

We staan bij molto-bella achter alle producten die we verkopen.

Als je artikel geen goede match is, mag je het naar ons terugsturen.

De kosten van terugzending zijn voor jouw rekening.

Nadat we je retourzending hebben ontvangen betalen wij het aankoopbedrag terug.

### **Retourvoorwaarden**

Er is altijd een bedenktijd van 20 dagen. De bedenktijd gaat in op de dag dat je het artikel ontvangt.

1. Voordat je één of meerdere producten aan ons terugstuurt, is het belangrijk om contact op te nemen met onze klantenservice om je retourzending aan te melden. Dit kan via het herroepingsformulier op onze website of stuur een mailtje naar [info@molto-bella.nl](mailto:info@molto-bella.nl). Na aanmelding heb je vervolgens nog eens 14 dagen om de producten daadwerkelijk te retourneren.
2. Zonder aanmelding van retour kunnen wij een retourzending helaas niet in behandeling nemen en kom je niet in aanmerking voor teruggave van het aankoopbedrag.
3. Het artikel zit in de originele verpakking (voor zover mogelijk).
4. Het ruilen van producten is niet mogelijk.
5. Artikelen die je niet kunt retourneren:
  - Producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling is verbroken;
  - Producten die gepersonaliseerd zijn;
  - Lege producten;
  - Producten (o.a. kaarsen) waarvan het aansteeklont is gebruikt.

### **Hoe kan ik een bestelling retourneren?**

1. Vermeld in je retourommelding het bestelnummer met daarbij de naam van het product of de producten dat/die je wenst terug te sturen.
2. Verzend de producten zodanig dat ze onbeschadigd retour komen en voeg de factuur of de pakbon bij. Als je deze niet meer in je bezit hebt, noteer dan je gegevens, het nummer van de betreffende bestelling en productnaam op een apart briefje en voeg deze toe.
3. Je ontvangt geen retourlabel bij je bestelling.
4. Bewaar het verzendbewijs goed dat je ontvangt bij het afgeven van je pakketje op het postkantoor of servicepunt. Zonder dit verzendbewijs kan het zijn dat wij het aankoopbedrag van de producten niet kunnen terugstorten of geen herzending kunnen doen in het geval dat het item onverhoopt zoek raakt tijdens het transport.
5. Als je vanwege een promotie een gratis cadeau/product hebt ontvangen bij je bestelling en je wil je gehele bestelling graag retourneren, dan willen we je vragen ook het gratis cadeau/product terug te sturen om je retour te kunnen verwerken. Als je je hele bestelling terug stuurt maar het gratis cadeau/product wil houden, dan wordt de waarde van het gratis cadeau/product verrekend met de terugbetaling van de rest van de door jou retour gestuurde bestelling.
6. Aankoopbedragen van retourzendingen worden teruggestort naar de rekening/creditcard die gebruikt is in de originele bestelling.
7. Retourzendingen die aangemeld worden na het verstrijken van de officiële garantie-termijn van 20 dagen kunnen helaas niet in behandeling worden genomen.

8. *Het is momenteel erg druk. We doen ons best om je retour zo snel mogelijk te behandelen, maar het kan zijn dat het iets langer duurt dan je van ons gewend bent. Bedankt voor je geduld.*

### **Hoe kan ik een klacht indienen?**

Heb je een klacht over een product of de service van onze webshop, stuur deze dan aan de klantenservice via het [contactformulier](#) op onze website of een mailtje naar [info@molto-bella.nl](mailto:info@molto-bella.nl).

1. Je ontvangt vervolgens zo snel mogelijk een antwoord. Normaal gesproken binnen een dag, maar uiterlijk binnen 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst van je klacht.
2. Als de verwerking van je klacht langer duurt, ontvang je binnen de termijn van 14 dagen een bevestiging van ontvangst en een indicatie wanneer je een meer uitvoerig antwoord kunt verwachten.