

# RETOURNEREN

MOM GEMSTONE VERSIE AUGUSTUS 2023

## KAN IK MIJN BESTELLING RETOURNEREN?

Natuurlijk hoop ik dat je blij bent met jouw nieuwe sieraad! Wil je onverhoopt je bestelling van MOM Gemstone retour sturen of ruilen? Geen probleem! Lees onderstaande informatie.

Verzendkosten van het retour gestuurde pakket, of voor een eventuele retour ter beoordeling of reparatie naar MOM Gemstone, zijn voor rekening van de koper. Ook is de klant verantwoordelijk voor het retour gestuurde pakket; zorg dus altijd voor een verzendbewijs. Dit kan heel eenvoudig, lees hieronder de instructies.

## IK TWIJFEL OVER MIJN SIERAAD, WAT NU?

Informatie, afbeeldingen, mondelinge mededelingen, opgaven enz. met betrekking tot alle producten en de belangrijkste kenmerken van de producten die online, telefonisch of via e-mail worden verstrekt, worden zo nauwkeurig mogelijk (weer)gegeven of gedaan. MOM Gemstone garandeert echter niet dat alle aanbiedingen en producten identiek met de gegeven informatie in overeenstemming zijn. Afwijkingen kunnen in beginsel geen aanleiding zijn tot schadevergoeding, ruilen en/of ontbinding. Goederen kunnen afwijken van foto's qua maat, materialen, uitvoering en/of kleur. Edelstenen en mineralen zijn immers natuurproducten, elk stuk is uniek.

## AANPASSEN VAN HET SIERAAD

Is het sieraad al in jouw bezit, en ben je toch niet tevreden? Ik kan jouw sieraad ook aanpassen naar jouw wensen, we kunnen per app of email overleggen wat mogelijk is. De retour verzendkosten zijn voor rekening van de koper. Daarnaast zijn er meestal meerkosten aan verbonden, die zal ik je per app of email graag laten weten. Het kan namelijk zijn dat het hele sieraad opnieuw moet worden gemaakt, waardoor er materialen verloren gaan.

## STAPPENPLAN RETOURNEREN

**1.** *U heeft het recht uw bestelling tot 14 dagen na ontvangst zonder opgave van reden te annuleren. U heeft na annulering nogmaals 14 dagen om uw product retour te sturen. U krijgt dan het volledige orderbedrag inclusief verzendkosten gecrediteerd. Enkel de kosten voor retour van u thuis naar de webwinkel zijn voor eigen rekening. Deze kosten bedragen circa 7,25 per pakket, raadpleeg voor de exacte tarieven de website van uw vervoerder.*

*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 de ondernemer geretourneerd worden. Mocht het product beschadigd of de verpakking meer beschadigd zijn dan nodig is om het product te verkopen, dan kunnen we deze waardevermindering van het product aan u doorberekenen. Behandel het product dus met zorg en zorg ervoor dat deze bij een retour goed verpakt is.*

2. Om gebruik te maken van dit recht kunt u contact met ons opnemen via [info@momgemstone.nl](mailto:info@momgemstone.nl). Wij zullen vervolgens het verschuldigde orderbedrag binnen 14 dagen na aanmelding van uw retour terugstorten mits het product reeds in goede orde retour ontvangen is.” (vergeet niet je ordernummer te vermelden). Ruilen voor een ander artikel/tegoedbon mag natuurlijk ook! Vermeld dit dan in de email.

3. De instructies voor het retourneren van je bestelling ontvang je daarna in je mailbox.

4. Verpak de artikelen heel eenvoudig in de originele verpakkingen. Retouren dienen altijd verzonden te worden met een kopie van de betreffende mailwisseling bij de geretoureerde items, zodat ik weet van wie het pakketje afkomstig is, en om welke artikelen het gaat. Indien deze niet bijgevoegd is, kunnen wij je retour helaas niet garanderen, niet accepteren, en niet in behandeling nemen. MOM Gemstone is niet aansprakelijk voor sieraden die door het onzorgvuldig verpakken van de retourzending defect zijn geraakt.

5. Schrijf het retouradres op de verpakking:

MOM Gemstone  
T.a.v. Klantenservice  
Sigrid Undsetlaan 32  
2553 DK Den Haag

6. Frankeer je pakketje voldoende, deze kosten zijn voor je eigen rekening. Breng het pakje naar een PostNL servicepunt, en vraag om een verzendbewijs. We willen je dringend verzoeken om je pakje met track & trace te versturen. Met **track & trace** kan ik goed volgen waar het pakje is. Dit is ook de veiligste manier, zodat jij en wij zeker weten dat het pakketje MOM Gemstone in Den Haag zal bereiken.

7. Na ontvangst van je retour storten wij het bedrag direct naar je terug, of repareren je item (na overleg met jou en jouw akkoord) en sturen het op onze kosten naar je terug.

*\*Er zijn een aantal uitzonderingen op het gebruik maken van de retourregeling:*

- natuurlijke slijtage
- kleurverschillen, sommige edelstenen zijn zeer gevoelig voor fel licht, en kunnen soms veranderen van kleur; onderling hebben edelstenen ook nooit precies dezelfde kleur. De edelstenen zijn natuurproducten en elke steen is anders van samenstelling en kleur
- vlekken veroorzaakt door parfum, crème en lotion
- beschadiging van de edelstenen en de zilveren elementen door (regen)water of vocht
- onderdelen die afgeven nadat zij in contact zijn gekomen met vocht
- klachten die ontstaan zijn door verkeerd gebruik van de onderdelen en/of sieraden
- Costum made sieraden kunnen niet geruild worden, mocht er onverhoopt iets zijn met jouw costum made sieraad neem dan contact met ons op via [info@momgemstone.nl](mailto:info@momgemstone.nl) zodat we kunnen kijken naar een passende oplossing.