

## **Verzendproces en retourneren, Garantie en klachten bij FYNCE**

### **- Verzendproces en retourneren**

#### **Bestelling en levering**

Uiteraard hechten wij veel waarde aan kwaliteit en service. Wij willen daarom voor de klant altijd zo een snel mogelijke verwerkingstijd en leveringstijd realiseren.

Wij verzenden onze bestelling vanuit Nederland. Als de bestelling is afgerond voor 17.00 (Nederlandse tijd) wordt de bestelling binnen 1 werkdag verzonden.

De gemiddelde levertijd van onze bestellingen bedraagt in Nederland 1-2 werkdagen, in België 1-3 werkdagen, In Frankrijk 2-4 werkdagen en in Duitsland 2-4 werkdagen. Dit zijn gemiddelde tijden, deze kunnen dus afwijken.

Verzend updates van uw bestelling worden door het betreffende postorderbedrijf gestuurd via de bij de bestelling aangegeven mail.

Mocht u vragen hebben over uw bestelling kunt u altijd contact opnemen met de klantenservice ([fynce.nl/contact](mailto:fynce.nl/contact))

#### **Verzendkosten**

Wij nemen de verzendkosten voor de bestellingen met als bestemming binnen Nederland voor eigen rekening. Al onze producten worden dus gratis bij u geleverd, er is dus geen minimale bestelwaarde.

Voor bestellingen buiten Nederland kunnen wel verzendkosten worden gerekend. Deze zijn te zien bij het afrekenen.

#### **Voorwaarden voor retourneren / Herroepingsrecht**

Als u niet tevreden bent over een van onze producten kunt u binnen 14 dagen na ontvangst het product ruilen of retourneren. Onze eisen voor retournering:

- Alleen fysieke producten (niet onze e books) kunnen geretourneerd worden.
- Producten kunnen alleen ongebruikt, onbeschadigd, compleet en met de originele verpakking teruggestuurd worden. Verzegelde producten (zoals hygiëne producten) kunnen enkel teruggestuurd worden als het product nog origineel verzegeld is.
- Bewaar altijd het verzendbewijs (tot het moment van een ontvangstbevestiging van uw retourzending), voor het geval uw retourzending kwijt raakt.
- Zodra we uw retourzending hebben ontvangen ontvangt u hiervan een mail met de ontvangstbevestiging. Zodra uw retourzending behandeld is, ontvangt u een bevestiging van goedkeuring, na deze tweede bevestiging zult u binnen 10 werkdagen het orderbedrag (verkoopprijs en verzendkosten) terugbetaald krijgen door FYNCE. Als er tijdens dit proces problemen vormen vragen we u contact op te nemen met onze klantenservice ([fynce.nl/contact](mailto:fynce.nl/contact)).
- Eventuele andere voorwaarden, te vinden in 'Algemene voorwaarden en Privacy policy' bij FYNCE ([fynce.nl/algemene-voorwaarden-en-privacy-policy](https://www.fynce.nl/algemene-voorwaarden-en-privacy-policy))

Wij behouden het recht om geretourneerde producten te weigeren als het vermoeden bestaat dat het product gebruikt is of buiten onze schuld beschadigd is.

U kunt uw product aanmelden om te retourneren [door hier te klikken](https://www.fynce.nl/retouren). (<https://www.fynce.nl/retouren>)

Zodra uw retour aanvraag is ingediend kunt u de betrokken producten retourneren opsturen naar het aangegeven retouradres. De kosten voor de retourzending zijn voor de klant.

**Kapot of beschadigd product geleverd**

Mocht een product kapot of beschadigd geleverd worden raden we u aan onze klantenservice ([fynce.nl/contact](https://www.fynce.nl/contact)) zo snel mogelijk te contacteren, zodat wij samen met u een oplossing kunnen vinden.

**Vragen over je bestelling**

Heb je vragen over je bestelling? Dan kun je altijd contact opnemen met onze klantenservice (<https://www.fynce.nl/retouren>). Wij zullen altijd zo snel mogelijk reageren, ook in het weekend en buiten kantooruren staat onze klantenservice voor jou klaar!

**Garantie en klachten**

Als er iets mis is met een product binnen 6 maanden na aankoop, moet de verkoper bewijzen dat dit uw schuld is. Bijvoorbeeld door aan te tonen dat u het product niet goed heeft gebruikt. Gaat het product na 6 maanden of langer kapot? Dan moet u bewijzen dat dit niet uw schuld is.

Voor vragen, klachten of andere opmerkingen kunt u contact opnemen met onze klantenservice ([fynce.nl/contact](https://www.fynce.nl/contact)).

**Verkoop via derden**

FYNCE verkoopt haar producten ook via andere verkoop partijen. Lees en raadpleeg bij aankoop via een derde partij hiervoor ook altijd alle voorwaarden van die betreffende derde partij, zo kunnen er bijvoorbeeld aanvullende of andere retourvoorwaarden zijn. FYNCE is wel altijd te bereiken voor vragen, klachten of opmerkingen, ook als de verkoop is verlopen bij een andere partij ([fynce.nl/contact](https://www.fynce.nl/contact)).