Retourneren & herroepingsrecht

Bij Bollie & Co. vinden we het belangrijk dat je blij bent met je bestelling. Toch kan het gebeuren dat een product niet helemaal aan je verwachtingen voldoet. Hieronder lees je hoe retourneren en annuleren bij ons werkt.

1. Bedenktijd bij gewone webshopproducten

Voor gewone producten die je via onze webshop bestelt, geldt het wettelijke herroepingsrecht van 14 dagen.

Dit betekent dat je jouw bestelling binnen 14 dagen na ontvangst zonder opgave van reden kunt annuleren.

Wil je een bestelling retourneren? Dan geldt het volgende:

- Meld binnen 14 dagen na ontvangst aan ons dat je de bestelling wilt retourneren.
- Na je melding heb je nog 14 dagen de tijd om het product terug te sturen.
- Je mag het product bekijken en beoordelen zoals je dat ook in een winkel zou doen.
- Het product moet, voor zover redelijkerwijs mogelijk, compleet en zorgvuldig verpakt worden teruggestuurd.

Je kunt je retour aanmelden via info@bollieenco.nl. Je kunt hiervoor ook het wettelijke modelformulier voor herroeping gebruiken.

2. Retourkosten

De kosten voor het terugsturen van een bestelling zijn voor rekening van de klant.

Wij adviseren om je retourzending met een verzendbewijs en track & trace te versturen. Bewaar het verzendbewijs totdat je retour volledig is afgehandeld.

3. Terugbetaling

Zodra wij je retourzending hebben ontvangen, betalen wij het aankoopbedrag zo snel mogelijk terug en uiterlijk binnen 14 dagen na je herroepingsmelding.

Wij mogen wachten met terugbetalen totdat wij het product hebben ontvangen of totdat je hebt aangetoond dat je het product hebt teruggestuurd. Het tijdstip dat het eerst plaatsvindt, geldt.

Bij een volledige retourzending betalen wij ook de standaard bezorgkosten van de oorspronkelijke bestelling terug. Heb je gekozen voor een duurdere bezorgmethode, dan betalen wij alleen de kosten van de goedkoopste standaardbezorging terug.

De terugbetaling vindt plaats via dezelfde betaalmethode als waarmee je de bestelling hebt betaald, tenzij we samen iets anders afspreken.

4. Gepersonaliseerde producten

Voor producten die speciaal volgens jouw persoonlijke wensen of specificaties zijn gemaakt, zoals gepersonaliseerde ballonnen met een eigen naam, tekst of ontwerp, geldt in principe geen wettelijk herroepingsrecht.

Dit betekent dat deze producten niet zomaar kunnen worden geretourneerd of geannuleerd wanneer de productie is gestart of het product speciaal voor jou is gemaakt.

Dit geldt niet wanneer het product beschadigd is, een productiefout bevat of niet overeenkomt met de gemaakte afspraken. Je behoudt altijd je wettelijke rechten bij een ondeugdelijk product.

5. Gepersonaliseerde ballonnen annuleren

Gepersonaliseerde ballonnen worden vaak kort voor het afgesproken afhaal- of bezorgmoment klaargemaakt, zodat ze zo vers mogelijk zijn.

Wil je een bestelling annuleren? Neem dan zo snel mogelijk contact met ons op via info@bollieenco.nl.

Wanneer de productie nog niet is gestart en er nog geen onomkeerbare kosten zijn gemaakt, kunnen we de bestelling kosteloos annuleren.

Is de productie al gestart of is de ballon al gepersonaliseerd, dan kunnen kosten in rekening worden gebracht voor het werk en de materialen die al zijn gebruikt of niet meer kunnen worden teruggedraaid.

6. Maatwerkdecoraties annuleren

Voor speciaal samengestelde ballondecoraties en maatwerkopdrachten gelden de afspraken uit de persoonlijke offerte.

In de offerte leggen we vast wat er wordt geleverd, wat de kosten zijn en welke afspraken gelden voor betaling en eventuele annulering.

Wil je een opdracht annuleren? Neem dan zo snel mogelijk contact met ons op. Wanneer de voorbereiding of uitvoering al is gestart, kunnen gemaakte en niet meer terug te draaien kosten in rekening worden gebracht.

7. Beschadigd of verkeerd geleverd product

Heb je een beschadigd of verkeerd product ontvangen? Dat vinden we natuurlijk vervelend.

Neem zo snel mogelijk contact met ons op via info@bollieenco.nl en vermeld je ordernummer. Voeg indien mogelijk foto's toe van het product en de verpakking.

We zoeken samen naar een passende oplossing. Bij een product dat niet voldoet aan de gemaakte afspraken, behoud je uiteraard je wettelijke rechten.

8. Hoe meld ik een retour aan?

Wil je een gewone webshopbestelling retourneren? Stuur dan een e-mail naar:

info@bollieenco.nl

Vermeld hierbij:

- Je naam
- Je ordernummer
- Welke producten je wilt retourneren
- Dat je gebruik wilt maken van je herroepingsrecht

Je kunt ook gebruikmaken van het wettelijke modelformulier voor herroeping.

9. Contactgegevens

Bollie & Co. VOF
Het Aarkeland 30
5328 AT Rossum
E-mail: info@bollieenco.nl
Telefoon: 06 11430124

We helpen je graag verder!