

Algemene voorwaarden

Herroepingsrecht

Als je een product hebt uitgetest en je bent er toch niet blij mee, dan mag je het binnen 14 werkdagen na ontvangst retour sturen. Wij sturen je dan zo snel mogelijk een vervangend product of je ontvangt je betaling terug. De kosten van de retourzending zijn in dat geval wel voor eigen rekening. Meld in beide gevallen even onder vermelding van je ordernummer dat je het product wilt retourneren. Wij regelen de rest voor je!

Wel zijn er een aantal regels waaraan voldaan moet worden:

- Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenkt termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger;

- Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies;

- Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending;

- Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit;

- Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden.

Uitsluiting herroepingsrecht

Je zult vast wel begrijpen dat je de volgende producten niet kan terugsturen:

- Producten waarop jouw eigen ontwerp is gedrukt en daardoor niet meer door Welroos Media te verkopen zijn;
- Producten die niet meer in een winkelstaat zijn. Je mag je product uitpakken, maar moet er wel voor zorgen dat de verpakking netjes en heel blijft. Wanneer dat niet het geval is, kan het zijn dat je minder geld voor het product terugkrijgt.

Wat doen wij bij herroeping

Je krijgt natuurlijk een bevestiging van ons nadat je aan hebt gegeven als je een artikel terug wilt sturen. Wanneer we een nieuw product naar je sturen of je het geld terug wilt ontvangen krijg je daar natuurlijk ook een bevestiging van.

Onze prijzen

Alle prijzen die vermeld worden op onze website zijn exclusief BTW en eventueel bijkomende verzendkosten. Wanneer je een bestelling hebt geplaatst dan wordt er in het winkelmandje een overzicht getoond van de totale kosten van je bestelling.

Garantie

Als je een product besteld dan heb je recht op een goed product, zo simpel is het! Mankeert er iets aan je product, dan lossen we dit voor je op. Hierbij volgen we altijd de wettelijke normen die hiervoor zijn vastgesteld. Bekijk hiervoor ook de uitgebreide garantievoorwaarden.

Betaling

Wij vragen je om alle bestelling 100% vooruit te betalen, tenzij anders overeengekomen. Wanneer wij deze betaling hebben ontvangen nemen we je order direct in behandeling en gaan we zorgen voor een snelle uitlevering.

Algemene voorwaarden

Klachtenregeling

Hoewel wij ons uiterste best doen om jouw bestelling met de juiste verwachting bij je af te leveren, kan het voorkomen dat je een klacht hebt. Wij zullen je klacht altijd netjes behandelen en conform de volgende richtlijnen handelen:

- De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

- Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.

- Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

- Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

- Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de consument zich te wenden tot Stichting WebwinkelKeur, deze zal gratis bemiddelen. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de consument de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de door Stichting WebwinkelKeur aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, de uitspraak hiervan is bindend en zowel ondernemer als consument stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de consument betaald dienen te worden aan de betreffende commissie. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform.

- Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.

- Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

Dit zijn onze algemene voorwaarden. Eenvoudiger kunnen we het niet maken! Mochten er in de toekomst voorwaarden wijzigen, dan zullen we die bekend maken op onze website.