

Ruilen en retourneren

Alhoewel wij ons uiterste best doen om alles in beste kwaliteit te leveren kan het natuurlijk altijd gebeuren dat je een product wilt ruilen of retourneren.

Elke Europese "particuliere" klant heeft een afkoelingsperiode van 14 kalenderdagen bij aankoop van een product dat "op afstand" via de Maria Essence Webshop is gekocht. Deze termijn gaat in op de dag van ontvangst van het product of de producten door of namens jou.

Producten met een houdbaarheidsdatum (dit geldt voor alle Home en Aura sprays) hoeven we wettelijk gezien niet terug te nemen. Om hygienische redenen kunnen we de Home en Aura Sprays niet retour nemen. Andere producten kunnen we soms toch terugnemen als de verzegeling van de verpakking (bijvoorbeeld een dop of deksel met garantiering of gesealde plastic zak) NIET is verbroken.

Mocht je niet tevreden zijn met een product met houdbaarheidsdatum neem dan toch altijd even contact met ons op. Dan kijken we of we een oplossing kunnen vinden.

Indien je een product niet wenst te behouden kunt je dit niet direct "op de post" doen. Het is van het grootste belang dat je Maria Essence éérst informeert en hier melding van maakt via e-mail met kennisgeving van je naam, het betreffende product en ordernummer. Let op zonder deze informatie kunnen wij geen retourneren in behandeling nemen.

Je krijgt dan van ons bericht op welke wijze het product dient te worden geretourneerd.

Indien je van het retourrecht gebruik wenst te maken dien je het product of de producten met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk - in originele staat en verpakking aan Maria Essence te retourneren, conform de door Maria Essence verstrekte instructies nadat je het retour hebt aangemeld.

Het product of de producten die je retour wilt sturen dienen in ieder geval binnen uiterlijk 14 kalenderdagen vanaf de dag van ontvangst bij Maria Essence retour ontvangen te zijn.

Let op: je draagt zélf de kosten én verantwoordelijkheid van de retourzending. Wij adviseren je daarom een verzekerde zending met Track & Trace via PostNL of DHL te gebruiken voor een betrouwbare verzending

Na goede ontvangst van de producten zullen wij dan zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst het geld op je rekening terugstorten.

Foutieve levering

Ondanks grondige controle voor iedere verzending kan het natuurlijk incidenteel voorkomen dat er iets niet goed is gegaan bij je bestelling of dat een product kapot bij je aankomt. Wij verzoeken je dan vriendelijk dit uiterlijk binnen 48 uur na ontvangst via e-mail bij ons te melden en indien mogelijk met foto. Ook als een doos/verpakking kapot aankomt verzoeken wij je vriendelijk hiervan een foto te maken omdat dit onder de verantwoordelijkheid van onze transporteur valt en wij dan de kosten kunnen verhalen.

Wij zullen dan zo spoedig mogelijk contact met je opnemen voor de verdere gang van zaken en eventuele vervanging van de producten of creditering van het kapotte/foutief geleverde product.