

RMA FORMULIER

PREMIUM HOOKAHS



*Factuurnummer

*Naam

*Telefoonnummer

*Rekeningnummer

*E-Mailadres (klantaccount)

*Retour product(en)

Vervangend(e) product(en)

(Invullen indien het een omruiling betref)

Reden retour:

(Dit is niet verplicht, maar helpt ons de kwaliteit van de producten te verbeteren!)

Terugbetaaloptie (Vink aan wat je voorkeur heeft):

Premium punten Terugbetaling in geld (let op: dit kan tot 14 dagen duren) (Deel) Omruilen

RUILEN & RETOURNEREN

Wij verkopen onze producten met de achterliggende gedachte om extra kwaliteit en beleving toe te voegen aan het waterpijp roken! Dit voeren wij door tot in onze klantenservice. Zo hanteren wij een niet goed, geld terug policy waarbij de bestelling zonder opgaaf van reden binnen 31 dagen retour gestuurd kan worden. Met deze extra lange retourperiode heb je alle tijd om na te denken over je keuze. Let wel, het product dient dan niet in gebruik te zijn genomen. Het gaat hier namelijk om hygiëne producten. Het product kan alleen ongebruikt en, indien mogelijk, in originele verpakking geretourneerd worden.

Voor het retourneren van de bestelling zijn de retourkosten voor eigen rekening. Via de link onderaan de Track & Trace email kun je een verzendlabel aanschaffen zodat je niet meer hoeft te wachten in de rij bij het postkantoor! Uitprinten, oplakken en inleveren is voldoende. Wij zullen het bedrag binnen 14 dagen crediteren.

Retourneringsvoorwaarden

- Er worden geen retourproducten aangenomen die gebruikt zijn.
- Nieuwe en ongebruikte producten kunnen geruild of terugbetaald worden zonder enige reden binnen 31 dagen na aankoop. Wij zullen het bedrag binnen 14 dagen crediteren.
- Producten die beschadigd zijn tijdens vervoer dienen binnen 2 dagen na ontvangst te worden gemeld.
- Alle producten, die je langer dan 31 dagen na ontvangst van het product aangeeft, worden niet in behandeling genomen.
- Verstuur de product(en) binnen 14 dagen na aanmelding van je retour.
- Producten die beschadigd zijn door de gebruiker kunnen niet geretourneerd worden. Wij controleren hierop bij ontvangst.
- Voor producten die een klein gebrek of imperfectie vertonen en waarvan je het niet nodig vindt deze te retourneren kan een tegoedbon gegeven worden.
- Gebroken / beschadigde producten niet terugsturen zonder onze toestemming. Stuur eerst een foto ter beoordeling aan ons toe.
- Let op: Een retour dient eerst bij ons aangemeld te worden per e-mail of telefoon.

Wat moet ik doen als de producten beschadigd zijn aangekomen?

We maken onderscheid tussen imperfecties / oneffenheden en echte gebreken / defecten. Hieronder nemen we beide soorten met je door:

Imperfecties / oneffenheden bij hand gemaakte producten

Omdat wij handgemaakte producten verkopen komt het wel eens voor dat een product imperfecties en oneffenheden bevat.

Je kunt gerust van ons aannemen dat deze imperfectie verder geen enkele invloed zal hebben op de kwaliteit van het roken. Premium-Hookahs staat erom bekend hand gemaakte waterpijp producten uit met name Egypte, Turkije en andere Oosterse landen te verkopen. Door het handwerk is een perfecte, gladde afwerking niet aanwezig. Met andere woorden, het is heel normaal om lasnaden, een lichte slijtage en krassen op de stang te vinden of andere markeringen die kunnen ontstaan door het buigen van metaal.

Wij verkopen onze hand gemaakte producten met liefde maar hopen op begrip en acceptatie van onze klanten. Juist de oneffenheden onderscheiden, de door ambachtslieden gemaakte producten, van de massa producten die van de fabrieksband gerold komen (met name gemaakt in China).

Mocht je toch niet tevreden zijn met je aankoop kun je het product altijd kosteloos naar ons sturen. Echter, sturen we geen vervangend exemplaar toe en adviseren we je te kiezen voor machinaal gemaakte producten (MYA Saray, AMY, Oduman, Aladin, Starbuzz en overige producten met China of Duitsland als land van oorsprong). Op onze website kun je hiervoor selecteren op merk en 'aan de rechterkant van de producttekst het land van oorsprong bekijken. Bij het opsturen van een vervangend exemplaar is de kans groot dat hier eveneens een oneffenheid / lichte beschadiging te vinden zal zijn, met wederom teleurstelling als gevolg. Om die reden kunnen we je product indien gewenst, alleen omruilen tegen een machinaal gefabriceerd product.

Defecte / gebroken producten

Als een product gebroken is aangekomen, maak dan een foto en mail dit aan ons toe zodat wij dit verder kunnen verwerken. Gebroken items niet terugsturen zonder onze instemming!

Een waterpijp is puur een instrument om de rook mee te vervoeren. Mocht je niet genoeg rook of smaak ontvangen dan ligt dit vrijwel nooit aan de waterpijp zelf. Lees alle relevante blogs door voor tips bij het klaarmaken van je waterpijp.

Hoe moet ik mijn bestelling retour sturen?

Neem het pakketje altijd aan van de postbode, of haal het af van het postkantoor.

Open de track & trace e-mail die je van ons hebt ontvangen. Onderaan dit mailtje bevindt zich een link waarmee je een retour verzendetiket kunt uitprinten. Plak dit op de doos en breng het pakketje, met hierin de producten goed en veilig verpakt, naar het postkantoor.*

Wat kost retourneren / ruilen?

De retourkosten voor standaardverzendingen binnen Nederland bedragen €6,95. De retourkosten voor landen buiten Nederland variëren per land en verschillen per post bedrijf.

Welk bedrag krijg ik terugbetaald?

Bij het terugsturen van de gehele bestelling: Het gehele aankoopbedrag incl. verzendkosten.

Bij het terugsturen van een gedeelte van de bestelling: Het aankoopbedrag van de retourproducten excl. verzendkosten.

Hoe lang duurt het voordat ik mijn geld terug krijg?

De uitbetaling door onze payment provider duurt tot 14 dagen. Terugbetaling door middel van premium punten of een omruiling vindt plaats binnen 3 dagen.