

Klachtenregeling & Retourbeleid

(bestellingen in de webshop)

Ben je niet tevreden?

Karine de Bruijn Photography wil natuurlijk dat jij een happy customer bent! Ondanks de uiterste zorg om alles zo perfect mogelijk te produceren, te leveren of uit te voeren, kan het zijn dat je niet tevreden bent.

Heb je een klacht over Karine de Bruijn Photography? Vervelend. Weet dat Karine de Bruijn Photography haar best doet om klachten te verhelpen. Daar is onderstaande procedure voor in het leven geroepen.

Inspecteer in elk geval de geleverde producten op gebreken direct na het moment dat deze aan je zijn geleverd. Onderzoek of de kwaliteit en/of kwantiteit overeenstemt met hetgeen er met je is afgesproken.

Laat Karine de Bruijn Photography in elk geval zo snel mogelijk, maar in ieder geval **binnen 2 maanden**, weten als je een klacht hebt.

Dit doe je zo:

Stap 1: Omschrijf je probleem zo duidelijk mogelijk.

Stap 2: Vergezel je klacht met een foto, indien mogelijk.

Stap 3: Stuur je klacht per email naar info@karinedebruijn.com

Stap 4: Uiterlijk binnen 14 dagen vanaf de ontvangst van je klacht, krijg je antwoord van Karine de Bruijn Photography. Je wordt ofwel direct geholpen, ofwel je hoort hoeveel tijd er nodig is om de klacht af te handelen en zo nodig recht te zetten.

Stap 5: Als Karine de Bruijn Photography jouw klacht gegrond vindt, zal Karine de Bruijn Photography een passende oplossing zoeken.

Stap 6: Je kunt een klacht over de producten of service ook indienen bij de het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>). Maar Karine de Bruijn helpt je uiteraard liever zelf!

Je bedenktijd (herroepingsrecht)

Karine de Bruijn is wettelijk verplicht je op het volgende te attenderen.

Je hebt **als consument** het herroepingsrecht (dus niet als bedrijf, onderneming of natuurlijk persoon in de uitoefening van een beroep of een bedrijf).

Dit houdt kortgezegd in dat je als consument **14 dagen** bedenktijd hebt na je aankoop. Oftewel je hebt wettelijk de mogelijkheid de overeenkomst met Karine de Bruijn Photography te herroepen. Je hoeft hiervoor geen reden op te geven. Gebruik hiervoor het "Modelformulier voor Herroeping", dat je hieronder aantreft in als **Bijlage 1**.

De bedenktijd begint vanaf de dag dat de bestelling bij je is bezorgd.

Retourkosten

Als je de aankoop herroept, dan ontvang je van Karine de Bruijn Photography meteen een ontvangstbevestiging per email hiervan.

Mocht je al betaald hebben, dan krijg je dit bedrag natuurlijk terug. Dit doet Karine de Bruijn Photography zo spoedig mogelijk, of in ieder geval binnen 14 dagen na herroeping.

Hierbij is wel de voorwaarde dat het product al is terugontvangen door Karine de Bruijn Photography, mits het natuurlijk gaat om een fysiek product.

Tot die tijd is het retoursturen op jouw risico als koper. Het product dient ook in originele staat te zijn.

Terugbetaling gebeurt via dezelfde betaalmethode die je hebt gebruikt, maar Karine de Bruijn Photography kan je ook om toestemming vragen voor een andere betaalmethode.

Retourkosten zijn volledig voor jou als koper.

Wat kun je niet retourneren?

Karine de Bruijn Photography heeft de mogelijkheid om het recht op herroeping in een aantal gevallen uit te sluiten.

Voor de liefhebber; dit lees je terug in artikel 6:230p van het Burgerlijk Wetboek.

Het wettelijke ontbindingsrecht geldt niet voor een consumentenkoop die volgens specificaties van jou of op basis van een individuele keuze of beslissing van jou gemaakt zijn. Hierbij kun je denken aan: afwijkende formaten, wijzigingen in originele prints, in opdracht gemaakte prints, eigen inbreng etc.

De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt, als Karine de Bruijn Photography dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

Geen zorgen! In het online aankoopproces zal Karine de Bruijn Photography je hierop duidelijk attenderen. Na betaling is je bestelling voor deze uitzonderingsgevallen in elk geval definitief.

Bedrijfsgegevens

Karine de Bruijn Photography

Karine de Bruijn

Burgemeester de Villeneuvesingel 6
3035 AN ROTTERDAM

KvK-nummer: 66005221

Bijlage 1 Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden als je de overeenkomst wilt herroepen)

Aan:

Karine de Bruijn Photography

Karine de Bruijn
Burgemeester de Villeneuvesingel 6
3035 AN ROTTERDAM
KvK-nummer: 66005221.

Ik heb me bedacht! Daarom wil ik de koopovereenkomst herroepen.

De bestelling is gedaan op : [Datum] (*)

of

De bestelling is ontvangen op : [Datum] (*)

Het gaat om het volgende product/producten (omschrijving en aantal):

.....aantal:Retourcode:
.....aantal:Retourcode:
.....aantal:Retourcode:
.....aantal:Retourcode:

Retourcode

1. Voldoet niet aan verwachting
2. Productiefout (kapot, vlekken etc.)
3. Spijt van aankoop
4. Verkeerd artikel geleverd
5. Anders

..... [Jouw naam en achternaam]
..... [Jouw adres, postcode, plaats]
..... [Datum ondertekening]

.....
[Handtekening]

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is