

# Wat is ons retourbeleid?

We hopen dat je bent met je aankoop, maar begrijpen dat soms dingen niet helemaal goed gaan. Ons retourbeleid betekent dat je een artikel gemakkelijk binnen 14 dagen kunt terugsturen en je geld terugkrijgt! En je krijgt nog eens 14 dagen om het product rechtstreeks naar de winkel te retourneren voor een terugbetaling, onder voorbehoud van de onderstaande uitsluitingen.

## Wat is het retourbeleid voor Kerstmis?

Bestellingen geplaatst tussen 8 november 2021 en 22 december 2021 komen in aanmerking voor retournering tot 14 januari 2022. Zie hier voor meer informatie.

## Welke producten kan ik niet retourneren in de winkel?

De onderstaande zijn te retourneren en niet-restitueerbaar:

- Bederfelijke producten zoals voedsel, planten, parfums en toiletartikelen
- Persoonlijke producten die worden verkocht met een hygiënezegel waarvan de verzegeling is verbroken, b.v. oorbellen, ondergoed en badkleding
- Gepersonaliseerde producten en producten op bestelling
- Elk product dat is gebruikt, geretourneerd zonder originele verpakking of labels of is geretourneerd in een onverkoopbare staat. Defecte artikelen moeten in de originele verpakking worden geretourneerd.
- Retourneer GEEN COVID-gerelateerde artikelen zoals maskers naar boetieks, aangezien dit een risico voor de volksgezondheid vormt.

## Ik wil mijn product terugbrengen naar de winkel, wat moet ik doen?

Volg deze eenvoudige stappen om je product(en) te retourneren:

1. Log in op je account en selecteer de bestelling die je wilt retourneren OF als je geen account hebt, ga dan direct naar je bestelling door hier je e-mailadres en bestelnummer in te voeren.
2. Selecteer het product/de producten die je wilt retourneren door op de knop "Product retourneren" naast elk product in je bestelling te klikken. Let op, je verzoek om een product te retourneren moet binnen 14 dagen na ontvangst van je bestelling worden ingediend.
3. Vul het formulier "Retour aanvragen" in, selecteer je reden voor het retourneren van het product en voeg eventuele aanvullende relevante informatie toe voordat je op de verzendknop klikt.
4. Stuur je product binnen 14 dagen nadat je ons op de hoogte hebt gesteld van je voornemen om te retourneren, terug naar de boetiek op de adresgegevens

die we je geven. We raden je aan je product aangetekend te verzenden en het bewijs van verzending te bewaren voor het geval er iets zoekraakt. Helaas kunnen we geen aansprakelijkheid aanvaarden voor items die tijdens het transport verloren gaan of beschadigd zijn.

5. Zorg ervoor dat geretourneerde producten worden verzonden en ontvangen in hun originele verpakking en in een opnieuw verkoopbare staat.
6. Voor klanten die goederen van buiten de EU retourneren en/of een douaneaangifte moeten overleggen, MOETEN goederen worden gemarkeerd als "Geretourneerde goederen" met NUL handelswaarde. Als dit niet doet, of een waarde op de zending aangeeft, kan dit ertoe leiden dat invoerrechten en/of belastingen worden geheven op de geretourneerde goederen, die worden afgetrokken van eventuele te betalen restituties of worden verrekend met je betaalmethode

Na ontvangst van het geretourneerde product, zal NYHAVN ons laten weten om je betaling terug te storten op je oorspronkelijke betaalmethode. Je zou je terugbetaling moeten ontvangen binnen 3-5 werkdagen nadat de boetiek ons op de hoogte heeft gesteld. We nemen contact met je op als er een probleem is met je retourzending.

## Kan ik een product retourneren voor een omruiling in plaats van een terugbetaling?

Als je een product wilt ruilen, stuur dan je artikel terug door de standaard retourprocedure te volgen en plaats een nieuwe bestelling voor je vervangende artikel via Trouva.com

## Is mijn retour ontvangen?

Zodra je geretourneerde producten door de winkel zijn ontvangen, worden wij op de hoogte gesteld van de retournering. We nemen dan per e-mail contact met je op om je te laten weten dat je retour is ontvangen en dat je terugbetaling is verwerkt. Het duurt 3-5 werkdagen voordat de terugbetaling door je betalingsprovider is verwerkt. Als je precies wilt weten wanneer je retourzending door de winkel is ontvangen, raden we je aan om je retourzending via een traceerservice te verzenden.

## Retourzending Terugbetalingen

Als je product beschadigd of defect is, of als een verkeerd product heeft ontvangen, zal Trouva de kosten van de retourzending terugbetalen als wordt gevraagd het product terug te sturen naar de winkel. Dit moet wel worden gemeld met behulp van ons retourformulier en het ondersteuningsteam zal vanaf daar helpen. Defecte artikelen moeten in de originele verpakking worden geretourneerd.

Als je een product om een andere reden retourneert (bijvoorbeeld omdat het anders is dan verwacht of niet past), kunnen we de retourkosten niet vergoeden

## Terugbetaling van bezorgkosten

Het proces om een terugbetaling te ontvangen voor je initiële verzendkosten zal verschillen, afhankelijk van of er verzendkosten in rekening zijn gebracht voor je hele bestelling of per winkel. Dit is afhankelijk van waar je bestelling vandaan is verzonden.

Voor de verzendkosten van een enkele bestelling kunnen we je een terugbetaling geven als je alle producten van je bestelling binnen onze retourperiode retourneert. Als verzendkosten per boetiek in rekening zijn gebracht, kunnen we een restitutie voor de levering geven als alle producten uit de boetiek binnen onze retourperiode retourneert.

Let op: restitutie van bezorgkosten geldt alleen voor klanten binnen de EU. We kunnen geen verzendkosten terugbetalen voor klanten buiten de EU.

## Wanneer komt mijn terugbetaling binnen?

Ons ondersteuningsteam neemt altijd contact met op wanneer een terugbetaling verschuldigd is of is aangevraagd. Zodra we hebben bevestigd dat de terugbetaling is verwerkt, duurt het 3-5 werkdagen voordat het geld weer op je betaalrekening is ontvangen.

## Ik heb nog vragen over het retourbeleid

Als je vragen hebt over ons retourbeleid die hierboven niet zijn beantwoord, ga dan naar ons Customer HelpCentre: <https://support.trouva.com/hc/en-us>