

Retourbeleid – De Ossebosse

1. Controle bij ontvangst

Wij adviseren u om bij ontvangst van uw bestelling zo spoedig mogelijk te controleren of de geleverde producten overeenkomen met uw bestelling en geen zichtbare schade vertonen.

Indien een product onjuist, onvolledig of beschadigd is geleverd, verzoeken wij u dit zo snel mogelijk aan ons te melden via e-mail. Onze contactgegevens vindt u onder het kopje **Contact**.

Indien blijkt dat het product onvolledig is geleverd of gebreken vertoont die onder de fabrieksgarantie vallen, behoudt **De Ossebosse** zich het recht voor om, na ontvangst van het geretourneerde product, het artikel kosteloos te vervangen of het betaalde aankoopbedrag aan u terug te storten.

Verborgene gebreken kunnen ook na ontvangst worden gemeld, mits dit binnen een redelijke termijn na ontdekking gebeurt.

2. Herroepingsrecht (alleen bij online aankopen)

Bij aankopen via onze webshop heeft u, conform de wet **Koop op Afstand**, het recht om uw bestelling tot **14 dagen na ontvangst** zonder opgave van reden te annuleren.

Na annulering heeft u nogmaals **14 dagen** de tijd om het product retour te sturen. Het product dient, voor zover redelijkerwijs mogelijk:

- ongebruikt en onbeschadigd te zijn;
- compleet te zijn;
- in de originele verpakking te worden geretourneerd.

U mag het product bekijken en beoordelen zoals u dat ook in een fysieke winkel zou doen. Indien het product meer gebruikt is dan nodig is om de aard, kenmerken en werking van het product vast te stellen, kunnen wij **waardevermindering** in rekening brengen.

De kosten voor retourzending zijn voor rekening van de koper.

Indien u de **volledige bestelling retourneert**, vergoeden wij ook de eerder betaalde verzendkosten voor de heen-zending (standaard verzendmethode).

3. Retourprocedure (ook mogelijk in de winkel)

Voordat u een product retourneert of wenst te ruilen, verzoeken wij u het model herroepingsformulier in te vullen. U kunt dit formulier downloaden van onze website of opvragen via e-mail.

Vul het formulier volledig in en stuur het samen met de geretourneerde artikelen per post naar ons op:

- Zorg voor voldoende frankering en een stevige verpakking, of
- Breng het formulier en de artikelen kosteloos naar onze winkel. Neem in dat geval altijd een kopie van de factuur mee.

Wij kunnen de terugbetaling alleen verwerken als het formulier volledig is ingevuld.

4. Uitsluitingen voor retour en ruiling

Retourneren of ruilen is niet mogelijk in de volgende gevallen:

- het betreft een artikel dat volgens uw specificaties is vervaardigd (bijvoorbeeld gepersonaliseerde of op maat gemaakte producten);
- het artikel is afgeprijsd vanwege een vooraf gecommuniceerd gebrek;
- het product is beschadigd door onjuist gebruik;
- u heeft zelf geprobeerd een defect te herstellen.

Afgeprijsde artikelen (aanbiedingen) kunnen niet worden geruild voor een ander artikel. Retourneren van aanbiedingen is uitsluitend mogelijk volgens de wettelijke herroepingsvoorwaarden.

5. Terugbetaling

Na correcte ontvangst en controle van de geretourneerde artikelen betalen wij het verschuldigde bedrag **binnen 14 dagen** aan u terug. De terugbetaling geschiedt via bankoverschrijving.

Let op:

Retourzendingen die niet voldoende zijn gefrankeerd, ondeugdelijk zijn verpakt of beschadigd bij ons aankomen, kunnen niet (volledig) worden gecrediteerd. Eventuele schade- of waardevermindering kan in dat geval op het terug te storten bedrag in mindering worden gebracht.

Alleen bij **volledige retournering van de bestelling** worden de oorspronkelijke verzendkosten vergoed.

Wanneer bij een bestelling gebruik is gemaakt van **gratis verzending** en na (gedeeltelijke) retour het resterende bestelbedrag onder de grens voor gratis verzending uitkomt, vervalt de gratis verzending. In dat geval worden de standaard verzendkosten alsnog verrekend met het terug te betalen bedrag.