

## Ruilen en retourneren

Houtveilingonline vindt betreurt het ten zeerste dat u niet tevereden bent. Hieronder kunt u de informatie vinden om dit kenbaar te maken.

Als u niet tevreden bent over het product of u wilt het product retourneren zonder reden vragen wij u een mail te sturen naar [info@houtveilingen.nl](mailto:info@houtveilingen.nl) uw klacht/retourmelding zal binnen 48 uur (op werkdagen) behandeld worden. Graag het volgende vermelden in uw mail:

- Order nummer
- Bezorg adres
- Telefoonnummer
- Naam
- Foto's/filmmateriaal van het pakket

Wij betreuren het als je niet tevreden bent. Hieronder tref je de informatie om dit aan ons kenbaar te maken.

Ingediende klachten worden, binnen een termijn van 14 dagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst, beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Houtveilingonline binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer jij een meer uitvoerig antwoord kan verwachten. Je dient Houtveilingonline ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen.

Artikelen kunnen in geen geval terug gestuurd worden wanneer sprake is van één of meer van de volgende situaties:

- Het artikel is niet meer compleet, reeds gezaagd of verwerkt;
- Het artikel is gebruikt of beschadigd, vanaf het moment dat de levering heeft plaatsgevonden;
- Het artikel is speciaal voor u op maat of op kleur gemaakt;
- Het artikel bevat niet alle, door de fabrikant bij levering bijgesloten zaken;
- Het artikel kan door haar aard niet worden teruggezonden.

Retourneren van materiaal is alleen mogelijk als het materiaal aantoonbaar ondeugdelijk door Houtveilingonline is geleverd aan jou, de klant. Je dient duidelijk en overtuigend aan te kunnen tonen wat de aard van de ondeugdelijkheid is, door middel van beeldmateriaal als foto en/of video. Indien er sprake is van een retourbetaling, dan

vindt deze altijd plaats via het wettelijke betaalmiddel, waarmee de betaling in eerste instantie is betaald.

**Retourneren ( enkel particulier)**

De retour betaling bij Houtveilingonline bedraagt €120,- (ex BTW) deze zal ingehouden worden op uw factuur. Wilt u de pakket(ten) zelf terug brengen? Dit kan binnen 14 dagen na levering te Handelsstraat 30 Hardenberg Nederland. U dient hiervoor per mail een afspraak te maken. Het mail adres wat u hiervoor kunt gebruiken is [info@houtveilingen.nl](mailto:info@houtveilingen.nl). U zult binnen 48 uur (op werkdagen) een reactie ontvangen.