

## **Retourneren**

Heeft men zich vergist in de hoeveelheid of productsoort, dan kan het product geretourneerd worden. Laat Volvoed dit zo snel mogelijk weten na ontvangst van de bestelling. Wij hanteren een maximale periode van 14 dagen na ontvangst bestelling. Komt men na deze tijd nog met een opmerking over vergissing of gewicht van een product, dan wordt deze niet meer in behandeling genomen. Om een product te kunnen retourneren, moet het product ongeopend zijn en in dezelfde conditie als bij ontvangst; ongebruikt en in de originele verpakking. Als Volvoed het product retour heeft ontvangen, zullen wij het bedrag van het geretourneerde product zo snel mogelijk terugstorten. Afhankelijk van de reden van retour zal Volvoed met de klant overleggen wie de retourkosten van het retourpakket betaald. Bij een gebrek of een manco, zal dit uiteraard voor rekening van Volvoed zijn. Voor andere redenen, worden deze kosten voor de klant in rekening gebracht.

### **Een retour versturen:**

Stuur een mail naar [info@volvoed.nl](mailto:info@volvoed.nl) onder vermelding van het ordernummer zodat wij het product als retour kunnen merken. Vergeet niet de pakbon of een notitie met order nummer toe te voegen.

Producten die teruggestuurd worden zonder ons dit vooraf te melden, kunnen we helaas niet in behandeling nemen.

### **Terugbetaling**

Als het retourproduct na controle is geaccepteerd, wordt men binnen 10 dagen terugbetaald via de betaalmethode die gebruikt is voor de bestelling. Het kan even duren voordat de bank of creditcard de terugbetaling verwerkt heeft. Mocht het retourproduct niet geaccepteerd worden, dan laten we dit uiteraard zo snel mogelijk weten.

### **Product ruilen**

De snelste en enige manier om zo snel mogelijk het gewenste product te ontvangen, is om het product te retourneren en op het moment dat het geretourneerde product door ons is geaccepteerd, een nieuwe bestelling voor het gewenste product te plaatsen. Eventuele verantwoordelijkheid voor verzendkosten zullen altijd in overleg met de klant bepaald worden.

### **Beschadigde of verkeerd geleverde producten**

Wanneer een product verkeerd, beschadigd of kapot geleverd is, dient men ons dit direct te laten weten zodat wij het kunnen onderzoeken en een vervangend product kunnen sturen. Uiteraard betaalt Volvoed in dit geval de verzendkosten.

We hebben voor deze procedure wel altijd foto's nodig van:

Het betreffende product, met gewicht en naam scherp zichtbaar!

Het gebruikte verpakkingsmateriaal in de doos!

De buitenkant van de doos met verzendlabel en barcode!

### **Producten die niet kunnen worden geretourneerd**

Er zijn bepaalde producten die niet geretourneerd kunnen worden zoals op maat afgepaste producten, waardebonnen of actieproducten.