

Retour- & omruilingsvoorwaarden

PRAKTISCH

Hoe retourneer ik gratis een product?*

Binnen de 21 dagen na ontvangst van je bestelling heb je recht om je pakket te retourneren en een terugbetaling aan te vragen. Je retourzending dient ons echter in goede en in de originele en onbeschadigde verpakking te worden toegestuurd. Anders zijn wij genoodzaakt om je retourzending en terugbetalingsverzoek te weigeren.

Hoe stuur ik een product/order retour en verzoek ik om een terugbetaling?

- 1) Volg de retour-instructies en gebruik het gratis retourolabel bijgesloten in iedere verzenddoos, of mail Light Gallery via helpdesk.light-gallery@signify.com om de retourzending en terugbetaling aan te vragen.
Je ontvangt vervolgens een retourolabel en een retourdocument.
- 2) Lever de retourzending vervolgens in bij een B-post-punt (België) of een DHL-parcelshop naar keuze.

Wat moet ik doen als ik een beschadigd product heb ontvangen?

Neem een foto van je beschadigd product, stuur dit door naar helpdesk.light-gallery@signify.com en geef ook je ordernummer (ORD) door. We helpen je graag verder.

Wat moet ik doen als ik een artikel ontvang dat ik niet heb besteld?

Neem contact op met onze helpdesk via helpdesk.light-gallery@signify.com om een retourolabel aan te vragen en breng je pakket binnen bij een B-post-punt of een DHL-parcelshop naar keuze.

Hoe betalen we je terug?

Wij streven er naar om iedere retouraanvraag met verzoek tot terugbetaling binnen de 14 werkdagen na ontvangst van de retourzending terug te betalen op je bankrekeningnummer.

IN DETAIL

Inruilen, retourzendingen en terugbetalingen

1. U kunt het Product aan Light Gallery retourneren of het recht op de diensten annuleren en een terugbetaling van de prijs van het geretourneerde Product (uitgezonderd kosten voor cadeauverpakkingen en dergelijke heffingen) of het recht op een dienst verkrijgen annuleren, op voorwaarde dat u binnen eenentwintig (21) kalenderdagen vanaf de leverdatum van het Product contact opneemt met Light Gallery.

U kunt een Product niet retourneren en geen terugbetaling vorderen als het betreffende Product:

- a) software is die Light Gallery u verzegeld en ongebruikt heeft geleverd en waarvan u de verzegeling hebt verbroken of die u van de website hebt gedownload; of
- b) een gepersonaliseerd en/of aangepast product is dat overeenkomstig uw specificaties is vervaardigd. U kunt geen terugbetaling voor een dienst ontvangen als u de dienst al bent gaan gebruiken.

1.1. Als een Product foutief is geleverd of onvolledig of defect is en als u denkt dat u volgens paragraaf 8 hieronder recht hebt op vervanging of reparatie, neemt u contact op met Light Gallery.

1.2. Indien u het/de bestelde Product(en) hebt ontvangen en u van gedachten bent veranderd over de aankoop, kunt u het Product retourneren of afzien van het recht op de dienst tegen terugbetaling, op voorwaarde dat u :

I. Light Gallery binnen eenentwintig (21) kalenderdagen vanaf de leverdatum van het Product of de aankoopdatum van de diensten op de hoogte brengt van uw besluit de overeenkomst te annuleren; en

II. het/de Product(en) in de oorspronkelijke staat retourneert en dat de verzegeling van het/de Product(en) intact is; en

III. het/de Product(en) overeenkomstig paragraaf 7.2 hieronder retourneert. Let op: zolang het/de Product(en) in uw bezit is/zijn, bent u verplicht het/de Product(en) veilig te bewaren.

Uiteraard kan u ook terecht in een van onze Light Gallery winkels waar u het product meteen kan omruilen en waar het product of de producten meteen kunnen gecontroleerd worden.

2. Ga als volgt te werk als u restitutie wilt aanvragen:

(i) Volg de retour-instructies en het gratis retourolabel bijgesloten in iedere verzenddoos, of mail Light Gallery via helpdesk.light-gallery@signify.com om de retournering te regelen. U ontvangt dan een Retour Label en een retourdocument.

(ii) Lever de retourzending vervolgens in bij een postpunt (België) of een DHL-parcelshop naar keuze.

(iii) Controleer voordat u Producten retourneert of u:

1. Alle accessoires, met het Product meegeleverde garantieverklaringen en andere meegeleverde materialen (tenzij u anders geïnformeerd bent) hebt bijgevoegd;

2. De volledige, oorspronkelijk met het Product meegeleverde verpakking hebt gebruikt;

3. Het retourformulier bovenaan in de verzenddoos werd gelegd;

4. De verzenddoos deftig verzegeld werd;

5. Het correcte retourolabel hebt aangebracht aan de buitenzijde ervan de verzenddoos nadat je alle overige eventueel aanwezige verzendlabels hebt verwijderd.

(iv) Door deze stappen te volgen helpt u ervoor te zorgen dat het Product of de Producten de juiste bestemming tijdig en in goede staat bereiken. Als u deze procedure niet volgt, kan dat ertoe leiden dat het geretourneerde Product of de geretourneerde Producten bij ontvangst worden geweigerd en dat uw recht op restitutie komt te vervallen.

(v) Light Gallery behoudt zich het recht voor Producten te weigeren die niet in overeenstemming met de hiervoor, en met name de in lid 7.1 en 7.2, vastgelegde bepalingen in onze verkoopvoorwaarden zijn geretourneerd.