



SMOKE DISCOUNTER

serve you with the best



RETOURBELEID

RETOUREN TERUGSTUREN. HOE ZIT DAT?

Toch niet helemaal tevreden over je product? Of is je product stuk? Dat is vervelend, maar dat gaan wij voor je oplossen.

Kwaliteit en service vinden wij namelijk belangrijk

In het kort mag je het volgende van ons verwachten



14 dagen bedenktijd na ontvangst van je artikelen.



Is je artikel kapot geleverd of heb je een ander artikel ontvangen dan je hebt besteld? Laat het ons zo snel mogelijk weten binnen de bedenktijd van 14 dagen.



Minimaal 6 maanden tot maximaal 24 maanden garantie op onze producten.

Let op: De garantie verschilt per product!



Defecte producten? Op korte termijn leveren wij een vervangend product of dragen wij de kosten voor reparatie, zolang deze onder de garantie valt

MIJN PRODUCT IS...

...helemaal in orde!

Prima! Veel plezier met je product!

...niet helemaal wat ik zoek

Binnen 14 dagen kun je producten gratis terugsturen

...defect bij ontvangst :(

Neem direct contact op met de retourafdeling via Vermeld hierbij duidelijk het factuurnummer, het artikelnummer en de reden waarom je de producten wil terugsturen. Stuur ook een foto mee van de producten. Je ontvangt op korte termijn van ons een retourformulier waarmee je jouw producten kan terugsturen.

WANNEER EEN PRODUCT TERUGGESTUURD MAG WORDEN.

Als je niet tevreden bent met je aankoop, dan kun je dit binnen 14 dagen naar ons terug sturen.



Wij ontvangen de producten graag terug in originele staat en verpakking



Je retour wordt in behandeling genomen als het product compleet is, in originele stat en met de originele verpakking.



Wij streven ernaar bij om je retour binnen 5 werkdagen te behandelen. Is er sprake van een creditnota? Dan streven we ernaar om deze binnen 10 werkdagen te behandelen.



Je retour wordt niet in behandeling genomen als deze onder een van de uitzonderingen valt of deze incompleet is, beschadigd is of vies / gebruikt is.

WEL TE RETOURNEREN:



Compleet, in originele staat en verpakkingen met volledig aankoopbewijs.

NIET TE RETOURNEREN:



Incompleet en/of zonder verpakking.



Met consumentenprijs stickers



Vies / gebruikt



Zonder aankoopbewijs



Houdbaarheidsdatum verstreken



Verzegeling verbroken

UITZONDERINGEN

Sommige producten vallen onder uitzonderingen. Deze producten kunnen wij helaas niet behandelen in het retour-proces.

-   Accijnsproducten.
-   Producten die niet meer in de originele verpakking zitten.
-   Producten waar de verzegeling van is verbroken.
-   Zijn de producten gebruikt? Deze kunnen wij niet terug nemen
-   Artikelen die bestickerd zijn met consumentenprijzen die niet te verwijderen zijn.
-   Producten waarvan de THT, oftewel de houdbaarheidsdatum van is verstrek en.
-   Producten zonder aankoopbewijs of kopie van de factuur van SmokeDis counter

DE KLEINE LETTERS VAN SMOKEDISCOUNTER

Mogelijkheid op retourneren

Als u een product wilt terugsturen naar SmokeDiscounter, is dat onder bepaalde voorwaarden mogelijk.

Volg hierbij het volgende stappenplan:

1. Kijk bij de Veelgestelde Vragen op SmokeDiscounter om te kijken of uw probleem daarmee opgelost kan worden.

2. Controleer de gebruiksaanwijzing van het product nog een keer om de oplossing daar in te vinden.

3. Nog steeds geen oplossing? Onze retour specialist van onze retourafdeling zal u dan verder helpen.

U kunt hen bereiken via email: of via ons telefoonnummer:.....

4. Meldt uw retour aan via email of telefoon. Onze collega's zullen daarna uw retour in behandeling nemen.

5. Als de retour goedgekeurd is dan krijgt u een ingevuld en ondertekend formulier terug

met het antwoordnummer. Zonder dit formulier accepteren wij retouren niet en brengen wij retourkosten in rekening. **Let op!** Als het formulier niet ondertekend is door onze medewerker kunnen wij dit niet in behandeling nemen en brengen we verzendkosten in rekening.

6. U dient ten allen tijde rekening te houden met de inpakstructu-
ries. Uw pakket kan teruggestuurd worden als u hier geen rekening mee houdt. Hier brengen wij dan verzendenkosten voor in rekening.

7. Wij streven ernaar om uw retour bij de retourafdeling binnen 5 werkdagen te behandelen.

8. Wij streven ernaar om creditnota binnen 10 werkdagen te behandelen

Garantiebepaling SmokeDiscounter

1. Klachten met betrekking tot geleverde producten worden alleen in behandeling genomen wanneer het retour binnen 14 dagen na levering gemeld is aan SmokeDiscounter. Na dit tijdsbestek beschouwt SmokeDiscounter de producten als naar tevredenheid geleverd en is de levering onvoorwaardelijk door u geaccepteerd;

2. Indien SmokeDiscounter van mening is dat uw klacht gegrond is, is het bedrijf enkel verplicht om op zo kort mogelijke termijn vervangende product(en) te leveren. U heeft geen recht op enige schadevergoedingen, desalniettemin zal SmokeDiscounter de kosten voor de zendingen, reparatie en/of de vervanging dragen;

3. De garantie waarnaar in dit artikel wordt verwezen, is niet van toepassing; in het geval dat het defect volledig of gedeeltelijk is veroorzaakt door incorrect, onjuist, onachtzaam of ondeskundig gebruik en/of indien u enige wijzigingen aan de producten heeft aangepast.

Welke producten vallen niet onder de retourgarantie

1. Accijnsproducten.

2. Producten die niet meer in de originele verpakking zitten.

3. Producten waar de verzegeling van is verbroken.

4. Zijn de producten gebruikt? Deze kunnen wij niet terugnemen.

5. Artikelen die bestickerd zijn met consumentenprijzen die niet te verwijderen zijn.

6. Producten waarvan de THT, oftewel de houdbaarheidsdatum van is verstreken.

7. Producten zonder aankoopbewijs of kopie van de factuur van SmokeDiscounter.