

## **Retourzenden en klachten procedure**

Natuurlijk wordt je bestelling met de grootste zorg door ons uitgevoerd. Mocht er iets niet in orde zijn met je bestelling dan vernemen wij dat zo spoedig mogelijk van u. Wij zullen al het mogelijke doen om je product te vervangen, repareren of om het aankoopbedrag te retourneren.

Voor het retoursturen van een product dat niet voldoet aan je verwachtingen heb je 14 dagen de tijd. (na ontvangst van de bestelling) om het product te ruilen.

Ciraad.nl accepteert de volgende retouren:

- Producten die niet aan de verwachtingen voldoen. Producten worden omgeruild of je krijgt je geld terug, dat is jouw keus.
- Door verzending beschadigde artikelen. Artikelen worden vervolgens vernieuwd.
- Verkeerd toegezonden producten/kleuren in ongebruikte staat. Producten worden omgeruild.

Hoe je producten retour te zenden?

Wij nemen je retourzending in behandeling na ontvangst van het betreffende product, voorzien

Van begeleidend schrijven met hierop eventueel de reden van retourzending. Let op het toevoegen van contact-, bank en adresgegevens.

Let erop dat u de retourzending voldoende gefrankeerd stuurt naar Ciraad.nl. Het adres kun je vinden op de site van Ciraad.nl onder de tab contact. Na ontvangst van het artikel en de benodigde informatie gaat Ciraad over tot het terugstorten van het volledige aankoopbedrag. Uiterlijk 30 dagen na ontvangst van je retourzending wordt je aankoopbedrag teruggestort op je bankrekening.

\*Kosten die je maakt om je bestelling aan ons terug te sturen worden vergoed wanneer de retour een gevolg is van een fout van Ciraad. Naast het aankoopbedrag worden ook de eventuele verzendkosten teruggestort. Vermeld indien mogelijk altijd het ordernummer bij je correspondentie. (je vindt deze op je emailbevestiging van de geplaatste bestelling)

## **Klacht melden**

Uiteraard doen wij ons uiterste best om je snel en goed van dienst te zijn. Heb je toch een klacht over onze producten of dienstverlening, dan kun je deze telefonisch melden via 023 78 51 302. Een e-mail sturen kan ook naar [klachten@ciraad.nl](mailto:klachten@ciraad.nl). Uiterlijk 14 dagen na ontvangst van je klacht nemen wij contact met je op.