

Silhouette

De meeste hoge hakken per m²

Hoe stuur ik mijn pakket retour?

- Houd jouw order-/bestelnummer bij de hand en de postcode van het adres waarop jouw pakket geleverd werd.
- In de doos vind je jouw faktuur. Deze faktuur heb je ook al per email ontvangen voor jouw administratie toen je de order plaatste.

Streep op de papieren faktuur even aan welk artikel je retour wilt sturen, als je meerdere artikelen hebt besteld. Wil je een ander artikel bestellen? Schrijf dit even op de faktuur en stuur de faktuur mee met jouw retour. Je hebt tot 14 dagen na ontvangst de tijd om jouw order retour te sturen.

- Zorg ervoor dat je de schoenen of laarzen die je terugstuurt, netjes verpakt zodat ze tijdens het transport niet kunnen beschadigen. Verpak ze in de doos waarin je ze kreeg en verpak de doos even in papier of in een omdoos. Plak het retourolabel niet zo op de schoendoos alsjeblieft! Je hebt vast nog wel ergens een stuk kadopapier liggen, als het bruine papier waarin je jouw pakket kreeg, niet hergebruikt kan worden. Desnoods kun je een krant of een plastic zak gebruiken als bescherming van jouw retour tijdens het transport.
- Ga naar <https://silhouette.nl/retour-label-aanmaken> en volg de stappen om jouw retourolabel te printen. Plak je label op het pakket en lever je pakket in bij een **DHL parcelshop**.

*Let op: is jouw pakket bezorgd op een **PostNL servicepunt**? Dan kun je op deze manier geen retourolabel maken omdat jouw ordernummer bij het aanmaken van het label niet herkend wordt. Neem even contact met ons op via retour@silhouette.nl.*

- Bewaar het inleverbewijs goed totdat jouw retour door ons verwerkt is. Heb je een week na het versturen van jouw pakket nog geen bericht van ons ontvangen? Neem dan even contact met ons op via retour@silhouette.nl.

En hoe zit dat ook alweer met de retourkosten?

Voor onze Nederlandse klanten geldt:

De retourkosten zijn voor jouw rekening, maar:

... heb je voor de 'heenreis' van jouw order portokosten betaald? Dan zou je deze van ons terugkrijgen, als je je complete bestelling terugstuurt. Het is administratief echter gemakkelijker, de kosten van de retourzending en de heen-zending met elkaar te verrekenen. Het volledige aankoopbedrag wordt naar jouw rekening overgemaakt en de kosten van de heen-zending en retourzending worden met elkaar verrekend. Jij betaalt dus één keer portokosten (die heb je betaald toen je je bestelling plaatste) én wij betalen dus een keer portokosten voor jouw order (namelijk de retourkosten van jouw zending).

...heb je voor de 'heenreis' van jouw order geen portokosten betaald? Dan zijn de retourkosten voor jouw rekening. De kosten van de retourzending à € 4,95 worden ingehouden op het retour te betalen aankoopbedrag.

Voor onze Belgische klanten geldt:

... de kosten die je voor de heenreis betaalde, kunnen wij helaas niet aan jou vergoeden. Deze kosten liggen namelijk veel hoger, dan de kosten die wij bij de toezending van de schoenen aan jou in rekening hebben gebracht. Het extra deel van de kosten nemen wij reeds voor de heen-zending voor onze rekening.

... wij bieden jou via deze manier van retourneren een mogelijkheid om jouw retour te versturen aan ons tegen een zeer gunstig tarief, namelijk voor € 2,95. In werkelijkheid zijn ook de kosten van de retourzending hoger, maar die nemen wij voor onze rekening als service aan jou. De kosten van € 2,95 worden in mindering gebracht op de retourbetaling, zodra jouw retour bij ons binnen is.

Let op: wil je jouw artikel omruilen voor een ander artikel? Neem dan vooraf contact op met ons via retour@silhouette.nl en wacht even met het retourneren van jouw pakket, totdat we via email contact hebben gehad.

Wil je het pakket op een andere manier (op eigen kosten) terugsturen naar ons via een andere vervoerder? Neem dan eerst even contact met ons op via retour@silhouette.nl voordat je jouw pakket terugstuurt.

**Kom je er niet uit of heb je nog vragen? Wij helpen je graag!
Stuur even een e-mail naar info@silhouette.nl.**

Hartelijke groet,
Team Silhouette