Retourbeleid

Bij Willow maak en verpak ik ieder product met veel liefde en zorg. Toch kan het natuurlijk gebeuren dat je een bestelling wilt retourneren. Hieronder lees je hoe dit werkt.

Bedenktijd

Na ontvangst van je bestelling heb je 14 dagen bedenktijd. Deze termijn begint op de dag nadat jij, of iemand die je hebt aangewezen, de bestelling heeft ontvangen.

Wil je gebruikmaken van je herroepingsrecht? Laat dit dan binnen deze 14 dagen weten via tallowwilma@gmail.com.

Vermeld in je e-mail:

- je naam;
- je ordernummer;
- welke producten je wilt retourneren;
- de reden van je retour.

Ik hoor graag waarom je iets wilt retourneren. Zo kan ik blijven leren en mijn producten en service verbeteren. Het geven van een reden is niet verplicht en heeft geen invloed op je wettelijke herroepingsrecht.

Nadat je hebt laten weten dat je de bestelling wilt retourneren, heb je nog 14 dagen de tijd om het product terug te sturen.

Welke producten kunnen worden geretourneerd?

Vanwege de hygiëne en productveiligheid kunnen huidverzorgingsproducten alleen worden geretourneerd wanneer:

- het product ongebruikt en onbeschadigd is;
- de verpakking en eventuele hygiënische verzegeling volledig intact zijn;
- het product niet geopend, aangebroken of geprobeerd is.

Is de verzegeling na levering verbroken? Dan vervalt het herroepingsrecht voor producten die vanwege gezondheidsbescherming of hygiëne niet opnieuw verkocht kunnen worden.

Producten op maat

Producten die speciaal op jouw verzoek of volgens een persoonlijke samenstelling zijn gemaakt, kunnen niet worden geretourneerd. Deze producten zijn persoonlijk voor jou samengesteld en kunnen daarom niet opnieuw worden verkocht.

Retour sturen

Verpak het product zorgvuldig en stuur het, indien mogelijk, terug in de oorspronkelijke verzendverpakking. Voeg een briefje toe met:

- je naam;
- je ordernummer;
- je e-mailadres;
- welke producten je retourneert;
- eventueel de reden van je retour.

Je kunt retour sturen naar:

Willow
T.a.v. Wilma Jonkers van den Berg
Willem-Alexanderlaan
108322 GB Urk

De directe kosten voor het terugsturen zijn voor eigen rekening. Bewaar je verzendbewijs goed totdat je retour volledig is verwerkt.

Een retour persoonlijk langsbrengen kan alleen na overleg en op afspraak.

Terugbetaling

Wanneer je de volledige bestelling retourneert, ontvang je het aankoopbedrag en de oorspronkelijke kosten van de standaardbezorging terug. Eventuele extra kosten voor een duurdere verzendmethode worden niet terugbetaald.

Retourneer je slechts een deel van je bestelling? Dan worden de oorspronkelijke verzendkosten niet terugbetaald.

Ik betaal het bedrag uiterlijk binnen 14 dagen terug nadat je hebt aangegeven dat je de aankoop wilt herroepen. Ik mag met de terugbetaling wachten totdat ik de producten heb ontvangen, of totdat je kunt aantonen dat je ze hebt teruggestuurd.

De terugbetaling gebeurt via hetzelfde betaalmiddel als waarmee je hebt betaald, tenzij we samen uitdrukkelijk iets anders afspreken. Voor de terugbetaling worden geen extra kosten gerekend.

Verkeerd, beschadigd of niet goed ontvangen

Heb je een verkeerd product ontvangen? Is je bestelling tijdens de verzending beschadigd geraakt of is er iets anders niet in orde? Mail dan zo snel mogelijk naar **tallowwilma@gmail.com**.

Vermeld je naam en ordernummer en stuur duidelijke foto’s van het product en de verzendverpakking mee. Gooi het product en de verpakking nog niet weg voordat we contact hebben gehad.

Ik kijk graag met je mee en zorg samen met jou voor een passende oplossing. Bij een verkeerde levering, transportschade of een product dat niet aan de overeenkomst voldoet, blijven jouw wettelijke rechten gelden. De noodzakelijke retourkosten zijn in dat geval niet voor jouw rekening.

Vragen

Heb je vragen over retourneren of twijfel je of jouw product retour kan? Stuur dan gerust een e-mail naar tallowwilma@gmail.com. Ik help je graag verder.

Willow – tallowwilma.nl
Wilma Jonkers van den Berg