

# Informatie rondom garantie & retour

## Phoenix Prints

### Retourneren

U heeft als consument het recht uw bestelling tot 14 dagen na ontvangst zonder opgave van reden te annuleren. U heeft na annulering nogmaals 14 dagen om uw product retour te sturen. U krijgt dan het volledige orderbedrag inclusief verzendkosten gecrediteerd. Enkel de kosten voor retour van u thuis naar de webwinkel zijn voor eigen rekening. Indien u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, zal het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk- in de originele staat en verpakking aan de ondernemer geretourneerd worden. Om gebruik te maken van dit recht kunt u contact met ons opnemen via [info@phoenixprints.nl](mailto:info@phoenixprints.nl). Wij zullen vervolgens het verschuldigde orderbedrag binnen 14 dagen na aanmelding van uw retour terugstorten mits het product reeds in goede orde retour ontvangen is.

### Uitzonderingen retourneren

Producten die besteld zijn voor en door bedrijven zijn uitgesloten van het herroepingsrecht.

De volgende producten zijn voor consumenten uitgezonderd van het herroepingsrecht.

- Producten die door Phoenix Prints tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
- Producten die duidelijk persoonlijk van aard zijn;

### Garantie

Wij geven om onze producten en doen logischerwijze ons best om deze in topconditie aan u te leveren. Toch komt het wel eens voor dat er een bestelling beschadigd tijdens transport of dat er iets anders gebeurt waardoor u aanspraak kunt maken op garantie. Op grond van het Europese recht zijn wij aansprakelijk voor elk gebrek van overeenstemming dat binnen een termijn van twee jaar na de levering van de goederen aan het licht komt. U kunt aanvullende rechten hebben op grond van het Nederlandse recht.

Wanneer u een gebrek aan het product ontdekt of zou horen te ontdekken dient u binnen een redelijke termijn contact op te nemen met ons. Een redelijke termijn is in ieder geval twee maanden. Onder omstandigheden kan een termijn van langer dan twee maanden ook acceptabel zijn.

Indien u tijdig contact met ons opneemt zullen wij zorgen voor een kosteloze reparatie of voor vervanging.

### Klachten

Het kan altijd voorkomen dat er iets niet helemaal gaat zoals gepland. We raden u aan om klachten eerst bij ons kenbaar te maken door te mailen naar [info@phoenixprints.nl](mailto:info@phoenixprints.nl). Leidt dit niet tot een oplossing, dan is het mogelijk om uw geschil aan te melden voor bemiddeling via Stichting WebwinkelKeur

via <https://www.webwinkelkeur.nl/kennisbank/consumenten/geschil>. Vanaf 15 februari 2016 is het voor consumenten in de EU ook mogelijk om klachten aan te melden via het ODR-platform van de Europese Commissie. Dit ODR-platform is te vinden op <http://ec.europa.eu/odr>. Wanneer uw klacht nog niet elders in behandeling is dan staat het u vrij om uw klacht te deponeren via het platform van de Europese Unie.

### Identiteit ondernemer

Phoenix Prints

De Boogerd 27 (géén bezoekadres)

5305 CK Zuilichem

[info@phoenixprints.nl](mailto:info@phoenixprints.nl)

KVK NUMMER: 90837355

BTW NUMMER:

## Formulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

Aan :

Phoenix Prints

De Boogerd 27

5305 CK Zuilichem

[info@phoenixprints.nl](mailto:info@phoenixprints.nl)

Ik deel u hierbij mede dat ik onze overeenkomst betreffende de koop van de volgende goederen/levering herroep:

Besteld op (DD-MM-YYYY)	
Bestelnummer	
Ontvangen op (DD-MM-YYYY)	
Naam	
Adres	
IBAN Rekeningnummer	
<u>OPTIONEEL</u> Reden voor herroeping	

Ondertekend op datum:

Handtekening (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend):

--