

Ruilen en retourneren

Bij Solvida Jewels doen we ons uiterste best om jouw handgemaakte sieraad met zorg te maken en te verzenden. Toch kan het voorkomen dat je niet helemaal tevreden bent. Hieronder lees je hoe ruilen en retourneren werkt.

Retourneren

- Je kunt je bestelling **binnen 14 dagen na ontvangst** retourneren.
- Bij het aanmelden van je retour vragen we je om **een reden van retour** door te geven, stuur voordat je het artikel retourneert even een berichtje.
- Na ontvangst en goedkeuring van de retour, wordt het aankoopbedrag **binnen 7 dagen terugbetaald**.
- De retourverzendskosten zijn voor rekening van de koper.

Uitzonderingen

- **Persoonlijk gemaakte sieraden** (bijvoorbeeld sieraden die speciaal op maat zijn gemaakt) kunnen **niet geretourneerd of geruild** worden.
- Dit geldt ook voor sieraden die speciaal naar wens zijn aangepast.

Staat van het product

- Sieraden dienen **onbeschadigd, ongedragen en in originele staat** te worden geretourneerd.
- Wanneer een sieraad **beschadigd** is of wanneer er sprake is van (**vermoedens van**) **dragen**, behouden wij ons het recht voor om de retour te weigeren.
- In dit geval wordt er **geen aankoopbedrag teruggestort**.

Ruilen

- Wil je een product ruilen? Neem dan eerst contact met ons op via de contactgegevens op de website, zodat we samen kunnen kijken naar de mogelijkheden.

Verkeerd verzonden bestelling

- Is je bestelling door ons verkeerd verzonden? Bijvoorbeeld een verkeerd sieraad, een verkeerde kleur of een verkeerd aangegeven maat. Neem in dit geval zo snel mogelijk contact op met ons.
- Na overleg zorgen wij voor een passende oplossing.
- In dit geval betaalt **Solvida** zowel de kosten voor het retourneren als de kosten voor de nieuwe verzending.

Belangrijk om te weten

- Omdat alle sieraden handgemaakt zijn, kunnen kleine verschillen voorkomen. Dit valt niet onder een geldige reden voor retour.

Heb je vragen over ruilen of retourneren? Neem gerust contact met ons op, we helpen je graag!