

Retourneren:

Kan men de bestelde artikelen terugsturen?

Voldoet één of meerdere van de bestelde artikelen niet aan uw verwachtingen, dan kunt u binnen 14 dagen na ontvangst van de goederen gebruik maken van het recht deze te retourneren. Voorwaarden zijn wel dat de artikelen ongebruikt, onbeschadigd en compleet in de originele verpakking terug gestuurd worden voorzien van factuur of pakbon. (Zie ook welke artikelen kan men NIET retourneren)

Wij vragen u de retourzending per e-mail (info@online-zeepwinkel.nl) aan te kondigen met als onderwerp: Retourzending + vermelding van het ordernummer of factuurnummer.

Retour zenden gebeurt op verantwoordelijkheid van de koper. Verpak de artikelen goed, zodat ze ook na verzending in de originele en onbeschadigde staat bij ons aankomen. Bij schade of verlies van de retourzending, wordt deze niet door ons vergoed.

Het is bij grote bedragen dan ook verstandig om de artikelen aangetekend en eventueel verzekerd te verzenden. De kosten van de retourzending zijn voor rekening van de koper.

Welke artikelen kan men NIET retourneren?

- Artikelen in de aanbieding of uit de koopjeshoek.
- Artikelen die speciaal op maat zijn gemaakt en/of gesneden.
- Artikelen die speciaal voor u in grote hoeveelheden ingekocht zijn.
- Cosmetische grondstoffen (zoals zouten, zuren, klei, oliën, boters), geuroliën (al onze geuroliën/parfums zijn van cosmetische kwaliteit), Etherische oliën, kleurstoffen, enzovoort. Dit heeft te maken met onze kwaliteit- en versheid garantie en de strenge wettelijke regels waaraan cosmetische grondstoffen zijn onderworpen.

Wat als de retourzending niet aan de retour eisen voldoet?

Alleen retour gezonden artikelen die niet onder "Niet te retourneren artikelen" vallen en zich in originele staat en verpakking bevinden, worden vergoed. Als de artikelen beschadigd en/of onvolledig zijn, worden deze niet of niet volledig door ons vergoed. Indien dit wel aantoonbaar het geval is, dan is SoapQueen gerechtigd de schade te verrekenen met het te vergoeden bedrag. Deze schade moet ontstaan zijn tijdens het transport of doordat de koper meer heeft gedaan met het product dan nodig is om het te beoordelen.

Hoe wordt een retour zending vergoed?

1. Terugbetaling via een bestel te goed: Binnen 5 werkdagen na ontvangst retourzending ontvangt u een e-mail met een bestel te goed t.w.v. het aankoopbedrag van de teruggestuurde producten + € 2,50 extra ter compensatie van de verzendkosten.

2. Terugbetaling op rekening: Binnen 5 werkdagen dagen na ontvangst retourzending wordt het te ontvangen aankoopbedrag van de teruggestuurde producten naar uw bankrekening overgemaakt. Voor een vlotte afhandeling adviseren we om duidelijk uw bankrekeningnummer (SEPA/IBAN) en de naam van de rekeninghouder te vermelden.

Hoe verloopt de communicatie?

Om misverstanden en geschillen te voorkomen loopt alle communicatie i.v.m. retourzendingen en klachten uitsluitend via e-mail. Telefonische reacties zijn niet geldig. Reacties en communicatie is enkel geldig in originele e-mailgesprek met gespreksgeschiedenis en onderwerp met betreffende ordernummer.

Retouradres:

SoapQueen vof – Veilingdreef 20 – 4614 RX – Bergen op Zoom – Nederland

Twijfelt u ergens aan?

Neem dan contact op met SoapQueen via info@online-zeepwinkel.nl