

# Voorwaarden Retouren

Online en winkels

## INHOUD

Hoe kan ik één of meerdere producten retourneren?.....	3
Betaal ik retourkosten? .....	3
Wanneer wordt mijn retour terugbetaald? .....	3
Krijg ik na retourneren mijn volledige aankoopbedrag terug?.....	3
Wat als mijn product defect of beschadigd is geleverd? .....	4
Hoe moet ik mijn product(en) verpakken om terug te sturen?.....	4
Krijg ik mijn bezorgkosten terugbetaald? .....	4
Wat zijn de uitzonderingen op het herroepingsrecht? .....	4
Hoe meld ik een probleem met mijn bezorging? .....	4
Wat als ik meerdere keren geen pakket heb ontvangen?.....	5
Kan ik mijn bestelling wijzigen of annuleren?.....	5
Wat als mijn artikel goedkoper is geworden? .....	5
Hoe kan ik een klacht indienen over de bezorging van mijn bestelling?.....	5
Vanaf wanneer gelden deze retourvoorwaarden?.....	5

## Hoe kan ik één of meerdere producten retourneren?

Het kan natuurlijk gebeuren dat je aankoop niet helemaal is wat je ervan had verwacht, of dat de maat niet goed is. Je kunt jouw product(en) binnen 45 dagen na ontvangst of aankoop ruilen of terugbrengen op twee manieren:

1. Gratis ruilen of retourneren in een van onze winkels. Wij stimuleren het ruilen of retourneren in de winkel omdat dit het minst belastend is voor het milieu. Indien het gaat om een bestelling via de webshop, neem dan het retourlabel mee zodat we je retour zo snel mogelijk af kunnen handelen.
2. Is het niet mogelijk om je bestelling te retourneren bij een van onze winkels? Stuur de bestelling dan naar ons retour via een Post NL servicepunt. Hiervoor worden wel €4,95 retourkosten ingehouden op het terug te storten bedrag. Retourneren via een Post NL servicepunt kan in een aantal simpele stappen:
  - a) Verpak de producten in de originele verpakking of doos en zorg dat deze goed dicht zit. Indien er kaartjes aan een product zitten dienen deze intact te zijn.
  - b) Meld je retour aan via ons retourportal. Vervolgens ontvang je een retourlabel op het emailadres van jouw account. Neem dit retourlabel samen met je pakket mee naar een Post NL servicepunt bij jou in de buurt.
  - c) Je ontvangt een retourbevestiging van Post NL
  - d) Bewaar het verzendbewijs totdat je een melding krijgt dat wij het retourpakket hebben ontvangen.

## Betaal ik retourkosten?

Je betaalt enkel retourkosten wanneer je jouw bestelling via een Post NL servicepunt aan ons terugstuurt. De retourkosten hiervoor bedragen €4,95 en deze worden verrekend met het terug te storten bedrag. Je kunt jouw bestelling altijd kosteloos retourneren bij een van onze winkels bij jou in de buurt. Vind hier de dichtstbijzijnde winkel.

## Wanneer wordt mijn retour terugbetaald?

Zodra we je retourzending in de winkel verwerkt hebben, ontvang je het geld direct op je rekening. Indien je met een Prénatal Giftcard hebt betaald ontvang je een digitale giftcard met het bedrag van je retour als tegoed. Zodra wij jouw webshop bestelling retour hebben ontvangen betalen wij het gehele aankoopbedrag zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen terug na ontvangst van de retourmelding. Wij mogen echter wel wachten met terugbetaling totdat we de producten hebben ontvangen, of tot het moment dat je kunt aantonen dat je de producten hebt opgestuurd. Terugbetaling vindt plaats via dezelfde betaalmethode als waarmee je jouw bestelling hebt betaald.

## Krijg ik na retourneren mijn volledige aankoopbedrag terug?

Om je volledige aankoopbedrag terug te krijgen is het belangrijk om je product(en) in de originele staat, onbeschadigd en ongebruikt te retourneren. Op deze manier kunnen wij iemand anders blij maken met dit product. Pak het product niet verder uit, of gebruik het niet meer dan nodig is, om te beoordelen of het aan je verwachtingen voldoet. Indien wij een product retour ontvangen wat niet aan deze voorwaarden voldoet, dan kunnen wij waardevermindering in rekening brengen en wordt dit ingehouden van je aankoopbedrag.

## **Wat als mijn product defect of beschadigd is geleverd?**

Heel vervelend als jouw ontvangen product een defect of beschadiging bevat. Controleer je bestelling zo mogelijk na ontvangst, ook als je het product niet direct gaat gebruiken. Meld een probleem met het product zo snel mogelijk na ontdekking van het gebrek bij onze klantenservice of via het retourportal. Vergeet niet om foto's van het defecte of beschadigde artikel mee te sturen of toe te voegen, zonder bewijs kunnen wij de klacht helaas niet in behandeling nemen.

## **Hoe moet ik mijn product(en) verpakken om terug te sturen?**

Verpak het product in de originele verpakking of doos en zorg dat deze goed dicht zit. Zo is de kans op beschadigingen zo klein mogelijk. Heb je de originele verpakking per ongeluk weggegooid of is deze beschadigd bij het uitpakken? Kies dan een andere stevige doos of verpakking die goed afsluit. Indien je het product retour brengt in de winkel dan is de originele verpakking voldoende. Wij kunnen op basis van de staat van het product eventueel waardevermindering in rekening brengen, dus bewaar de originele verpakking altijd goed.

## **Krijg ik mijn bezorgkosten terugbetaald?**

Als je de gehele bestelling bij ons in de winkel terugbrengt of naar ons retour stuurt, dan storten we ook de door jou betaalde bezorgkosten terug. De eventuele kosten voor het terugsturen (retourkosten) kunnen wel ingehouden worden op je aankoopbedrag.

## **Wat zijn de uitzonderingen op het herroepingsrecht?**

Er zijn een aantal producten die helaas niet retour gebracht kunnen worden:

- Producten waarvan de verzegeling is verbroken. Deze kunnen wij om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet meer verkopen
- Vouchers, cadeaukaarten of tegoedbonnen kunnen niet ingewisseld worden voor geld
- Producten die worden gemaakt op individuele keuzes of beslissingen en die niet geprefabriceerd zijn, deze zijn duidelijk voor een specifieke persoon bestemd

## **Hoe meld ik een probleem met mijn bezorging?**

Post NL streeft ernaar om jouw bestelling op de afgegeven leverdatum en tijdstip te bezorgen. Soms kan het voorkomen dat er van de leverdatum wordt afgeweken. Op het moment dat je bestelling wordt verzonden, ontvang je per e-mail een verzendbevestiging met een PostNL Track & Trace code. Hiermee kun je jouw bestelling eenvoudig volgen. Als je niet thuis bent wanneer jouw bestelling wordt bezorgd, dan ontvang je een e-mailbericht met de ophaallocatie van jouw pakket. Deze informatie is tevens te vinden via de Track & Trace link van jouw bestelling.

Geeft de Track & Trace link aan dat jouw bestelling of deellevering is bezorgd maar heb je geen pakket ontvangen? Het kan altijd gebeuren dat er iets misgaat tijdens de bezorging van jouw bestelling. Wij begrijpen dat dit heel vervelend is. Meld een probleem met jouw bestelling zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 72 uur bij onze [klantenservice](#). Wij starten dan direct een onderzoek naar jouw pakket.

## **Wat als ik meerdere keren geen pakket heb ontvangen?**

Indien je twee keer binnen één jaar een bestelling niet hebt ontvangen, terwijl Post NL aangeeft dat het pakket wel is geleverd, voeren wij een uitgebreid onderzoek uit. Wij adviseren je om jouw bestellingen dan op te halen in de winkel, of te laten afleveren bij een Post NL servicepunt. Zo ben je er zeker van dat jouw bestelling op de juiste manier wordt bezorgd. Mochten wij na meerdere niet bezorgde bestellingen vermoedens hebben van misstanden bij Post NL of fraude, dan kunnen wij het bezorgadres uitsluiten van bezorging.

## **Kan ik mijn bestelling wijzigen of annuleren?**

Het is helaas niet mogelijk om een online bestelling die al geplaatst is te wijzigen. Om jouw bestelling zo snel mogelijk te leveren wordt de order direct doorgezet voor verzending. Je kunt de bestelling kosteloos retourneren of ruilen in een van onze winkels bij jou in de buurt. Vergeet niet om het retourolabel mee te nemen naar de winkel, zonder dit retourolabel kan jouw bestelling niet geretourneerd worden.

Heb je ervoor gekozen om jouw bestelling af te halen in een winkel? Vergeet dan niet om je bestelling binnen 7 dagen op te halen bij de desbetreffende winkel. Na 7 dagen wordt jouw bestelling naar ons teruggestuurd. Je kunt een verkeerde bestelling direct in de winkel retourneren.

## **Wat als mijn artikel goedkoper is geworden?**

Het kan zijn dat een artikel in de aanbieding komt net nadat jij het gekocht of besteld hebt. Neem in het geval van een online bestellingen contact op met onze [klantenservice](#). We kijken dan of we de korting voor je kunnen verrekenen. Bij een winkelaankoop kun je met de kassabon terug naar de winkel waar je de aankoop hebt gedaan voor een mogelijke vergoeding of verrekening.

Is je bestelling meer dan 14 dagen geleden bezorgd is, of heb je de aankoop meer dan 14 dagen geleden in de winkel gedaan, dan is het helaas niet meer mogelijk om de korting te verrekenen.

## **Hoe kan ik een klacht indienen over de bezorging van mijn bestelling?**

Wij vinden het ontzettend vervelend als jouw product of onze dienstverlening niet voldoet aan jouw verwachtingen. Wij lossen de klacht graag op dus neem gerust contact op met onze [klantenservice](#).

## **Vanaf wanneer gelden deze retourvoorwaarden?**

Deze retourvoorwaarden zijn laatst gewijzigd op 10 september 2024. Wijzigingen worden tijdig op een duidelijke wijze op onze website bekend gemaakt. Bekijk daarom regelmatig onze website voor een update van de retourvoorwaarden.

*Op het ruilen en retourneren van online bestellingen zijn de Algemene Voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie van toepassing. Meer informatie over de Algemene Voorwaarden en herroepingsrecht vind je hier.*