

## **Retourneren en ruilen**

### **Kan ik mijn artikel retour zenden of ruilen?**

Met uitsluiting van ondergenoemde voorwaarden, heb je te allen tijde en zonder opgaaf van reden het recht om een artikel binnen 14 dagen te retourneren of ruilen. Meld binnen 14 dagen na ontvangst van de bestelling dat je het artikel op basis van Wet Koop op Afstand via email retour wilt sturen of wilt ruilen. Je dient hiervoor een mail te sturen naar [info@zantinghbuitenspeelgoed.nl](mailto:info@zantinghbuitenspeelgoed.nl) . Je hoeft hierbij geen reden aan te geven van retourneren. Via email word je ingelicht over de verdere procedure. Dit verschilt per aanvraag en kunnen wij alleen individueel in behandeling nemen.

### **Verpakken**

Om geretoureerde artikelen weer te kunnen verkopen, is de verpakking van artikelen erg belangrijk. Artikelen dienen daarom compleet, onbeschadigd, ongebruikt en indien mogelijk, in de originele verpakking retour te worden gestuurd. Wanneer de originele verpakking niet meer bruikbaar is, vragen wij je het artikel zorgvuldig te verpakken in een verpakking die tenminste gelijkwaardig is aan de oorspronkelijke verpakking. Schrijf in ieder geval geen tekst op de verpakking en plak geen stickers of plakband op de verpakking. Wij vragen je de retour te zenden artikelen in een doos te verpakken om beschadiging tijdens transport tegen te gaan. De retourzending dient altijd voldoende gefrankeerd naar ons te worden toegestuurd. Wij verzoeken je op de retourzending duidelijk het retournummer te vermelden.

### **Verzend risico's**

Let op: Je draagt het risico voor retourzending. Wij adviseren daarom om het pakket aangetekend te verzenden en het verzendbewijs te bewaren. Retourzendingen met een waarde van meer dan € 125,- dienen aangetekend te worden verzonden. Eventuele vermissing kun je dan claimen bij je vervoerder. Pakketten die niet voldoende gefrankeerd zijn, worden altijd door ons geweigerd.

Uitgesloten van retournering zijn:

- Aangebroken, beschadigde of in gebruik genomen artikelen.
- Artikelen die elders gekocht zijn dan via Zantingh Buitenspeelgoed.

### **Rechten Zantingh Buitenspeelgoed**

Zantingh Buitenspeelgoed behoudt het recht om geretoureerde artikelen te weigeren of om slechts een gedeelte van het aankoopbedrag te vergoeden. Dit kan zich voordoen wanneer de verpakking geopend is, indien het artikel is gebruikt of beschadigd.

### **Wie betaalt de verzendkosten bij retourzendingen?**

Uitsluitend de rechtstreekse kosten van het retourneren naar Zantingh Buitenspeelgoed komen voor uw eigen rekening, tenzij gezien de aard van uw klacht, anders overeengekomen.

### **Ik heb een defect artikel ontvangen, wat nu?**

Het kan helaas gebeuren dat een artikel je niet in perfecte staat bereikt, doordat het bijvoorbeeld door transport beschadigd is. Wil je een artikel retourneren of ruilen op basis van een defect? Neem dan uiterlijk binnen 14 dagen, nadat je het defect hebt geconstateerd, contact met ons op. Wij nemen dan, samen met je door wat voor jou de beste oplossing is. Wij willen je erop attenderen dat wij geen artikelen retour nemen waarvan vooraf geen overleg is geweest met ons. Wij kijken altijd of het probleem op te lossen is voordat het als defect kan worden aangemerkt.

### **Waar kan ik mijn retourzending naar toesturen?**

Om artikelen retour te kunnen zenden, dien je vooraf een mail te sturen naar [info@zantinghbuitenspeelgoed.nl](mailto:info@zantinghbuitenspeelgoed.nl) . Via deze mail word je verder ingelicht over de vervolgpcedure. Dit verschilt per aanvraag en kunnen wij alleen individueel in behandeling nemen. Wij willen je adviseren je retourzendingen altijd aan te bieden via het postkantoor of postagentschap. Je ontvangt dan een verzendbewijs van je retourzending. Aan de hand hiervan is je retourzending altijd te traceren, mocht deze zoekraken. Zantingh Buitenspeelgoed is niet aansprakelijk voor zoekgeraakte pakketten die niet op een juiste manier verzonden worden.

Uitsluitend de rechtstreekse kosten van het retourneren naar Zantingh Buitenspeelgoed komen voor uw eigen rekening, tenzij gezien de aard van uw klacht, anders overeengekomen.

### **Kan ik mijn bestelling ook omruilen?**

Uiteraard kun je je bestelling omruilen. Neem daarvoor eerst contact met ons op. In overleg zetten wij alles in gang om de retourprocedure zo makkelijk mogelijk te maken. Stuur voor het omruilen van een artikel een mail naar [info@zantinghbuitenspeelgoed.nl](mailto:info@zantinghbuitenspeelgoed.nl) en vermeld er duidelijk bij dat het om een ruiling van een artikel gaat. U kunt in de mail alvast aangeven waar u het product voor wilt omruilen en u krijgt van ons de informatie toegestuurd hoe de retourprocedure verder zal gaan.

### **Retouradres:**

**Zantingh Buitenspeelgoed**  
**Alkesingel 10**  
**7927AT Alteveer**