

# Retourneren.

## **Bedenktijd/retour**

Het zou kunnen dat de Niebla douchekop je niet bevalt. Wat de reden ook is, u kunt uw bestelling tot 14 dagen na ontvangst zonder opgave van reden annuleren.

Na annulering heeft u 14 dagen om uw product retour te sturen. U krijgt dan het volledige orderbedrag inclusief verzendkosten van ons gecrediteerd. **De kosten voor retour van u thuis naar de webwinkel zijn voor eigen rekening.** Deze kosten bedragen circa €7,25 per pakket, raadpleeg voor de exacte tarieven de website van uw vervoerder. Indien u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, zal het product met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk – in de originele staat en verpakking aan de ondernemer geretourneerd worden. Om gebruik te maken van dit recht kunt u contact met ons opnemen via [info@niebla.nl](mailto:info@niebla.nl). Wij zullen vervolgens het verschuldigde orderbedrag binnen 14 dagen na aanmelding van uw retour terugstorten mits het product in goede orde retour ontvangen is.

Mocht het product beschadigd of de verpakking meer beschadigd zijn dan nodig is om het product te proberen, dan kunnen we deze waardevermindering van het product aan u doorberekenen. Behandel het product dus met zorg en zorg ervoor dat deze bij een retour goed verpakt is.

## **Product ruilen?**

Wilt u uw product ruilen? Dat is helemaal geen probleem. U kunt hiervoor contact opnemen met [info@niebla.nl](mailto:info@niebla.nl). Wel draagt u zelf de kosten voor terugzending van het product.

## **Ik heb een verkeerd bezorgadres doorgegeven!**

Per ongeluk een verkeerd bezorgadres doorgegeven? Neem dan zo snel mogelijk contact met ons op. We proberen dan de bestelling nog voor u te wijzigen.

# Levertijd & verzendkosten

Wij doen zorgvuldig ons best de bestelling zo spoedig mogelijk bij u af te leveren. Wij werken samen met de Utrechtse Fietskoeriers die de bestellingen op maandag en donderdag bij ons ophalen. Meestal worden de bestellingen dus op dinsdag en vrijdag afgeleverd. Afhankelijk van het moment van de bestelling kan het dus een paar dagen duren voordat u uw douchekop ontvangt. Mochten wij om wat voor reden dan ook deze levertijd niet halen, dan brengen wij u hier natuurlijk zo spoedig mogelijk van op de hoogte.

De vermelde prijzen zijn exclusief verzendkosten. De verzendkosten bedragen:

€ 3 voor bestellingen tot €100

Gratis voor bestellingen vanaf € 100,-

Levering verloopt via de postbode of pakketbezorger van de Utrechtse Fietskoeriers. Ze werken samen met fietskoeriers in diverse steden en met DHL voor gebieden waar nog geen fietskoeriers actief zijn.

# Garantie & Klachten

## Garantie

Wij geven om onze producten en doen logischerwijze ons best om deze in topconditie aan u te leveren. Toch komt het wel eens voor dat er een bestelling kapot gaat tijdens transport of dat er iets anders gebeurt waardoor u aanspraak kunt maken op garantie. Op grond van het Europese recht zijn wij aansprakelijk voor elk gebrek van overeenstemming dat binnen een termijn van twee jaar na de levering van de goederen aan het licht komt. U kunt aanvullende rechten hebben op grond van het Nederlandse recht.

Wanneer u een gebrek aan het product ontdekt of zou horen te ontdekken dient u binnen een redelijke termijn contact op te nemen met ons. Een redelijke termijn is in ieder geval twee maanden. Onder omstandigheden kan een termijn van langer dan twee maanden ook acceptabel zijn.

Indien u tijdig contact met ons opneemt zullen wij zorgen voor een kosteloze reparatie of voor vervanging.

## Klachten

Het kan altijd voorkomen dat er iets niet helemaal gaat zoals gepland. We raden u aan om klachten eerst bij ons kenbaar te maken door te mailen naar [info@niebla.nl](mailto:info@niebla.nl). Leidt dit niet tot een oplossing, dan is het mogelijk om uw geschil aan te melden voor bemiddeling via Stichting WebwinkelKeur

via <https://www.webwinkelkeur.nl/kennisbank/consumenten/geschil>. Vanaf 15 februari 2016 is het voor consumenten in de EU ook mogelijk om klachten aan te melden via het ODR-platform van de Europese Commissie. Dit ODR-platform is te vinden op <http://ec.europa.eu/odr>. Wanneer uw klacht nog niet elders in behandeling is dan staat het u vrij om uw klacht te deponeren via het platform van de Europese Unie.