



Procedure retourneren & klachten:

Retouren

Indien u artikelen wilt retourneren is het van belang om de volgende stappen te volgen.

1. Neem binnen twee weken na ontvangst van de order contact met ons op via: retouren@kristelsfashion.nl, voor een retournummer en retourformulier. Na deze periode zien wij ons genooddaakt retourkosten in rekening te brengen.
2. Het retourformulier moet volledig worden ingevuld en bij het pakket worden gevoegd.
3. Retourneer artikelen altijd in originele staat en originele verpakking.
4. Vermeldt duidelijk het retournummer aan de buitenzijde van de verpakking.
5. U kunt het pakket op eigen kosten retourzenden naar:
Kristels Fashion BV
T.A.V. Retouren
Droogdokkeneiland 17
5026 SP Tilburg
Nederland
6. Bewaar het verzendbewijs om uw pakket te kunnen volgen.
7. Retourzendingen zonder retournummer worden niet door ons in behandeling genomen.
8. Retouren worden binnen 5-10 dagen verwerkt.

Het artikel dient te voldoen aan onderstaande criteria:

- Het artikel bevindt zich in nieuwstaat en in de originele verpakking.
- Het artikel mag niet voorzien zijn van logo's, bedrukkingen, borduringen of andere klantspecifieke kenmerken.
- Het artikel mag geen special betreffen.
- Het artikel mag niet uitlopend zijn.
- Het artikel mag niet vermaakt zijn.
- Het artikel wordt netjes verpakt en aangeleverd.
- Het artikel mag niet ouder zijn dan drie maanden.
-

Retouredenen:

1. Foutief besteld door de klant
2. Foutief artikel geleverd door Kristels Fashion
3. Foutieve kleur of maat geleverd door Kristels Fashion
4. Dubbel geleverd door Kristels Fashion
5. Passerie
6. Artikel is beschadigd (toelichten)
8. Zending voldoet niet aan de verwachting
9. Anders (toelichten)



Kristels Fashion hanteert de volgende retourkosten op de aanschafprijs:

- Artikelen ouder dan twee weken: 10% retourkosten
- Artikelen ouder dan een maand of door de klant verkeerd besteld: 20% retourkosten
- Artikelen ouder dan drie maanden: 25% retourkosten
- Artikelen ouder dan drie maanden: niet retour.

Klachten

Indien u een klacht heeft is het van belang om de volgende stappen te volgen:

1. Neem contact met ons op via: retouren@kristelsfashion.nl en vermeldt in uw mail een duidelijke omschrijving van de klacht. Tevens dient u het order, pakbon of factuurnummer te vermelden.
2. Indien u het artikel wilt retourneren ontvangt u van ons een retournummer.
3. Vermeldt duidelijk het retournummer aan de buitenzijde van de verpakking.
4. Wij laten de zending bij u ophalen.
5. Wij houden u op de hoogte omtrent de afwikkeling van de klacht.

Opmerkingen

- Indien het artikel moet worden gerepareerd verzoeken wij u het kledingstuk eerst te wassen/ reinigen voordat u deze retour stuurt.
- Indien er sprake is van aantasting van het doek, dan hoeft u het kledingstuk niet te wassen/ reinigen.
- Sommige klachten worden onderzocht en hierdoor is het mogelijk dat het artikel niet in de originele staat blijft.

Verwerking retouren & klachten

-De doorlooptijd voor de verwerking van een retour/ klacht bedraagt 5-10 werkdagen.
-Wij behouden ons het recht voor indien de klacht ongegrond is de artikelen, eventueel voorzien van een rapport aan u terug te sturen.
-Kristels Fashion BV is niet verantwoordelijk voor klachten die voortvloeien uit verkeerd gebruik en/of niet opvolgen van was etiket/ instructies.

Vragen?

De binnendienst van Kristels Fashion staat u graag te woord. Om u sneller van dienst te kunnen zijn is het handig om uw order/ pakbon of factuurnummer bij de hand te houden.

Telefonisch : +(0)13- 536 82 22

Online : www.kristelsfashion.nl/contact U ontvangt binnen 24 uur antwoord van ons.