

Retourneren

U heeft het recht uw bestelling tot 14 dagen na ontvangst zonder opgave van reden te annuleren. U heeft na annulering nogmaals 14 dagen om uw product retour te sturen. U krijgt dan het volledige orderbedrag inclusief verzendkosten gecrediteerd. Enkel de kosten voor retour van u thuis naar de webwinkel zijn voor eigen rekening. Indien u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, zal het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer geretourneerd worden. Om gebruik te maken van dit recht kunt u contact met ons opnemen via info@ekowax-shop.nl Wij zullen vervolgens het verschuldigde orderbedrag binnen 14 dagen na aanmelding van uw retour terugstorten mits het product reeds in goede orde retour ontvangen is.

Zichttermijn & retourregels

Voor bestellingen geldt een zichttermijn van 14 dagen vanaf het moment waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het goed fysiek in bezit krijgt.

Binnen deze termijn mag een artikel in onbeschadigde staat worden teruggestuurd zonder opgave van reden.

U dient wel zelf de portokosten voor het retour sturen te betalen. Speciaal voor uw vervaardigde artikelen vallen buiten de zichttermijn regeling.

Controleer direct na ontvangst van het artikel of het onbeschadigd en compleet geleverd is.

Garantie

Ekowax-shop geeft op de door Ekowax-shop geleverde artikelen de geldende fabrieksgarantie. Indien u aanspraak wilt maken op de garantie, vragen wij u een uitgebreide klacht omschrijving, het liefst inclusief afbeeldingen, te mailen naar info@ekowax-shop.nl Na ontvangst van uw garantieaanvraag zal binnen 3 werkdagen contact met u worden opgenomen of het artikel retour dient te komen voor reparatie of dat er een vervangend artikel geleverd wordt.

Binnen de garantie

Als de klacht gegrond is, komen alle kosten voor het omruilen of laten repareren van artikelen (inclusief voorrijd- en/of verzendkosten) binnen de garantietermijn voor rekening van Ekowax-shop.

Buiten de garantie

Bij reparaties of ruilingen die buiten de garantie vallen, is het soms redelijk om (een deel van) de kosten zelf te betalen. Zijn er voor u kosten verbonden aan het oplossen van een artikelklacht, dan informeren wij u hier vooraf over.

Reparatieperiode

Vanaf het moment dat een te repareren artikel in behandeling is genomen bij de klantenservice zullen wij er alles aan doen om voor een snelle afwikkeling te zorgen. Als het artikel niet gerepareerd kan worden of als de reparatie bijvoorbeeld niet onder garantie uitgevoerd kan worden, informeren wij u binnen 21 dagen over een verdere afhandeling.

Klachten

Wij nemen klachten altijd in behandeling. Klachten over producten, service of leveringen kunt u per e-mail aan ons kenbaar maken. Samen met u wordt dan naar de beste oplossing gezocht. Iedere klacht zullen wij individueel en binnen 3 werkdagen beantwoorden. De klacht is gegrond als deze niet veroorzaakt is door: beschadiging door opzet, of door nalatigheid; onoordeelkundig gebruik of nalatig onderhoud; normale slijtage en/of beschadiging door het niet of niet juist in acht nemen van de gebruiksaanwijzing. Leidt dit niet tot een oplossing, dan is het mogelijk om je geschil aan te melden voor bemiddeling via [Stichting WebwinkelKeur](#). Vanaf 15 februari 2016 is het voor consumenten in de EU ook mogelijk om klachten aan te melden via het ODR-platform van de Europese Commissie. Dit ODR-platform is te vinden op <http://ec.europa.eu/odr>. Wanneer je klacht nog niet elders in behandeling is dan staat het je vrij om je klacht te deponeren via het platform van de Europese Unie.