

## Retourbon

Ordernummer: .....

factuurnummer : .....

datum retourzending: .....

### retour informatie

Wij hebben je bestelling met de grootste zorg afgehandeld. ben je toch niet tevreden met een of meerdere producten? Dan kun je ze natuurlijk terug sturen. We willen wel graag van je weten waarom je niet tevreden bent met deze producten. Je kunt hieronder de reden van retour aangeven.

Artikel nr:	Aantal	Artikel past niet	Artikel fout besteld	Artikel fout geleverd	Artikel defect	Artikel incompleet	overig

wat kunnen wij voor je doen nadat wij de zending retour hebben ontvangen?

- Stuur mij alstublieft het volgend vervangend artikel. : artikel NR: \_\_\_\_\_ aantal: \_\_\_\_\_
- Stort mij het aankoopbedrag retour. Als u de bestelling nog niet heeft betaald ontvangt u een credit nota welke u kunt verrekenen met het openstaande factuurbedrag, wanneer u heeft betaald via IDEAL , of contant hebben wij uw IBAN en BIC nodig voor retour betaling.

---

bank                                      swift (BIC)                                      IBAN

### Zo stuur je producten terug:

- Vul dit formulier in
- stop de producten terug in hun originele verpakking in het pakket, ongebruikt en niet beschadigd
- doe dit formulier erbij en plak het pakket goed dicht
- stuur het pakket binnen 14 dagen terug (alleen voldoende gefrankeerde retourzendingen worden geaccepteerd)
- betreft het breuk en/of een foute levering neemt u dan contact op met onze klantenservice [info@gropet.com](mailto:info@gropet.com) zodat wij de retour goederen kunnen laten ophalen

# Retourneren

## Binnen hoeveel dagen kan ik een bestelling/ artikel retourneren?

Je kunt artikelen die bij ons zijn gekocht, tegen bepaalde voorwaarden retourneren binnen 14 kalenderdagen.

## Onder welke voorwaarden kan ik de bestelling/artikelen retour sturen?

1. Binnen 14 dagen na ontvangst.
2. De producten ontvangen we graag onbeschadigd retour
3. Stuur de producten in de originele verpakking terug.
4. Producten welke gebruikt zijn kunnen niet worden gecrediteerd
5. Producten waarbij je hebt geprobeerd een gebrek te herstellen, worden niet geaccepteerd.

## Hoe kan ik een bestelling retourneren ?

De producten die je terug wilt sturen, doe je weer in de verpakking waarin je de bestelling hebt ontvangen.

1. Maak een kopie van de factuur/pakbon en voeg deze bij het artikel
2. verzend het artikel naar Gropet dierenbenodigdheden - Binnenhof 104-106 3069KV Rotterdam

alleen voldoende gefrankeerde post/pakketten worden geaccepteerd.

3. Geef het artikel mee bij het bezorgen van uw nieuwe bestelling (alleen mogelijk bij levering in bezorgroute )

## Hoelang duurt het voordat ik mijn geld terug krijg?

Wekelijks behandelen wij de teruggestuurde producten. Zodra we jouw retour hebben verwerkt, ontvang je van ons een e-mail. Voor producten welke op de juiste manier zijn teruggestuurd, ontvang je een e-mail met credit factuur. Op de dag dat je deze e-mail ontvangt geven wij opdracht om het geld aan je terug te storten.

Heb je bij het retourneren niet aan de voorwaarden voldaan? Dan blijft de betalingsverplichting bestaan. In dat geval ontvang je daarvan altijd bericht via e-mail.

Stuur je de hele bestelling terug en heb je verzendkosten betaald? Dan storten we het aankoopbedrag exclusief verzendkosten aan je terug.

Vermeld op het retour formulier altijd uw bankrekeningnummer voor een correcte afhandeling

## Wat moet ik doen als ik een verkeerd of beschadigd product heb ontvangen?

De retour procedure voor een verkeerd geleverd of beschadigd product is hetzelfde als de procedure voor het terug sturen van producten. De procedure is hierboven beschreven, geef in dit geval op het retour formulier aan dat je een verkeerd of beschadigd product hebt ontvangen. Geef op het retourformulier ook aan wat je van ons verwacht: wil je een nieuw product ontvangen of wil je dat wij het aankoopbedrag crediteren. In het geval van verkeerd geleverde / beschadigde artikelen vergoeden wij natuurlijk ook de verzendkosten van de retourzending.

## Hoe krijg ik mijn geld terug?

Hoe je geld terug krijgt, hangt af van hoe je bestelling hebt betaald

\* IDEAL: we storten het betaalde bedrag terug op je rekening

\* Creditcard: we storten het bedrag terug op je creditcardrekening. Neem voor informatie over terugstorting met je creditcard contact op met je creditcard maatschappij

\* Contant (bij afhaken/ bezorgroute) we storten het betaalde bedrag terug op je rekening

## Kan ik een product ruilen?

Het is niet mogelijk om producten uit onze webshop te ruilen. Je kunt je artikelen volgens de retourprocedure terug sturen en in onze webshop een nieuwe bestelling plaatsen

wanneer u besteld via onze vaste bezorgroutes kunnen producten veelal wel geruild worden, neemt u hiervoor contact op met onze klantenservice [info@gropet.com](mailto:info@gropet.com) / 010 4208610

Heeft u vragen neemt u dan altijd contact op met onze klantenservice, wij helpen u graag verder