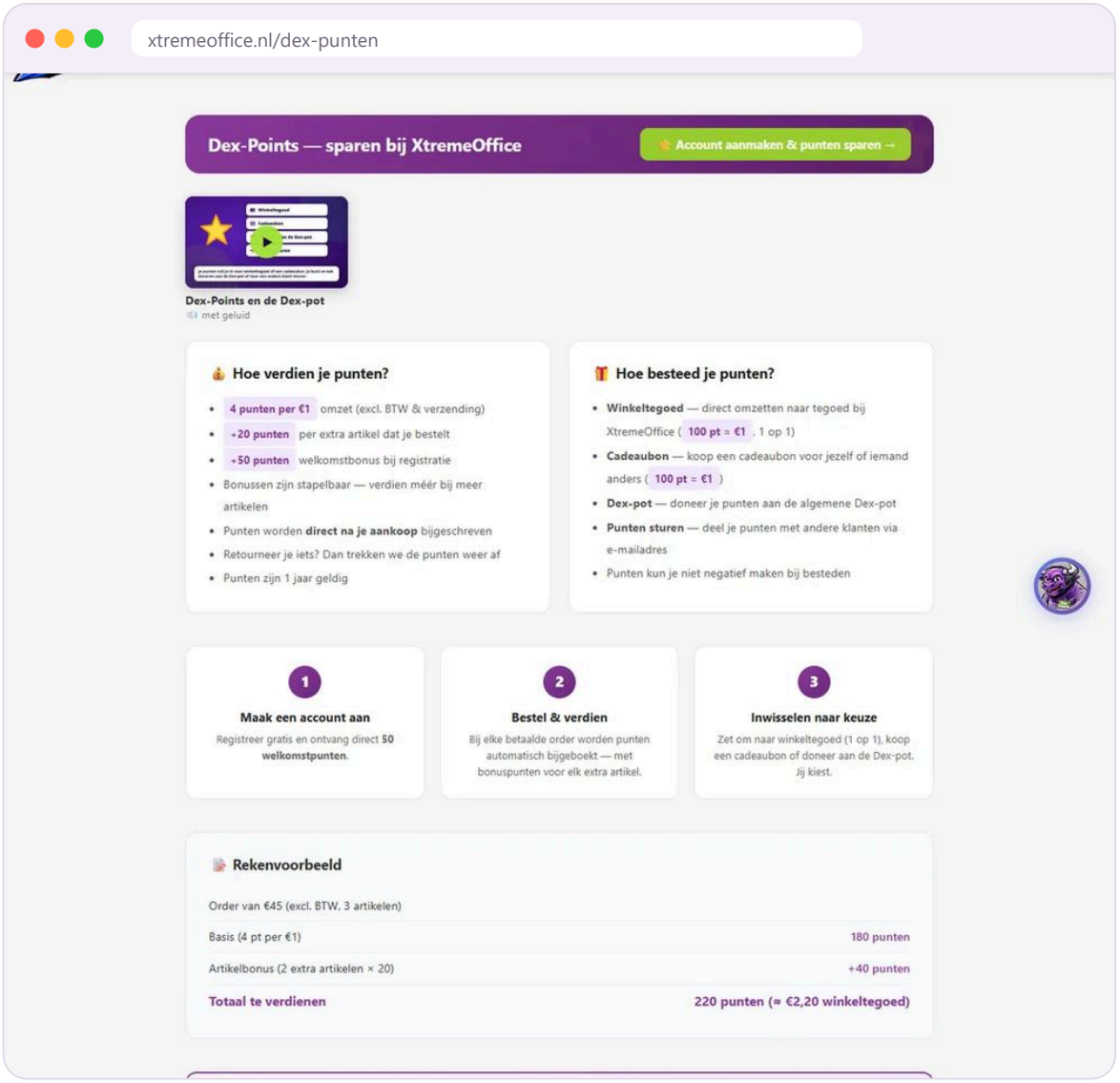


Zo verdien je punten

Actie	Punten
Per €1 aan producten (excl. BTW en verzending)	**4**
Per extra artikel in je bestelling	**+20**
Welkomstbonus bij registratie	**50**
Een cadeaubon kopen (ingelogd)	**100**
Punten van een andere klant binnen 7 dagen bevestigen	**+50** bonus

Zo besteed je punten

Besteding	Waarde
Omzetten naar winkeltegoed	100 punten = €1
Cadeaubon (voor jezelf of iemand anders, €10–€250)	100 punten = €1
Gratis verzending bij het afrekenen	350 punten
Doneren aan de Dex-pot	100 punten = €1 voor het goede doel
Punten sturen naar een andere klant	De ontvanger bevestigt binnen 30 dagen



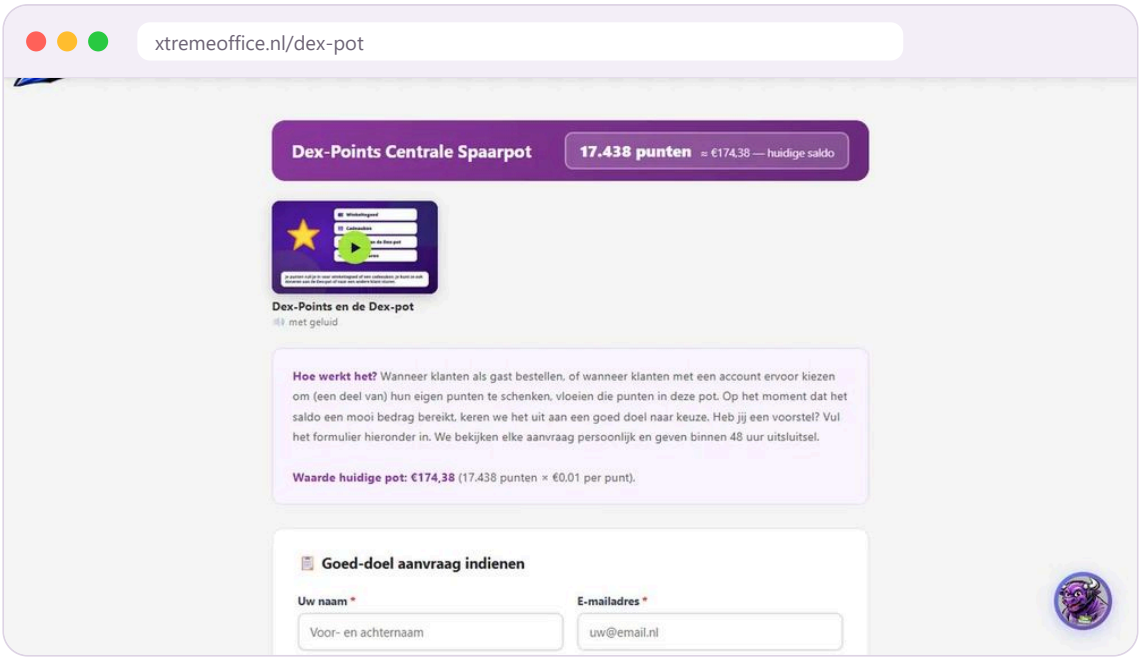
Op xtremeoffice.nl/dex-punten staat het hele programma, met een rekenvoorbeeld.

Rekenvoorbeeld
Bestelling van €45,00 excl. BTW met 3 verschillende artikelen: 4 × 45 = 180 punten + 2 × 20 bonuspunten = **220 punten** (€2,20 winkeltegoed).

Goed om te weten

- Punten worden bijgeschreven zodra je betaling binnen is. Bij Betalen na ontvangst meteen bij het bestellen.
- Punten zijn **12 maanden geldig**. In Mijn account zie je wanneer ze verlopen.
- Stuur je iets terug, dan schrijven we de punten voor die artikelen weer af. Je saldo kan dan tijdelijk negatief worden.
- Tegoed uit punten is niet uit te betalen; je besteedt het in de webshop.
- Bestel je als **gast**, dan gaan de punten van je bestelling naar de **Dex-pot**.

De Dex-pot: samen sparen voor een goed doel



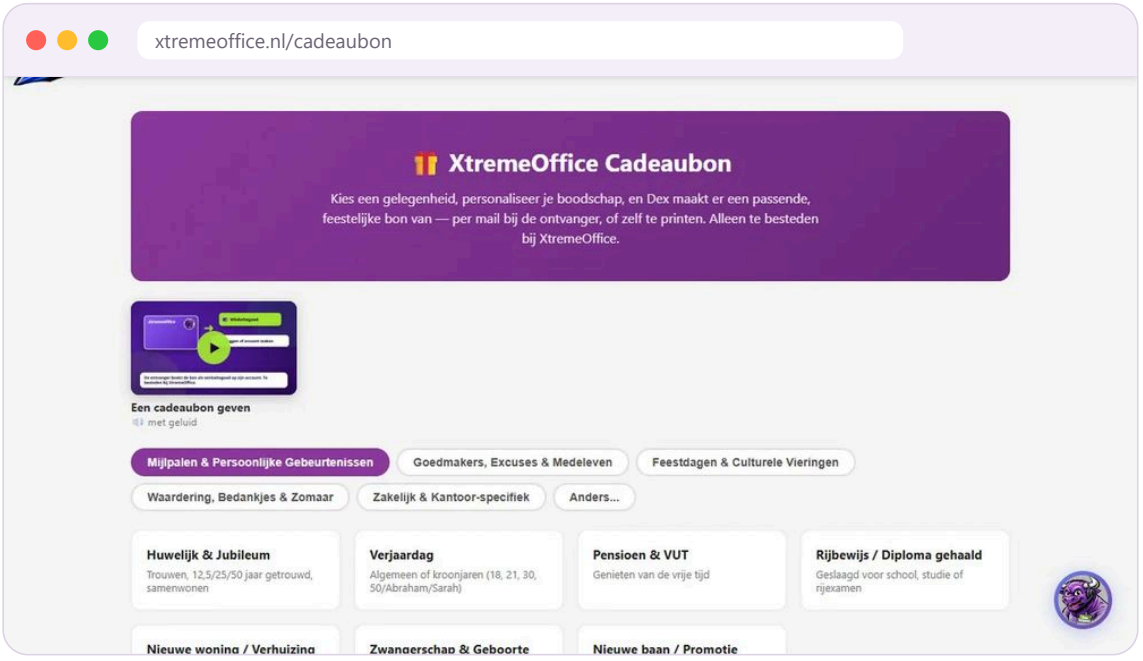
Op xtremeoffice.nl/dex-pot zie je het actuele saldo van de pot en kun je een goed doel voordragen.

In de Dex-pot komen de punten van alle gastbestellingen en de punten die klanten zelf doneren. Is de pot mooi gevuld, dan keren we hem uit aan een goed doel. De doelen die we al steunden, staan onder het formulier. De eerste was Schoenendoosactie.nl (september 2026).

Ken je een goed doel? Draag het voor op xtremeoffice.nl/dex-pot: wie je bent, het doel, het gewenste bedrag en waaraan het wordt besteed. We bekijken elke aanvraag persoonlijk en reageren binnen 48 uur.

15 Cadeaubonnen & winkeltegoed

Een persoonlijke bon geven, krijgen en besteden



Kies een gelegenheid, schrijf je boodschap en kies het bedrag. Dex maakt er een passende, persoonlijke bon van.

Een cadeaubon geven

1. Ga naar xtremeoffice.nl/cadeaubon (of klik bovenin op **Cadeaubon**).
2. Kies een **gelegenheid**: mijlpalen en persoonlijke gebeurtenissen, goedmakers en medeleven, feestdagen, waardering en bedankjes, zakelijk, of *Anders*… waar je zelf de gelegenheid beschrijft.
3. Schrijf je **persoonlijke boodschap** en kies een **bedrag tussen €10 en €250**.
4. Kies hoe de bon aankomt: **per e-mail** bij de ontvanger, of als **PDF om zelf te printen** (dan sturen we niets naar de ontvanger en mailen we jou een eenmalige downloadlink).
5. Betaal via Mollie. Je krijgt meteen de factuur. Met een account krijg je er **100 Dex-Points** bij.

Elke bon krijgt een eigen achtergrond die bij de gelegenheid past. Bij feestelijke gelegenheden doet Dex mee; bij een excuus of condoleance blijft hij bescheiden weg. Opent de ontvanger de bon, dan zie je een korte onthullingsanimatie en krijg jij eenmalig een melding dat de bon is geopend.

> ⚠️ **Alleen direct betalen**
> Een cadeaubon kun je niet met Betalen na ontvangst kopen.

Een cadeaubon inwisselen



Inwisselen via de link in de mail, of vul de code van een geprinte bon in op /cadeaubon-inwisselen.

- Klik op de link in de cadeaubonmail, of vul de code in op xtremeoffice.nl/cadeaubon-inwisselen.
- Log in of maak een account aan: het bedrag komt op je **winkeltegoed**.
- Een cadeaubon is **2 jaar geldig**. Je hoeft hem niet in één keer op te maken.
- Geprinte bon kwijt? Neem contact op, dan kijken we wat we kunnen doen.

Cadeaubon van je Dex-Points

In *Mijn account* → *Dex-Points* maak je van je punten een cadeaubon, voor jezelf of iemand anders (100 punten = €1, €10–€250). De bon is direct actief en de ontvanger krijgt hem per mail.

Bedankje bij je 10e bestelling



Dex

Bij je **10e bestelling**, en daarna bij elke 5e, stuur ik je een persoonlijk bedankje met een cadeaubon van **€7,50**. Gewoon omdat je terugkomt. 💜

Winkeltegoed

- Je saldo staat in *Mijn account* → *Winkeltegoed*, met alle mutaties.
- **Opwaarderen** kan vanaf €5. Het maximale saldo is €500 en tegoed is **24 maanden geldig**.
- Bij het afrekenen betaal je er volledig of gedeeltelijk mee.
- **Terugbetaling** van tegoed dat je zelf betaalde, vraag je aan in hetzelfde tabblad, vanaf €0,50 en gratis. Meestal gaat dat direct terug naar je rekening. Tegoed uit Dex-Points of gratis bonnen wordt niet uitbetaald.

16 Offertes & speciaal bod

Eerst laten goedkeuren, grote aantallen, betere prijs

1. Klik op een productpagina op **Offerte toevoegen** (dat kan iedereen), of zet in de afrekenstap je hele winkelwagen in één klik om naar een offerte. Bovenin naast je winkelwagen zie je hoeveel artikelen er op je offerte staan.
2. Wil je de offerte **definitief** maken, log dan in of maak een account aan.
3. Bij iets grotere aantallen berekenen we in de offerte **automatisch een staffelkorting**.
4. Je ontvangt de offerte als **PDF per mail**, met de productdatabladen van alle artikelen. De offerte is **7 dagen geldig** en staat in *Mijn account → Offertes*.
5. **Akkoord?** Keur de offerte goed: hij komt in je winkelwagen en je bestelt hem als gewone bestelling. Is een prijs intussen veranderd, dan rekenen we eerlijk met de actuele prijs.

💡 **Speciaal bod**

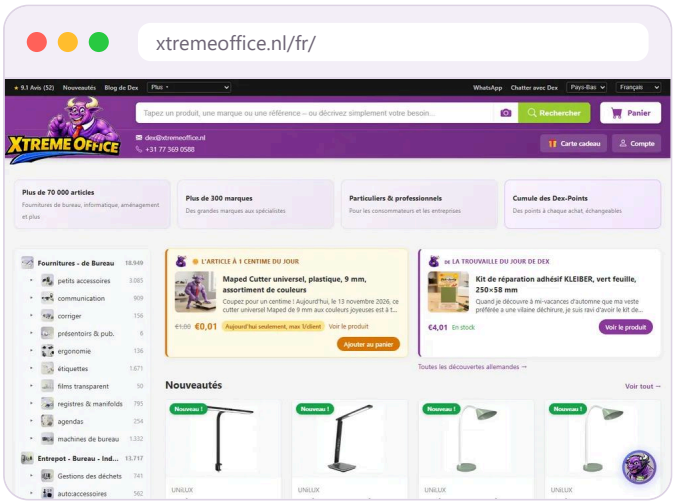
Grote aantallen nodig? Vraag in je offerte een **speciaal bod** aan. We behandelen dat binnen 2 werkdagen en je krijgt automatisch bericht. Na goedkeuring gelden de afgesproken prijzen als je de offerte bestelt. Voor meer dan 50 stuks van één artikel kun je ook direct contact opnemen.

ℹ️ **Betalen bij een offerte**

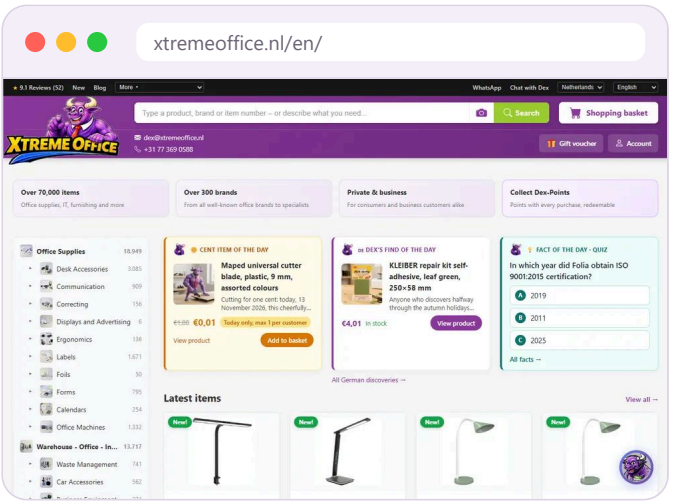
Een goedgekeurde offerte betaal je zoals elke bestelling. Werkt jouw organisatie met vooruitbetaling op factuur, dan kan het ook met een proforma-factuur en een bankoverschrijving.

17 België & talen

Bestellen vanuit België en de webshop in het Frans of Engels



De webshop in het Frans (xtremeoffice.nl/fr).



De webshop in het Engels (xtremeoffice.nl/en).

Land en taal kiezen

Rechtsboven kies je zelf je **land** (Nederland of België) en je **taal** (Nederlands, Frans of Engels). We onthouden je keuze een jaar. Je land bepaalt de BTW en de leveringsregels, je taal de teksten. Mails krijg je in de taal waarin je bestelde.

Bestellen vanuit België BE

- Dezelfde verzendkosten: **€4,95**, gratis vanaf €49,95 aan producten.
- **Belgische BTW** (21% en 6% op voeding) via de OSS-regeling; zakelijk met geldig BTW-nummer en bevestiging: **BTW verlegd** (zie hoofdstuk 9).
- Je ordernummer bevat **BE** (bijvoorbeeld BE50-…), zodat wij meteen zien dat het naar België gaat.
- **Betalen na ontvangst** is voor België niet beschikbaar. Bancontact kan wel, via Mollie.
- Afhalen in Venlo kan ook, ideaal als je toch in de buurt bent.
- Productteksten worden automatisch in het Frans (ook in het Belgisch-Frans) en Engels vertaald. Dex spreekt alle drie de talen.

18 Privacy & veiligheid

Winkelen zonder pottenkijkers, en zo herken je echte mails van ons

- **Geen tracking**: geen Google Analytics, geen Facebook-pixel, geen advertentietrackers, geen trackingcookies. We delen geen bezoekers- of aankoopgegevens met vergelijkingssites.
- **Versleuteld**: je naam, adres, telefoonnummer, geboortedatum, bedrijfs-, KVK- en BTW-gegevens en codewoord slaan we versleuteld (AES-256) op, op servers in de EU.
- **Alleen wat nodig is**: betaalgegevens gaan naar Mollie, je afleveradres naar de vervoerder.
- **Dex draait op AI** (van Anthropic). Zoeken op foto gebeurt zonder dat we de foto bewaren.
- **Bewaartermijnen**: chatgesprekken en mailverslagen bewaren we maximaal 12 maanden, bezoekgegevens 90 dagen. Facturen zo lang als de wet voorschrijft.



Zo herken je een echte mail van XtremeOffice

1. De mail komt van een **@xtremeoffice.nl**-adres (meestal dex@xtremeoffice.nl).
2. Bovenaan staat **jouw codewoord**, als je er een hebt ingesteld in Mijn account.
3. We vragen **nooit** om je wachtwoord of bankgegevens per mail, chat of WhatsApp.
4. Twijfel je? Klik nergens op en stuur de mail door naar dex@xtremeoffice.nl.

Alle details staan in ons privacybeleid en cookiebeleid.

19 Klantreizen uit de praktijk

Zes voorbeelden van begin tot eind

Hoe ziet dat er in het echt uit? Zes typische klanten, met de stappen die zij doorlopen. (De namen zijn verzonnen, de stappen niet.)



Sanne, particulier

Snel een paar pennen, als gast

1. Sanne zoekt op dinsdag om 10:15 naar *fineliner zwart*, legt er twee in de winkelwagen en ziet op de homepage het centartikel: een gum voor €0,01.
2. De winkelwagen laat zien dat ze nog wat nodig heeft voor gratis verzending, maar ze vindt €4,95 prima.
3. Ze rekent af als gast met iDEAL. De orderbevestiging belooft levering op **donderdag**.
4. Alles past door de brievenbus. Woensdag krijgt ze de factuur met track & trace, donderdag ligt het pakketje op de mat.
5. De volgende werkdag krijgt ze één uitnodiging om een account te maken. Ze doet het meteen: haar eerdere bestelling staat er direct in, en vanaf haar volgende bestelling spaart ze zelf Dex-Points.



Inkoper bij een bv

Kantoorvoorraad via een offerte

1. Mark zet printerpapier, nietjes en koffie op een offerte en ziet in de offerte automatisch een staffelkorting op de grote aantallen.
2. De PDF met databladen gaat naar zijn leidinggevende. Na akkoord keurt hij de offerte goed in Mijn account: alles staat in de winkelwagen.
3. Hij vult het inkoopordernummer in als referentie. Zijn account heeft een geldig BTW-nummer en hij laat op het bedrijfsadres bezorgen, dus hij kan zakelijk Betalen na ontvangst kiezen (tot €250).
4. Bij verzending krijgt hij de factuur met BTW apart en zijn referentie erop; hij betaalt binnen 8 dagen met de betaalknop.

BE

Luc uit Gent

Zakelijk bestellen vanuit België, BTW verlegd

1. Luc kiest rechtsboven België en Frans. Hij maakt een zakelijk account met zijn Belgische BTW-nummer, dat direct bij VIES wordt gecontroleerd.
2. In de checkout vinkt hij aan dat hij BTW-plichtig is en de verlegging zelf toepast. Het totaal wordt **0% BTW**.
3. Hij betaalt met Bancontact. De factuur vermeldt zijn BTW-nummer en de verlegging, zodat hij die zelf aangeeft.



Ahmed, verkeerd besteld

Een retour via Dex

1. Ahmed bestelde per ongeluk A5-schriften in plaats van A4. Hij antwoordt op de factuurmail: "Ik wil de A5-schriften terugsturen."
2. Dex controleert dat de mail van het besteladres komt en dat de bestelling binnen de termijn valt, en stuurt hem de mail met de stappen.
3. Ahmed klikt op de knop, kiest de A5-schriften en dient zijn herroeping in; hij krijgt meteen een ontvangstbevestiging. Alles past in één doos, dus hij kiest één retourlabel. Hij krijgt het DHL-label meteen per mail, plakt het op de doos en levert die in bij een pakketautomaat. Na ontvangst krijgt hij zijn geld terug via iDEAL, min €6,50 voor dat ene label.
4. Dex denkt mee over de juiste A4-schriften voor zijn nieuwe bestelling.



Opa Kees

Een cadeaubon om te printen

1. Kees kiest de gelegenheid *Rijbewijs / Diploma gehaald*, schrijft een boodschap voor zijn kleindochter en kiest €25.
2. Hij kiest *zelf printen* en betaalt. Hij krijgt een eenmalige downloadlink en print de bon op A4.
3. Zijn kleindochter vult de code in op /cadeaubon-inwisselen, maakt een account en heeft €25 winkeltegoed voor haar studie.



Linda, pakket niet gezien

Waar is mijn pakket?

1. Linda bestelde op maandag vóór 12:00: beloofd voor woensdag. Om 21:00 die woensdag meldt de vervoerder nog geen bezorging.
2. Ze krijgt de mail "Heb je je zending goed ontvangen?" en klikt op de rode knop.
3. Maurice krijgt direct een melding en zoekt het pakket op. Het blijkt onderweg zoekgeraakt: Linda krijgt kosteloos een nieuwe zending.

20 Snelle antwoorden

De meest gestelde vragen, kort en krachtig

Moet ik een account hebben om te bestellen?

Nee, je kunt als gast bestellen, als particulier en als bedrijf. Met een account spaar je wel Dex-Points, vind je je facturen terug en meld je makkelijker een retour aan (hoofdstuk 6).

Kan ik mijn hele boodschappenlijstje in één keer bestellen?

Ja. Klik onder de zoekbalk op "Dex vult je winkelwagen" (xtremeoffice.nl/lijstje), typ of fotografeer je lijstje en Dex zoekt per regel het beste artikel met het juiste aantal. Jij kijkt het na en zet het met één klik in je winkelwagen (hoofdstuk 3).

Wanneer krijg ik mijn bestelling?

Maandag tot en met woensdag vóór 12:00 besteld: meestal overmorgen. Na donderdag 12:00, op vrijdag of in het weekend besteld: woensdag. Zie de tabel in hoofdstuk 10.

Wat kost verzenden?

€4,95 incl. BTW in Nederland en België, gratis vanaf €49,95 aan producten. Waddeneilanden en Marken: +€6,00. Afhalen in Venlo is gratis.

Welke betaalmethoden zijn er?

Via Mollie: iDEAL, Apple Pay, Google Pay, creditcard, Bancontact en bankoverschrijving. Daarnaast winkeltegoed, cadeaubon (via tegoed) en, als je in aanmerking komt, Betalen na ontvangst. Contant betalen kan niet.

Waarom zie ik Betalen na ontvangst niet?

De optie verschijnt alleen bij een bezorgadres in Nederland, onder het maximumbedrag (€50 particulier, €250 zakelijk) en als je op dat moment aan de voorwaarden voldoet. Heb je nog een openstaande achterafbetaling, dan kan er geen tweede bij.

Zijn de prijzen inclusief BTW?

We tonen beide: inclusief BTW (groot) en exclusief BTW (klein). Iedereen betaalt dezelfde prijs.

Kan ik mijn bestelling nog wijzigen of annuleren?

Zolang er in Mijn account staat dat wijzigen nog mogelijk is, annuleer je zelf per artikel; we betalen terug via je oorspronkelijke betaalmethode. Daarna kan annuleren niet meer, maar als particulier kun je je aankoop na ontvangst nog binnen 14 dagen herroepen.

Hoe lang heb ik om te retourneren?

Als particulier 14 dagen na ontvangst om te herroepen en daarna 14 dagen om te versturen. Herroepen doe je via Aankoop herroepen op de retourpagina, de link in je orderbevestiging of via Dex. De retourkosten zijn voor jou: zelf versturen, of ons retourlabel voor €6,50 per pakket (meerdere pakketten = per pakket een label). Bij een defect of een fout van ons betalen wij. Zakelijk: geen herroepingsrecht, alleen op verzoek een vrijblijvende coulanceretour; stuur pas op na onze schriftelijke goedkeuring.

Ik heb een kapot of verkeerd artikel ontvangen.

Mail een foto met je ordernummer naar dex@xtremeoffice.nl en bewaar de verpakking. We lossen het op en betalen dan de retourkosten.

Mijn pakket is bezorgd volgens de tracking, maar ik heb het niet.

Check buren, huisgenoten, de stapel post en een externe brievenbus. Nog niets? Klik op de rode knop in de ontvangstmail of neem contact op met Dex. Een zoekgeraakt pakket sturen we kosteloos opnieuw.

Hoeveel Dex-Points krijg ik?

4 punten per euro (excl. BTW en verzending), +20 per extra artikel, 50 bij registratie. 100 punten = €1. Punten zijn 12 maanden geldig.

Hoe lang is een cadeaubon geldig?

2 jaar. Inwisselen zet het bedrag op je winkeltegoed (daarvoor heb je een account nodig).

Leveren jullie buiten Nederland en België?

Nee, alleen in Nederland en België.

Wat is het maximale gewicht?

Artikelen die per stuk zwaarder zijn dan 25 kg verkopen we alleen aan zakelijke klanten. Het gaat om het gewicht van het artikel, niet van je hele bestelling.

Ik zie geen mail van jullie binnenkomen.

Kijk in je spam- of reclamemap en controleer het e-mailadres in je bestelling. Dex kan je bevestiging of factuur opnieuw sturen.

Is Dex een echt mens?

Nee, Dex is een AI-assistent. Bij klachten of als hij het niet zeker weet, gaat je vraag naar Maurice, een echt mens.

Kan ik ook bellen?

Ja: +31 (0)77 369 0588. Mailen of chatten met Dex is meestal sneller.

Nog meer vragen en antwoorden staan op de FAQ-pagina.

21 Contact & bedrijfsgegevens

Zo bereik je ons

Chat met Dex

Op elke pagina, dag en nacht.

WhatsApp

+31 6 57 91 59 74

E-mail

dex@xtremeoffice.nl
Meestal binnen 1 werkdag antwoord.

Telefoon

+31 (0)77 369 0588



Contactformulier

xtremeoffice.nl/contact, ook voor klachten.

Adres

Groethofstraat 9 B
5916 PA Venlo

Bedrijfsgegevens

XtremeOffice® is een eenmanszaak van Maurice Gosselaar (handelend onder Merken Distributie), Groethofstraat 9 B, 5916 PA Venlo. KVK 70041962 · BTW NL001833656B70. Op alle bestellingen zijn onze algemene voorwaarden van toepassing.



Klaar om te winkelen?

Je weet nu alles wat je moet weten. Staat je vraag er toch niet bij? Dex staat dag en nacht klaar in de chat, op WhatsApp en via dex@xtremeoffice.nl.

xtremeoffice.nl · dex@xtremeoffice.nl · +31 (0)77 369 0588