

# Verzenden & Retourneren

## Verzendkosten

Bestelwaarde boven €40,00	Gratis*
Bestelwaarde onder €40,00	€5.95*
Minimum bestelwaarde	€15

\*Voor levering op Waddeneilanden & Marken geldt een toeslag van €8

Alle aanbiedingen van VOORthuis-online zijn vrijblijvend. Aanbiedingen geschieden onder voorbehoud van de beschikbaarheid van de producten. Prijzen zijn onder voorbehoud van fouten op de website. Alle prijzen zijn inclusief BTW en exclusief verzendkosten.

## Levertijden/Verzending

Na uw bestelling gaan we gelijk voor u aan de slag. In de meeste gevallen verzenden we uw bestelling binnen 24 uur na betaling, mits het product op voorraad is. Dit lukt ons helaas niet altijd. De verzending kan enige vertraging oplopen rond de feestdagen, extreme drukte (bij bezorgdienst) of onvoorziene omstandigheden. Let op: verzendingen worden alleen op dinsdag tot en met zaterdag verstuurd en geleverd. De levertijd is doorgaans 1-3 werkdagen (voor de Waddeneilanden en Marken geldt een iets langere levertijd).

## Het volgen van uw bestelling (Track & Trace)

VOORthuis kiest voor maatwerk bij bezorging doordat we bij uw order welke pakketdienst passend is. U kunt het verzonden pakket volgen via Track & Trace, zo kunt u zien wat de status van uw pakket is.

### Niet thuis?

Bent u niet thuis wanneer uw bestelling geleverd wordt? Dan wordt deze indien mogelijk bij uw burens geleverd of naar het dichtbij zijnde ophaalpunt gebracht.

### Verkeerd adres

Heeft u per ongeluk het verkeerde adres doorgegeven, neem dan zo snel mogelijk contact met ons op. Wij proberen dan de bestelling voor u te wijzigen.



## Koopovereenkomst

Kopen bij VOORthuis-online doet u veilig via Internetbankieren bij uw bank. Op het moment dat de orderbevestiging per e-mail is verstuurd aan de koper is de koopovereenkomst tussen VOORthuis-online en de koper tot stand gekomen. VOORthuis-online behoudt zich het recht voor artikelen die niet binnen 8 dagen na het tot stand komen van de koopovereenkomst zijn betaald, te verkopen aan een andere koper.

## Bestelling bij een postbus laten bezorgen

Het is voor onze pakketdienst helaas niet mogelijk om een bestelling bij een postbus af te leveren. We kunnen uw bestelling alleen op een fysiek woon- of werkadres laten bezorgen.

## Hergebruiken is duurzamer

VOORthuis-online streeft ernaar om bij het verzenden zoveel mogelijk gebruik te maken van gebruikte dozen of verpakkingen uit een restpartij of overproductie, waar we bovendien geen extra bedrukking aan toevoegen. Deze dozen zijn in goede staat en kunnen daarom prima (nog een keer) gebruikt worden. Het kan soms wel voorkomen dat er gebruikssporen aanwezig zijn, de doos al bedrukt is of de verpakking iets te groot uitvalt. Door de dozen opnieuw te gebruiken en onnodig inktgebruik te voorkomen, sparen we het milieu en dragen we bij aan een betere wereld; een verantwoorde keuze.

### Contact

Wij doen ons uiterste best voor u als klant. Daar hoort bij dat u ons eenvoudig kunt contacteren. Mocht u vragen hebben over het een of ander dan kunt u ons bereiken via het contact formulier op onze website of u kunt met ons telefonisch in contact komen. Als u een berichtje stuurt via WhatsApp proberen we zo snel mogelijk te reageren

## Retour & Terugbetalingsbeleid

### Retourneren van gekochte artikelen

Heeft u spijt van uw aankoop? Geen probleem, want bij VOORthuis-online staan garantie en service hoog op het lijstje! Wij hanteren de gebruikelijke 14 dagen bedenktijd. U kunt uw aankoop **binnen 14 dagen retourneren** aan ons in de onbeschadigde verpakking. U ontvangt dan uw geld terug inclusief de verzendkosten. De kosten van de retourzending zijn vanzelfsprekend voor u zelf. Gebruik [het retourformulier](#) in het geval u producten wilt retourneren.



### **Kan ik mijn bestelling wijzigen?**

Als je een bestelling hebt geplaatst, kun je deze niet meer aanpassen.

### **Kan ik mijn bestelling annuleren?**

Ja, als je van gedachten bent veranderd, kun je de bestelling annuleren voordat deze wordt klaar gemaakt voor verzending naar onze bezorgpartners.

### **Wat als ik niet tevreden ben?**

Ben je niet tevreden? Ga dan naar ons [retourformulier](#) en vul deze in. U kunt dan het pakket op eigen kosten terugsturen. Zodra het bij ons terugkomt, zullen we je terugbetaling regelen (binnen 5 werkdagen). Zakken honden- en kattenvoer die geopend zijn geweest worden niet retour genomen. Dit omdat we niet kunnen controleren of het voer nog in juiste staat verkeerd.

### **Wat als ik een beschadigd of verkeerd item ontvang?**

Het is belangrijk dat je de bestelling bij bezorging controleert. Mochten er gebreken zijn dan horen wij dat graag meteen via de mail. Dan zal dit direct opgelost worden. In dit geval ontvangt u van ons een gratis retourlabel en kun je de bestelling kosteloos terugsturen.

### **Wanneer ontvang ik mijn terugbetaling?**

Terugbetaling van de geplaatste bestelling bij retourneren gebeurt binnen 5 werkdagen.

aan ons in de onbeschadigde verpakking. U ontvangt dan uw geld terug inclusief de verzendkosten. **De kosten van de retourzending zijn vanzelfsprekend voor u**

