# Levering/retourbeleid Festa Smets 2024

## 11-09-2024

**Leverings- en retourbeleid voor gepersonaliseerde items**

**1. Levering**

1.1 **Verwerkingstijd**
Gepersonaliseerde items worden op maat gemaakt en hebben een langere verwerkingstijd dan standaardproducten. De verwerkingstijd bedraagt doorgaans 15 werkdagen, tenzij anders vermeld bij het product. Na verwerking wordt het pakket geleverd volgens de gekozen aflever/verzendmethode.

1.2 **Verzendkosten**
De verzendkosten worden berekend op basis van het gewicht en de bestemming van uw bestelling. De kosten worden weergegeven bij het afrekenen.

1.3 **Levertijd**
Na verwerking wordt uw bestelling geleverd binnen 15 werkdagen, afhankelijk van de gekozen verzendoptie en de bestemming. Houd er rekening mee dat vertragingen kunnen optreden bij de vervoerder.

1.4 **Levering en Risico**
De levering vindt plaats op het door je opgegeven adres. Het risico van verlies of beschadiging van de goederen gaat over op de klant op het moment van levering.

**2. Retourbeleid**

2.1 **Herroepingsrecht**
Op gepersonaliseerde producten geldt geen herroepingsrecht volgens de wet op afstand (Wet koop op afstand) omdat deze producten speciaal voor je op maat zijn gemaakt. Je kunt dus geen gebruik maken van het herroepingsrecht en deze items kunnen niet worden geretourneerd, tenzij er sprake is van een defect of fout in de uitvoering van je bestelling.

2.2 **Defecten en Fouten**
Als je gepersonaliseerde item defect is of als er een fout is gemaakt bij het personaliseren, neem dan binnen 14 dagen na ontvangst van je bestelling contact met ons op. Wij zullen het probleem beoordelen en, indien nodig, een vervangend product aanbieden of een tegemoetkoming verstrekken. Je kunt contact met ons opnemen via info@festa-smets.nl of 0492-362047.

2.3 **Retourprocedure**
Als je een defect of fout in je gepersonaliseerde item constateert, dien je de volgende stappen te volgen:

* Stuur ons een e-mail met een duidelijke omschrijving van het probleem en, indien mogelijk, foto’s van het defecte item.
* Bewaar het originele verpakkingsmateriaal en het item totdat je verdere instructies van ons ontvangt.

2.4 **Verzendkosten voor Retourzendingen**
In geval van een defect of fout in de uitvoering van de bestelling zullen de retourkosten door ons worden vergoed. Voor andere retourzendingen kunnen wij geen vergoedingen aanbieden.

**3. Klantenservice**

Voor vragen over levering, defecten, of het retourproces kan je contact opnemen met onze klantenservice via info@festa-smets.nl of 0492-362047

**4. Wijzigingen in het Beleid**

Festa-Smets behoudt zich het recht voor om dit beleid te allen tijde te wijzigen. Eventuele wijzigingen worden op deze pagina gepubliceerd.