

## **Retourvoorwaarden Spel-O-Mania**

Versie : 2023.01  
Versie datum: 04 mei 2023

Ondanks alle voorzorgsmaatregelen om spellen goed beschermd te verzenden kan het altijd gebeuren dat er tijdens het transport iets gebeurd en een spel beschadigd aankomt.

Maar ook als het spel niet is wat u er van verwacht had, of u heeft een verkeerd artikel ontvangen, of het verkeerde spel besteld heeft u het recht om een spel te retourneren

Daarom heeft u bij Spel-O-Mania het recht om spellen te retourneren, afhankelijk van de situatie krijgt u een vervangend artikel of uw geld terug.

In deze voorwaarden wordt uitgelegd hoe u moet handelen en wat de vervolgstappen zijn.

### **Retourneren algemeen**

Vanaf de dag van ontvangst heeft u altijd 14 dagen de tijd om het artikel te beoordelen of u het wil houden of niet. Wilt u een artikel niet houden dan dient u dat binnen 14 dagen na ontvangst schriftelijk bij Spel-O-Mania te melden. U kunt daarvoor het contactformulier invullen en deze per e-mail aan Spel-O-Mania sturen.

U heeft daarna nog 14 dagen de tijd om het artikel terug te sturen, bij voorkeur in de originele verzenddoos. Na ontvangst krijgt u van Spel-O-Mania per e-mail een ontvangstbevestiging en uiterlijk 7 dagen na ontvangst zal Spel-O-Mania een vervangend artikel opsturen, dan wel aangeven wanneer een vervangend artikel verzonden kan worden.

Indien er gekozen is voor een terugbetaling dan zullen wij dit doen uiterlijk 7 dagen na ontvangst van het artikel. Standaard zal een terugbetaling gedaan worden op het op het contactformulier aangegeven bankrekening. Een terugbetaling zal altijd geschieden voor het bedrag dat op de aankoopfactuur staat.

U als klant bent altijd verantwoordelijk voor het terugsturen van een artikel, dat geldt ook voor beschadigingen of vermist raken tijdens het retourneren. Zorg dat het artikel goed verpakt is, bij voorkeur in de originele verzenddoos en stuur ook altijd een kopie van het contactformulier of de aankoopfactuur mee. Stuur artikelen alleen retour met track & trace.

De kosten voor retourneren zijn voor rekening van de klant, behoudens bij beschadigde of verkeerd ontvangen artikelen. Kosten voor niet of onvoldoende frankeren zullen bij u in rekening worden gebracht. Behoudens bij beschadigde of verkeerd ontvangen artikelen zal Spel-O-Mania de kosten voor verzending naar u als klant doorberekenen en in mindering brengen op het terug te betalen bedrag,

### **Retourneren bij een beschadigd artikel**

Naast het invullen van het contactformulier verzoeken wij u om foto's te sturen van de beschadiging(en) van het artikel en de doos waarin het artikel is opgestuurd.

Primair zullen we nadat het artikel is teruggestuurd altijd eerst proberen een vervangend artikel te regelen, hierbij is het mogelijk dat dit wel enige tijd kan duren voordat een vervangend artikel op voorraad is, Spel-O-Mania zal u hier per e-mail van op de hoogte houden.

Duurt het langer dan een maand (gerekend vanaf de dag van de ontvangstbevestiging van het artikel) om een vervangend artikel te regelen dan heeft u alsnog de keus om uw geld terug te krijgen.

### **Contactformulier**

Het invullen van het contactformulier is niet verplicht, wel geeft het Spel-O-Mania sneller duidelijkheid wat er aan de hand is en hoe de afhandeling het snelste geregeld kan worden.