



FLOWER-FARM

OUTDOOR FURNITURE AND CLEANING

Retour en klachtenbeleid

In geval van ontbinding van onze leveringsvoorwaarden wordt het aankoopbedrag inclusief de eventuele in rekening gebrachte verzendkosten die de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetaald.

U heeft het recht uw bestelling tot 14 dagen na ontvangst te annuleren. Vervolgens heeft u na annulering nogmaals 14 dagen de tijd om uw product retour te sturen. U krijgt dan het volledige orderbedrag inclusief verzendkosten gecrediteerd. Retourneert u een deel van de bestelling, dan worden eventuele verzendkosten niet vergoed

Enkel de kosten van het retour sturen van u thuis naar onze locatie zijn voor eigen rekening.

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 Flower Farm Outdoor Furniture and Cleaning geretourneerd worden.

Om gebruik te maken van dit recht kunt u contact met ons opnemen via info@flower-farm.nl. Het verschuldigde orderbedrag zal vervolgens binnen 14 dagen na aanmelding van uw retour worden teruggestort, mits het product reeds in goede orde door ons retour ontvangen is.

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

Uitzonderingen:

- **Showroomartikelen:** Showroomartikelen worden gekocht in de huidige staat en tegen een aangepaste prijs. Het herroepingsrecht is dan ook niet van toepassing, de verkoop is hiermee na succesvolle betaling definitief.
- **Maatwerk:** Indien u maatwerk producten bij Flower Farm Outdoor furniture and Cleaning heeft besteld, worden deze op maat volgens de door u ingevoerde specificatie gemaakt. Het herroepingsrecht is dan ook niet van toepassing, de verkoop is hiermee na succesvolle betaling definitief."

Garantie

Wij doen logischerwijze ons best om onze producten in topconditie aan u te leveren. Toch komt het wel eens voor dat er iets kapot gaat tijdens transport of dat er iets anders gebeurt waardoor u aanspraak kunt maken op garantie. Wettelijk gezien bent u verplicht om binnen twee maanden

na constatering van het gebrek melding bij ons hierover te maken. Indien het gebrek binnen de garantie valt, dan zullen wij kosteloos zorg dragen voor reparatie of vervanging.

Klachten

Ondanks onze zorg, kan het 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@flower-farm.nl.

Leidt dit niet tot een oplossing, dan is het mogelijk om uw geschil aan te melden voor bemiddeling via 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.