

Algemene voorwaarden

Het Troetelhof

0781.421.310

Info@troetelhof.be

Sneeuwbesstraat 15, 2180 Ekeren (Antwerpen)

Definities

Aankoop: Een aankoop verwijst naar de producten die je koopt via de productpagina's op de website van het troetelatelier.

Bestelling: Een bestelling verwijst naar producten die je laat maken naar jouw eigen idee, en waarbij je haalbaarheid, details, prijs en termijn samen met Het Troetelhof afspreekt.

Dagen: Wanneer er in onderstaande voorwaarden gesproken wordt over 'dagen', verwijst dit steeds naar kalenderdagen.

Kan ik een gepersonaliseerde bestelling plaatsen?

--> Wat leuk dat je een eigen idee wilt bestellen! Je kan hiervoor steeds een mail sturen naar info@troetelhof.be. We bekijken dan samen de haalbaarheid, details, prijs en termijn.

Het Troetelhof behoudt zich het recht voor om een gepersonaliseerde bestelling te weigeren.

Hoelang tot mijn bestelling verzonden wordt?

--> Alle aankopen worden uiterlijk binnen een termijn van 15 dagen na ontvangst van de aankoop verzonden.

Bij aanvaarde (gepersonaliseerde) bestellingen wordt er onderling een termijn afgesproken bij de plaatsing van de bestelling.

Hoelang heb ik om mijn betaling in orde te brengen?

--> De betalingstermijn start na ontvangst van de aankoop of bestelling en duurt 14 dagen. Indien de betaling uitblijft, zal de aankoop of bestelling geannuleerd worden.

Hoeveel kost het om mijn producten te verzenden?

--> De verzendkosten van de aangekochte producten werden vastgesteld naargelang de regio waarnaar ze verzonden worden. Dit kan je nakijken op de pagina 'afrekenen'.

Er werd ervoor gekozen om producten zoveel als mogelijk tegelijkertijd te verzenden. Dit betekent voor jou dat je dezelfde verzendkosten betaalt, ongeacht hoeveel producten je aankoopt. Let wel, dit geldt enkel voor aankopen die je op hetzelfde moment plaatst.

Wat als mijn pakje verloren raakt bij de verzending?

--> Als jouw pakje niet geleverd werd binnen 30 dagen na verzending, kan je het Troetelhof contacteren. Er wordt dan gezamenlijk beslist tot terugbetaling of herverzending. Weet dat alle producten uniek zijn. Indien er wordt gekozen voor herverzending, moet het product opnieuw gemaakt worden. Hierdoor kan het nieuwe product niet binnen 15 dagen verzonden worden. Een nieuwe termijn zal gecommuniceerd worden.

Kan ik mijn producten ook afhalen?

--> Het is zeker mogelijk om jouw producten af te halen. Je kan hiervoor een mail sturen naar info@troetelhof.be nadat je jouw aankoop plaatste. Er zal dan een gedeeltelijke terugbetaling (enkel de betaalde verzendkosten) opgestart worden.

Producten kunnen afgehaald worden in sneeuwbesstraat 15, 2180 Ekeren (Antwerpen) op een vooraf afgesproken datum en tijdstip.

Heb ik garantie op mijn aangekochte producten?

--> Iedere consument heeft recht op 2 jaar garantie bij de aankoop van een product. Bij een fout van het Troetelhof heeft u recht op terugbetaling of vervanging van het product. (Het Troetelhof maakt deze keuze).

Wat als ik toch wil afzien van mijn aankoop of bestelling?

--> Als toch je aankoop of bestelling wilt annuleren, heb je hiervoor 14 dagen bedenktijd na plaatsing van de aankoop of bestelling. Na afloop van deze 14 dagen vervalt jouw herroepingsrecht, en kan er geen terugbetaling voorzien worden.

Indien je beroep doet op jouw herroepingsrecht terwijl jouw aankoop al werd verzonden, wordt er gevraagd om het product te retourneren. De terugbetaling wordt dan gestart na bewijs van retournering.

Wat als ik niet gelukkig ben met mijn aankoop?

--> Als je toch niet 100% tevreden bent met het product dat je aankreeg, kan je dat steeds laten weten via info@troetelhof.be. Er wordt dan samen naar een oplossing gezocht.

Het terugbetaal- en retourneringsbeleid gaat in vanaf verzending en geldt 30 dagen. Na verloop van deze 30 dagen kan er geen terugbetaling of vervanging van het product voorzien worden.

Om in aanmerking te komen voor een terugbetaling of vervanging van het product, dient het product onbeschadigd geretourneerd te worden naar Sneeuwbesstraat 15, 2180 Ekeren. Retourneringskosten zijn door de consument te betalen.

Na ontvangst van de retournering wordt u hiervan op de hoogte gebracht.

Producten waarop korting werd verkregen, kunnen slechts terugbetaald worden tot het bedrag dat u betaalde. Er worden dus geen volledige bedragen (zonder korting) terugbetaald.

Voor wie zijn de retourneringskosten?

--> Retourneringskosten zijn altijd door de consument te betalen, tenzij schriftelijk anders wordt afgesproken.