

### **Bezorging per Pakketpost**

Als uw bestelling per pakketpost wordt verzonden dan ontvangt u van ons op de dag dat het pakket verzonden is een track & trace code waarmee u de bestelling zelf kunt volgen. Deze T&T ontvangt u nadat uw bestelling is verwerkt en de betaling succesvol is ontvangen. Indien u bij ontvangst van uw bestelde product ziet dat de doos beschadigd is dan dient u direct het pakket te controleren en foto's te maken als bewijs. Indien er schade geconstateerd is moet deze binnen 48 uur gemeld worden aan Solidz per mail. Wanneer u tekent voor ontvangst is de transporteur en dus de verzendende partij niet meer aansprakelijk voor directe schade aan het product. Wel behoud u gewoon de garantie op fabrieksfouten, verkleuren of scheuren als gevolg van normaal gebruik van de producten. Onder voorwaarden kun u het product retourneren.

### **Speciaal Transport & levertijden**

Als uw bestelling via pallettransport wordt geleverd (bijvoorbeeld een bad) dan ontvangt u van ons een email met de datum en een tijdvak dat uw bestelling geleverd gaat worden. Na goedkeuring van datum en tijdvak wordt de bestelling tot aan de (eerste) voordeur, op de begane grond afgeleverd. Dit betekent dat u zelf in eventueel verticaal transport (naar de verdieping) moet voorzien. U dient aanwezig te zijn op het overeengekomen tijdstip. U bent verplicht om de goederen na het in ontvangstnemen nauwkeurig te (doen) inspecteren. Bij beschadiging raden wij u aan om deze direct te openen om het product te controleren! Wanneer u tekent voor ontvangst is de transporteur en dus de verzendende partij niet meer aansprakelijk voor directe schade aan het product. Wel behoud u gewoon de garantie op fabrieksfouten, verkleuren of scheuren als gevolg van normaal gebruik van de producten.

### **Herlevering**

Lukt het de transporteur niet om de producten af te leveren conform afspraak en is dit niet te wijten aan hem of Solidz, dan worden de kosten voor de herlevering aan u doorberekend. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn indien u niet thuis blijkt te zijn, indien u een foutief afleveradres heeft doorgegeven of indien u vergeten bent aan Solidz instructies te geven voor een specifieke levering.

### **Levertijden**

Op iedere detailpagina van een artikel vindt u de verwachte levertijd van het product. Voor het leveren van uw bestelling dient u in principe uit te gaan van het product met de langste levertijd. Wij doen er vanzelfsprekend alles aan om de artikelen binnen de aangegeven termijn uit te leveren. In de praktijk zijn wij echter afhankelijk van de fabrikanten en leveranciers van de producten. Het kan voorkomen dat er geheel buiten onze schuld om vertragingen optreden bij de fabrikanten en/of leveranciers. Vandaar dat we de aangegeven levertijden nooit 100% kunnen garanderen.

### **Bezorgkosten**

De bezorgkosten binnen Nederland zijn gratis bij besteding van boven de €75,00. Onder dit bedrag wordt er een standaard pakketprijs gerekend van €7,50 per order binnen Nederland. Binnen Nederland ( m.u.v. de Waddeneilanden) is speciaal georganiseerd transport tot aan de eerste voordeur meegenomen in de totaalprijs. Hierin zijn eventuele tijdsleveringen niet meegenomen en kan er dus een meerprijs worden gehanteerd.

Woont u in België dan zijn de verzendkosten gratis bij een besteding vanaf €150 met uitzondering van producten die niet met pakketpost weg kunnen. Hiervoor wordt een standaard bedrag van €225,00 in rekening gebracht.

### **Bestelling annuleren**

Het is mogelijk uw bestelling te annuleren. Wij verzoeken dit altijd z.s.m. aan ons per email door te geven onder vermelding van uw bestelnummer. Hoe eerder wij namelijk uw annulering ontvangen, des te eerder wij de verwerking kunnen stopzetten. Bestellingen die reeds verwerkt zijn, kunnen niet meer worden geannuleerd. U kunt bij ontvangst wel de artikelen retour sturen. Bekijk hiervoor ons retourbeleid. Eventuele verzendkosten zijn bij retournering voor eigen rekening. Zodra uw bestelling succesvol is geannuleerd, komt uw betalingsverplichting te vervallen. Zodra uw bestelling retour is ontvangen zullen eventuele betalingen zo spoedig mogelijk teruggestort worden. Het termijn van terugstorten varieert per betaalmethode. (Bewaar altijd uw track&trace).

### **Retourvoorwaarden**

Voor het retourneren met het wettelijk vastgelegde herroepingsrecht kunt u het Formulier herroepingsrecht downloaden op de pagina Annuleren of Retourneren onder het kopje Retourvoorwaarden.

U kunt binnen 14 werkdagen zonder opgave van reden de geleverde producten naar Solidz retourneren. Indien u gebruik maakt van het herroepingsrecht zijn de kosten van de retourzending voor uw rekening. Zie Artikel 6 van de **algemene voorwaarden** voor een volledige omschrijving.

Mocht u om andere reden uw product willen retourneren dan gelden de volgende voorwaarden.

- U moet ten alle tijden een retour-aanvraag sturen naar Solidz.nl met uw bestelgegevens ordernummer en factuurnummer. (Ook indien het herroepingsrecht van toepassing is).
- Het product moet nog in de originele doos en verpakking zitten zoals u deze heeft ontvangen.
- Het product mag niet gemonteerd zijn geweest.
- U bent verantwoordelijk voor het feit dat het pakket in goede staat wordt afgeleverd op het retour adres.
- De verzendkosten zijn voor uw eigen rekening.

### **Terugbetaling**

- Indien het product in originele staat binnen 14 dagen na ontvangst retour wordt gestuurd komt u in aanmerking voor terugbetaling van het bestelde product.
- U komt in aanmerking voor terugbetaling als de retour in originele staat wordt ontvangen Door Solidz binnen afzienbare tijd van terugzending en binnen het terugzendtermijn.

### **Retourprocedure**

#### **Heeft u een retour aanvraag?**

U kunt uw aanvraag mailen naar [info@Solidz.nl](mailto:info@Solidz.nl). Vermeldt altijd uw ordernummer, factuurnummer en reden van retourneren bij uw aanvraag. U ontvangt van ons binnen 48 uur een Retourformulier met retournummer. Dit retournummer dient duidelijk zichtbaar te zijn op de buitenkant van uw doos. Ook dient het retournummer als referentie voor de communicatie voor uw retour. Zodra u retour conform de richtlijnen is ontvangen en verwerkt gaan wij over tot een zo spoedig mogelijke terugbetaling. Dit kan variëren per bank of betaalmogelijkheid.

## **Garantie & Aansprakelijkheid**

Naast de wettelijke garantie heeft u recht op de fabrieksgarantie. De wettelijke garantie bepaalt dat u recht heeft op een deugdelijk product. Het product moet doen wat u als consument er in alle redelijkheid van mag verwachten. Zelfs als producten in de aanbieding zijn.

Op onze productenpagina vindt u de standaard garanties die wij verstrekken. Let op de garanties lopen uiteen. Zo geven wij op de Solidz Basic collectie een standaard aflopende garantie van 2 jaar, op de Solidz premium tot 5 jaar aflopende garantie en op ons maatwerk maar liefst 10 jaar garantie. Let op; de bovenstaande garantie is aflopend.

Deze garantie geldt voor spontaan ontstane scheuren, verkleuring of fabricagefouten.

Wij geven geen garantie indien er aanpassingen worden gedaan aan het origineel geleverde product.

Ook wordt er geen garantie gegeven wanneer onze producten door niet gecertificeerde deskundigen wordt gemonteerd. Beschadigingen door eigen schuld vallen tevens niet onder de garantiebepalingen. Uw factuurnummer en opdracht bon is een geldig garantie bewijs.

Op onze site kunt u een uitgebreider overzicht vinden van de garantiebepalingen.

## **Klachten**

*Hoe verwerken wij uw klacht?*

Wij hechten enorm veel waarde aan kwaliteit en service gerichtheid, wij willen dat u tevreden over ons bent. Daarom doen wij er alles aan om uw klacht naar tevredenheid op te lossen en af te handelen. Wanneer u niet tevreden bent over de verzending, de afhandeling van uw bestelling of de manier waarop wij u te woord hebben gestaan, dan kunt u over deze afhandeling een klacht indienen. U kunt uw klacht indienen door een e-mail te sturen naar [info@Solidz.nl](mailto:info@Solidz.nl)

## **Schademelding**

Wat bij schade?

Indien er bij levering wordt geconstateerd dat een artikel beschadigd is dient u dit binnen 48 uur te melden door een e-mail te sturen. Na deze 48 uur bestaat de kans dat de reclamatie niet in behandeling wordt genomen. Dit geldt uiteraard niet bij fabricagefouten, daarvoor kunt u een servicemelding maken.

## **Servicemelding**

Via e-mail kunt u de service aanvraag aanmelden. Vervolgens wordt u zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht van de verdere afwikkeling per e-mail.

## **Vraag en antwoord**

Wanneer kan ik de showroom bezoeken? [U kunt de showroom op afspraak bezoeken. Via onze site kunt u een datum en voorkeurstijd aangeven. U ontvangt binnen 48 uur een reactie van een van onze medewerkers.](#)

Wat als ik niet thuis ben wanneer de bezorger komt? [Wanneer het gaat om pakketpost geleden de voorwaarden van de gekozen pakketdienst. Indien u niet thuis bent bij een levering die overeen is gekomen met Solidz en er spraken is van speciaal ingepland transport dan worden eventuele herleveringskosten doorbelast.](#)

Staat uw vraag er niet bij neem dan contact met ons op. Wij informeren u graag.