

ALGEMENE VOORWAARDEN EN RETOURBELEID

Bedenktermijn van 14 dagen - herroepingsrecht

Toch niet tevreden met je aankoop? Je hebt 14 dagen de tijd om gebruik te maken van het herroepingsrecht en vervolgens nog 14 dagen om producten terug te sturen.

Hiervoor enkele weetjes:

- Je hebt het recht de bestelling tot 14 dagen na ontvangst zonder opgave van reden te annuleren. Je hebt na annulering nogmaals 14 dagen de tijd om het product retour te sturen. Je krijgt dan het volledige orderbedrag exclusief de eventueel betaalde verzendkosten gecrediteerd. Ook zijn de directe kosten voor de retourzending zijn voor je eigen rekening.
- Indien je gebruik maakt van het herroepingsrecht, zal het product met alle geleverde toebehoren ongebruikt, in originele staat en verpakking en onbeschadigd indien mogelijk aan Calma Clinic. geretourneerd worden. Stuur je het hele pakket retour, dan ontvangen wij ook graag de gift / samples retour. Wil je ze houden dan brengen wij dit bedrag in mindering. Mochten de producten beschadigd zijn kunnen wij een waardevermindering van maximaal 100% in rekening brengen.
- Om gebruik te maken van dit recht, stuur je een mail naar info@calmaclinic.nl zodat wij op de hoogte zijn van je retour. Wij accepteren alleen retouren via PostNL. Bewaar daarom altijd je T&T tot alles verwerkt is.
- Voldoet je pakket aan onze retourvoorwaarden dan zullen wij vervolgens het verschuldigde bedrag binnen 14 dagen terugstorten op je bankrekening na ontvangst in goede orde.
- Producten die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken zullen niet gecrediteerd worden. Ook 2e kansjes kunnen niet worden teruggezonden.
- Je dient de producten onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop je besluit de overeenkomst te herroepen en aan ons hebt medegedeeld terug te zenden of te overhandigen. Je bent op tijd als je de producten terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken.
- De directe kosten voor retourzending zijn ten alle tijde voor je eigen rekening. Wij adviseren je om het aangetekend retour te sturen omdat je dan verzekerd bent. Het risico van het retour zenden ligt bij jou, bewaar de T&T.
- Wij storten het geld terug via de methode waarmee je betaald hebt zoals Ideal, Klarna of Paypal.

Ruilen

Je hebt een verkeerd product besteld en wil het graag omruilen tegen een ander product.

- De directe kosten voor het retour zenden om iets om te ruilen zijn voor je eigen rekening.
- Controleer ook altijd even je bevestigingsmail op eventuele fouten. Neem dan direct contact met ons op als je een fout constateert, vaak kunnen wij het dan nog aanpassen.

Allergische reactie

Het is natuurlijk heel vervelend als er een allergische reactie optreedt, dit is nooit uit te sluiten. Nadat je een allergische reactie hebt gehad kunnen we helaas producten die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden (geopend / gebruikt) om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken niet retour nemen. Wij adviseren je om een allergietest te laten doen bij een dermatoloog zodat je voor de toekomst weet waar je op moet letten bij de aankoop van een product.

Het product of pakket is beschadigd

Wij doen ons uiterste best om alles goed te verpakken en controleren ook dat alles onbeschadigd in het pakket zit. Is een product of pakket beschadigd bij levering? Dit is natuurlijk heel vervelend. Even wat weetjes:

- Mocht je pakketje beschadigd zijn als de postbode het bij je komt brengen, neem het dan niet aan en laat de postbode het retour afzender sturen. Maak eventueel een foto van het pakket.
- Stuur even een mailtje naar info@calmaclinic.nl met de foto van het pakket zodat wij weten dat het pakket retour komt en beschadigd is.
- Stuur nooit een product retour naar ons zonder dat wij daarvan op de hoogte zijn. Soms is iets heel gemakkelijk op te lossen.
- Je krijgt van ons instructies per email nadat je ons op de hoogte hebt gesteld.
- Blijkt uit onderzoek dat het product niet opzettelijk kapot gemaakt is, krijg je een nieuwe toegestuurd. De verzendkosten hiervoor zijn voor je eigen rekening.
- Is een product opzettelijk beschadigd, dan gaan wij dit niet vergoeden. Heb je het product al teruggestuurd naar ons dan vergoeden wij niet de verzendkosten die je gemaakt hebt voor het retour sturen. Wil je het product weer teruggestuurd hebben dan zul je ons vooraf de verzendkosten moeten betalen voor het retour sturen.
- Natuurlijk kan het wel eens gebeuren dat er iets mis is met een product. Kijk daarom altijd je producten goed na als je deze ontvangen hebt. Constateer je een mankement aan een product, geef dit per email direct aan ons door, uiterlijk binnen 3 dagen na ontvangst. Maak een foto + filmpje van het product + de verzenddoos en stuur het naar ons op per mail.

Heb je ondanks alles toch een klacht?

Het is natuurlijk vervelend als niet alles naar wens is verlopen. We raden je aan om klachten eerst bij ons kenbaar te maken door te mailen naar info@calmaclinic.nl. We zullen onze uiterste best doen om tot een oplossing te komen.

Onze gegevens

Calma Clinic B.V.
Rozengracht 42 – D
1016 ND Amsterdam

Tel. 020 - 30383 98
info@calmaclinic.nl

KVK : 82798419

BTW nummer : NL862608466B01