

FÉ Quartz, a lifestyle brand by Dorne International B.V.

## RETOURBELEID

### **Informatie over retourneren en ruilen**

Lieve FÉ klant,

Voel je geen klik met de door jou ontvangen FÉ lamp? Geen probleem!

Laat ons uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van jouw product(en) weten dat jij van je herroepingsrecht gebruik wilt maken. Je kunt hiervoor het door ons ter beschikking gestelde retourformulier gebruiken.

### **Retourformulier FÉ Quartz**

Na invulling van het formulier, kun je deze mailen naar [hi@fequartz.nl](mailto:hi@fequartz.nl)

Stuur jouw product, factuur en leveringsbon vanaf de aanmelding van retour z.s.m., maar uiterlijk binnen 14 dagen, naar het onderstaand retour adres.

Dorne International B.V.  
T.a.v. Customer Care FÉ Quartz  
Nedereindseweg 578  
3546 PV  
Utrecht

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op elke in aanmerking komende retournering en/of uitwisseling van het product:

- ♡ Stuur de lamp inclusief originele tags (het FÉ kaartje met QR code) en de FÉ Giftbag veilig en stevig ingepakt en compleet beschermd retour.
- ♡ De herroepingstermijn vervalt na 14 dagen nadat jij, of een ander voor jou (verzender uitgesloten), het fysieke product heeft ontvangen. Herroeping/zichttermijn geldt niet voor bedrijven.
- ♡ Tenzij jij per ongeluk een beschadigd artikel hebt ontvangen, zijn de kosten van retourzending voor rekening van jou als afzender.
- ♡ Verantwoordelijkheid, betaling en risico van een retourzending ligt bij jou, als afzender. Zorg ervoor dat jouw retourzending voldoende gefrankeerd is en niet onder rembours, omdat wij deze dan niet kunnen accepteren. Wij kunnen niet garanderen dat wij het door jou geretourneerde item (in goede staat) zullen ontvangen en kunnen er tijdens het transport niet verantwoordelijk voor zijn. Je zou kunnen overwegen om een traceerbare verzendservice te gebruiken of een verzendverzekering af te sluiten.
- ♡ Wij kunnen het aankoopbedrag slechts retourneren, indien het product compleet en onbeschadigd binnen de retourtermijn door ons is ontvangen.

### **Restituties**

Zodra wij jouw retourzending hebben ontvangen en geïnspecteerd, zullen wij jou een e-mail sturen om je te laten weten of jouw retourzending door ons is goedgekeurd/geaccepteerd. Als dit het geval is, zullen we de terugbetaling zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen, verwerken.

Mocht jij bij jouw bestelling gratis verzending hebben genoten, maar later slechts een deel van de producten uit dezelfde zending geretourneerd hebben, dan mogen wij de terugbetaling eventueel corrigeren voor de verzendkosten. In geval van ruilen kunnen verzendkosten van toepassing zijn.

### **IK HEB MIJN BESTELLING BESCHADIGD ONTVANGEN EN WIL HET DAAROM TERUG STUREN.**

De FÉ lamp is gemaakt van seleniet, een delicaat materiaal. Minimale afbreuk van de natural quartz kan voorkomen en is daarom normaal. Echter, is de lamp overduidelijk beschadigd aangekomen, dan heb je recht om het beschadigde product kosteloos om te ruilen.

Neem in dit geval, uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van jouw bestelling, contact met ons op via het mailadres [hi@feguartz.nl](mailto:hi@feguartz.nl), onder vermelding van de titel "Beschadigde retourzending".