

Retourneren, klachten & garantie

Klachten en retourneren

Klachten

Heb je een klacht of vraag over onze producten? Laat het dan weten. Mail ons, eventueel met foto, op info@leomoon.nl en je ontvangt zsm een reactie.

Vergeet niet: De meubels worden in Indonesië handgemaakt van rotan, een natuurproduct. Al onze items zijn daarom uniek! Omarm net als Leo & Moon de imperfecties, kleurvariaties en kleine verschillen. Ieder rotan item is altijd 'Perfectly Imperfect'. Natuurlijke markeringen en/of verkleuringen worden niet als defecten beschouwd, een uitstekend spijkertje of een losgelaten verbindingsbandje evenmin. Voor verzending worden alle items sowieso uitgebreid door ons gecontroleerd.

Kan ik een bestelling annuleren?

Als je van gedachten bent veranderd, kun je de bestelling annuleren voordat deze wordt klaargemaakt voor verzending naar onze bezorgpartners. Neem contact met ons op en wij zullen je bestelling annuleren en de betaling terugstorten. Wanneer je bestelling al is opgehaald door onze bezorgpartner is annuleren helaas niet meer mogelijk.

Retourzending en terugbetaling

Je mag het product binnen 14 werkdagen vanaf de dag van ontvangst retourneren. Je hoeft hier geen reden voor op te geven. Het product dient origineel verpakt geretourneerd te worden. De kosten voor retourneren zijn altijd voor de koper. Zodra je ons op de hoogte hebt gesteld van de retourzending kunnen wij desgewenst het transport regelen. Je ontvangt een volledige terugbetaling (minus retour- of ophaalkosten. Let op: voor meubels die met de meubeltransporteur bij je bezorgd zijn is dit € 50,- binnen NL, €80 voor België) nadat het product aan ons is geretourneerd. Je kan dit teruglezen op de website van de Consumentenbond "wet koop op afstand". Let op: het adres in Bussum is geen retouradres voor meubels die bezorgd zijn met meubeltransport.

Wanneer ontvang ik mijn terugbetaling?

We kunnen je alleen terugbetalen volgens de betaalmethode die je voor de bestelling hebt gebruikt. Heb je een bestelling geannuleerd die nog niet verzonden werd? Dan wordt je order onmiddellijk terugbetaald: het bedrag zal binnen enkele werkdagen tot maximaal een week op je rekening staan afhankelijk van je bank en de gekozen betaalmethode. Gaat het om een geretourneerde bestelling? Dan wordt die pas doorgevoerd wanneer de producten terug in onze opslag zijn aangekomen waar ze op eventuele schade worden gecontroleerd.

Garantie

Wij garanderen dat het betreffende product gedurende een periode van 6 maanden vanaf de oorspronkelijke besteldatum vrij is van fabricage- en materiaalfouten. Garantie geldt alleen op het frame van het meubel en niet voor losgelaten (verbindings)bandjes of uitstekende spijkertjes.

Rotan is een natuurproduct. Wij adviseren onze rotan producten alleen bij gebruik of droog weer buiten te zetten. Alle natuurlijke materialen verwerpen met de tijd. Onder een overkapping gaat rotan, vrij van regen, kou en sneeuw, een stuk langer mee. Je kunt het materiaal beschermen met een transparante lak of verflaag, vraag bij een speciaalzaak naar de mogelijkheden. Kleine defecten door verwerking (zoals een loslatend of verschoven onderdeel) kunnen voorkomen, eenvoudig zelf verholpen worden en vallen niet onder de garantie. Ook natuurlijke oneffenheden en/of verkleuringen (van de rotan of de verf) worden

niet als defecten beschouwd. Tijdens de garantieperiode zal Leo & Moon je bestelde item repareren of een product van dezelfde waarde leveren zonder extra kosten (behalve de kosten voor verzending, handling, verpakking en retourzending). Je kunt na verificatie van het defect een reparatieverzoek of verzoek om vervanging indienen met bijgevoegd het origineel gedateerde aankoopbewijs bijgevoegd.

Garantiebeperkingen:

Deze garantie omvat niet:

- ✦ Elke aandoening die het gevolg is van andere dan gewoon binnenshuis gebruik of elk gebruik waarvoor het product niet was bedoeld, zoals gebruik bij verhuur of commercieel gebruik;
- ✦ Elke aandoening die voortvloeit uit onjuist of onvoldoende onderhoud of verzorging;
- ✦ Schade als gevolg van verkeerd gebruik, misbruik, nalatigheid, ongevallen of transportschade;
- ✦ Ontevredenheid van je aankoop buiten de retourperiode van 14 dagen;
- ✦ Normale slijtage;
- ✦ Schade opgelopen tijdens retourvervoer;
- ✦ Schade opgelopen tijdens montage of onderhoud door derden;
- ✦ Verkleuring / beschadiging / verwerking door weersomstandigheden;
- ✦ Items die verkocht zijn als B-keus vallen niet onder de garantie.

Persoonsgegevens

Je gegevens worden door ons opgeslagen in onze beveiligde database.

Indien je onze website bezoekt, dan herkent onze webserver eventueel eerdere geplaatste cookies. Indien je bezwaar hebt tegen één van bovengenoemde activiteiten, dan kun je contact met ons opnemen via info@leomoon.nl. Direct na verzoek verwijderen we je gegevens.