

RETOUR-, VERZEND-, BETAAL-, GARANTIE- EN KLACHTENREGELING

Artikel 17 – Verzendkosten

LouLisa Creates verzendt momenteel naar Nederland en België.

Nederland

- Verzendkosten: € 6,50
- Gratis verzending vanaf € 75,00 per bestelling.

België

- Verzendkosten: € 8,95 altijd.

LouLisa Creates behoudt zich het recht voor de verzendtarieven aan te passen wanneer vervoerders hun tarieven wijzigen. De op het moment van bestellen vermelde verzendkosten zijn van toepassing op de overeenkomst.

Artikel 18 – Verzending

Bestellingen worden zorgvuldig verpakt en verzonden via een door LouLisa Creates geselecteerde vervoerder.

Na verzending ontvangt de klant, indien beschikbaar, een Track & Trace-code.

Hoewel LouLisa Creates zich inspanst om de opgegeven levertijden te behalen, zijn deze indicatief. Vertragingen bij de vervoerder geven geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

Het risico van beschadiging of verlies van producten gaat over op de consument op het moment dat de producten feitelijk in bezit zijn gesteld van de consument of een door hem aangewezen derde.

Artikel 19 – Controle bij ontvangst

De klant wordt verzocht de bestelling direct na ontvangst te controleren.

Indien een artikel ontbreekt, beschadigd is of onjuist is geleverd, dient de klant dit zo spoedig mogelijk, en bij voorkeur binnen 48 uur na

ontvangst, per e-mail te melden aan LouLisa Creates.

Foto's van de beschadiging of foutieve levering kunnen worden gevraagd om de klacht te beoordelen.

Artikel 20 – Herroepingsrecht

Bij de aankoop van fysieke producten heeft de consument het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te herroepen binnen een termijn van **14 dagen**.

De bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een door hem aangewezen derde, het product heeft ontvangen.

Om gebruik te maken van het herroepingsrecht dient de consument LouLisa Creates binnen deze termijn ondubbelzinnig te informeren, bijvoorbeeld per e-mail of door gebruik te maken van het modelformulier voor herroeping.

Na melding van de herroeping dient het product binnen **14 dagen** te worden teruggezonden.

Artikel 21 – Voorwaarden voor retourneren

Retourzendingen worden uitsluitend geaccepteerd wanneer:

- het product ongebruikt is;
- het product compleet is;
- het product, voor zover redelijk mogelijk, in de originele verpakking wordt geretourneerd;
- het product niet is beschadigd door gebruik.

Indien een product verder is gebruikt dan noodzakelijk om de aard, kenmerken en werking vast te stellen, kan LouLisa Creates een waardevermindering in rekening brengen.

Artikel 22 – Uitzonderingen op het herroepingsrecht

RETOUR-, VERZEND-, BETAAL-, GARANTIE- EN KLACHTENREGELING

Het herroepingsrecht is onder meer uitgesloten voor:

Digitale patronen

Digitale patronen die direct na aankoop beschikbaar worden gesteld, mits de consument vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met onmiddellijke levering en heeft erkend afstand te doen van het herroepingsrecht, overeenkomstig de geldende wetgeving.

Fysieke patronen

Fysieke patronen waarvan de verzegeling of verpakking is geopend of die zichtbaar zijn gebruikt, gevouwen of beschadigd.

Overige producten

Producten die om hygiënische of kwaliteitsredenen niet geschikt zijn om te worden teruggezonden indien zij na levering zijn geopend of gebruikt.

Workshop

Een geboekte en betaalde workshop kan **niet worden geannuleerd of gerestitueerd**. Kun je onverwacht niet deelnemen? Dan mag je **niemand anders in jouw plaats laten komen**. Laat dit bij voorkeur vooraf even aan ons weten.

Wanneer een workshop door **LouLisa Yarn & Craft** zelf wordt geannuleerd, ontvang je uiteraard het volledige betaalde bedrag terug.

Artikel 23 – Retourkosten

De kosten voor het retourneren van een bestelling zijn voor rekening van de klant.

Wanneer een retour het gevolg is van:

- een foutieve levering door LouLisa Creates;
- een beschadigd of defect geleverd product;

neemt LouLisa Creates de redelijke retourkosten voor haar rekening.

Artikel 24 – Terugbetaling

Na ontvangst en controle van de retourzending betaalt LouLisa Creates het aankoopbedrag van de geretourneerde producten zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de herroepingsmelding, terug.

LouLisa Creates mag wachten met terugbetaling totdat de producten zijn ontvangen of totdat de consument aantoont dat deze zijn verzonden, afhankelijk van welk moment eerder plaatsvindt.

De terugbetaling vindt plaats via hetzelfde betaalmiddel waarmee de oorspronkelijke betaling is verricht, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 25 – Niet-retourneerbare producten

De volgende producten komen niet voor retour in aanmerking:

- geopende of gebruikte fysieke patronen;
- digitale patronen;
- gebruikte of aangebroken garens;
- gebruikte fournituren;
- speciaal voor de klant bestelde producten, tenzij sprake is van een gebrek of foutieve levering.
- workshop

Artikel 26 – Garantie

LouLisa Creates staat ervoor in dat de geleverde producten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties en de redelijke eisen van deugdelijkheid en bruikbaarheid.

De wettelijke garantie zoals opgenomen in het Nederlandse Burgerlijk Wetboek blijft onverminderd van toepassing.

RETOUR-, VERZEND-, BETAAL-, GARANTIE- EN KLACHTENREGELING

De garantie vervalt niet, maar is niet van toepassing op schade die is ontstaan door:

- onoordeelkundig gebruik;
- verkeerd onderhoud;
- normale slijtage;
- opzettelijke beschadiging;
- wijzigingen die door de klant zijn aangebracht.

Artikel 27 – Conformiteit

Indien een product niet voldoet aan hetgeen de consument redelijkerwijs mocht verwachten, heeft de consument recht op kosteloos herstel, vervanging of – indien dit niet mogelijk of redelijk is – een passende prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst, conform de wettelijke regels.

Artikel 28 – Klachtenprocedure

Klachten over producten of de dienstverlening dienen binnen een redelijke termijn nadat de consument het gebrek heeft ontdekt volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend via:

E-mail: loulisacreates@gmail.com

LouLisa Creates streeft ernaar klachten binnen **14 dagen** na ontvangst inhoudelijk te beantwoorden.

Indien een klacht meer tijd vergt, ontvangt de klant binnen deze termijn een bericht met een indicatie van de verwachte afhandeling.

Artikel 29 – Geschillen

LouLisa Creates streeft ernaar eventuele geschillen in onderling overleg op te lossen.

Indien dit niet mogelijk blijkt, kan de consument zich wenden tot de bevoegde rechter of gebruikmaken van de mogelijkheden die de wet daarvoor biedt.

RETOUR-, VERZEND-, BETAAL-, GARANTIE- EN KLACHTENREGELING

Artikel 30 – Modelformulier voor herroeping

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

Aan:

LouLisa Creates
Dorpsstraat 91
2665 BH Bleiswijk
Nederland

E-mail: loulisacreates@gmail.com

Hierbij deel ik/wij () mede dat ik/wij () onze
overeenkomst betreffende de verkoop van de
volgende producten herroep(en):

Besteld op: _____
Ontvangen op: _____

Naam consument:

Adres consument:

Handtekening consument (alleen indien op
papier)

Datum:

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.