

Retourzendingen



1. **Afkoelperiode**
 - a. **Omruilregeling**
 - b. **Apparatuur retour, geld terug**
2. **Gebreken en klachttermijnen**

1. Afkoelperiode

De afnemer, die de overeenkomst als consument is aangegaan, heeft gedurende 7 werkdagen na de ontvangst van de goederen, het recht de overeenkomst (zonder opgave van redenen) te ontbinden. De afnemer kan dat recht uitoefenen door kennisgeving daarvan aan Airfresh per post, fax of e-mail. In geval van ontbinding is de afnemer verplicht de ontvangen zaak binnen 7 werkdagen na de ontbinding aan Airfresh terug te zenden in de staat waarin de afnemer de zaak heeft ontvangen, in originele verpakking, compleet en ongebruikt. De kosten van het terugzenden van de zaak zijn voor rekening van de afnemer.

Het recht op ontbinding is niet van toepassing op aankoop indien de afnemer de verzegeling heeft verbroken, en zaken die:

- a. tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de afnemer;
- b. duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- c. door hun aard niet kunnen worden teruggezonden.

b. Omruilregeling

Indien u het product onder de in artikel 5 van de algemene voorwaarden genoemde voorwaarden aan ons retourneert, kunt u gebruik maken van onze omruilregeling. Dit wil zeggen dat u het product aan ons retourneert en in onze shop een nieuw artikel uitzoekt. Dit artikel zullen wij vervolgens éénmalig gratis bij u afleveren. Voorwaarde hierbij is dat de aankoopprijs minimaal 90% van het geretourneerde artikel is.

De procedure is eenvoudig en is als volgt:

1. Stel Airfresh binnen 7 werkdagen, ingaande de dag van ontvangst van het artikel, op de hoogte dat u gebruik wilt maken van het recht op ontbinding. Vermeld de volgende gegevens in uw e-mail:

1. Naam en contactgegevens
2. Ordernummer waarop het artikel besteld is
3. Het merk en type van het betreffende product
4. Indien reeds bekend het vervangende artikel dat u wenst te bestellen

U kunt ook inloggen op uw account. Na het inloggen kiest u voor 'mijn services'. Hier vindt u een formulier waarmee u Airfresh op de hoogte kunt stellen dat u gebruik wilt maken van deze omruilregeling.

2. Airfresh stuurt u vervolgens de adresgegevens waar u het product naartoe moet sturen.

3. Bij ontvangst van het artikel zullen wij controleren of het artikel conform de voorwaarden is afgeleverd.

4. Indien het artikel conform de voorwaarden is ontvangen, laten wij u dit weten via een e-mail en zullen wij indien wij uw bestelling voor het vervangende artikel hebben ontvangen, het nieuwe artikel aan u uitleveren.

5. Indien het artikel niet conform de voorwaarden is ontvangen dan is de omruilgarantie niet van toepassing. Het artikel blijft uw eigendom en u dient dit binnen 2 weken op te halen. Op uw verzoek kunnen wij dit artikel ook laten bezorgen. Wij dienen dan wel bezorgkosten in rekening te brengen.

b. Apparaat retour, geld terug

Indien u het product onder in punt 1.1 genoemde voorwaarden aan ons retourneert, kunt u gebruik maken van deze regeling. Wij zullen het gehele factuurbedrag aan u terugstorten. De kosten van retourzending zijn voor uw rekening. Airfresh rekent voor het retour nemen van een product geen administratiekosten.

U dient het retour sturen binnen 7 dagen na ontvangst van het product schriftelijk (e-mail) te melden en het product terug te sturen. U draagt zelf de kosten en het risico van de retourzending.

Het **retourstorten** van het bedrag zal door ons zo spoedig mogelijk na retour ontvangst van het product en **binnen 30 dagen** na de ontbinding worden gedaan, mits het artikel voldoet aan de in artikel 5 van de Algemene Voorwaarden genoemde voorwaarden.

Indien u een order gedeeltelijk retourneert, zullen wij enkel het aanschafbedrag van het betreffende product aan u retourneren, de transportkosten zijn immers ook voor de overige artikelen gemaakt.

De procedure is eenvoudig en is als volgt:

1. Stel Airfresh binnen 7 werkdagen, ingaande de dag van ontvangst van het artikel, op de hoogte dat u gebruik wilt maken van het recht op ontbinding. Vermeldt de volgende gegevens in uw e-mail:

1. Naam en contactgegevens
2. Ordernummer waarop het artikel besteld is
3. Het merk en type van het betreffende product
4. Uw rekeninggegevens: rekeningnummer, naam bank en vestigingsplaats van de bank.

U kunt ook inloggen op uw account. Na het inloggen kiest u voor 'mijn services'. Hier vindt u een formulier waarmee u Airfresh op de hoogte kunt stellen dat u gebruik wilt maken van deze regeling.

2. Airfresh stuurt u vervolgens de adresgegevens waar u het product naartoe moet sturen.

3. Bij ontvangst van het artikel zullen wij controleren of het artikel conform de voorwaarden is afgeleverd.

4. Indien het artikel conform de voorwaarden is ontvangen, laten wij u dit weten via een e-mail en zullen wij het zo spoedig mogelijk en binnen 30 dagen na de ontbinding op uw rekening over maken.

5. Indien het artikel niet conform de voorwaarden is ontvangen dan restitueren wij geen geld. Het artikel blijft uw eigendom en u dient dit binnen 2 weken op te halen. Op uw verzoek kunnen wij dit artikel ook laten bezorgen. Wij dienen dan wel bezorgkosten in rekening te brengen.

2. Gebreken en klachttermijnen

Controleer uw bestelling direct bij de aflevering op eventuele schade en/of juistheid!

Indien een artikel niet overeenkomt met het door u bestelde artikel, mag u dit artikel niet aannemen. Ook wanneer u bij levering constateert dat uw bestelling geopend is geweest of dat deze zware beschadigingen heeft, mag u het artikel niet in ontvangst nemen. U dient ons hier altijd **direct** van op de hoogte te stellen, zodat wij de nodige stappen kunnen ondernemen en u een nieuw product kunnen leveren.

Schadeclaims en/of omruilingen achteraf kunnen niet in behandeling worden genomen. Mocht blijken dat een product defect is nadat de bezorgdienst weer is vertrokken, dient u hier binnen 24 uur melding van te maken.

Indien een artikel bij levering reeds defect is (DOA) of er is een verkeerd artikel geleverd, dan dragen wij hiervoor de volledige verantwoordelijkheid. Wij zullen dit probleem voor u verhelpen door het defecte of verkeerd geleverde product retour te nemen en een correct product naar u te verzenden.

De kosten voor transport zijn in dit geval uiteraard voor onze rekening. Voorwaarde is dat het artikel onbeschadigd en in originele staat verkeerd.

Een niet zichtbaar gebrek dient de consument binnen 3 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 12 maanden na levering schriftelijk te melden aan Airfresh.

Klachten kunt u naar ons e-mailen (service@airfresh.nl) en zullen door ons **binnen 1 werkdag** in behandeling worden genomen.

Defecten worden door ons gecontroleerd om uit te sluiten dat het hier gebruikersfouten betreft. Indien het een gebruikersfout betreft zijn wij genoodzaakt de transportkosten in rekening te brengen. Wij zullen het product in dit geval trachten te repareren en wij zullen u vooraf op de hoogte brengen van de te verwachten reparatiekosten. Indien u niet wenst te repareren dient u het product binnen 14 dagen bij ons op te halen.

In het geval van gebruikersfouten worden er ook geen aankoopbedragen teruggestort. Ook hierbij geldt dat het product uw eigendom blijft en dat u dit binnen 14 dagen bij ons op dient te halen.