

# Silhouette

De meeste hoge hakken per m<sup>2</sup>

## HOE STUUR IK MIJN ORDER RETOUR?

**Volg deze stappen voor jouw retourzending:**

In de doos vind je jouw faktuur.

Deze faktuur heb je ook per email ontvangen toen je de order plaatste.

Streep op de faktuur aan, welk artikel je retour wilt sturen en stuur de faktuur mee met jouw retour.

Je hebt tot 14 dagen na ontvangst de tijd om jouw order retour te sturen. **Wil je een artikel omruilen voor een ander artikel?** Neem dan eerst even contact met ons op via [info@silhouette.nl](mailto:info@silhouette.nl). Dan kunnen we je direct vertellen of het model dat je als alternatief wenst, op voorraad is. Ook krijg je van ons meer informatie als het nieuwe artikel dat je wilt ontvangen duurder of goedkoper is.

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 retouretiket 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.

Je kunt het pakket met een vervoerder naar keuze terugsturen aan ons. Het hoeft dus niet via DHL retour, maar mag ook met PostNL, DPD of een ander bedrijf.

Bewaar het inleverbewijs goed totdat jouw retour door ons verwerkt is.

In de regel kun je ervan uit gaan, dat wij jouw retour direct verwerken zodra we deze ontvangen hebben. Je krijgt een email van ons met de bevestiging van de ontvangst van je retour en we maken de terugbetaling aan jou in orde. Heb je een week na het versturen nog niets van ons gehoord? Check dan via de traceerlink van jouw pakket waar het pakket zich bevindt. Totdat het pakket bij ons is afgeleverd, zijn wij niet verantwoordelijk voor jouw zending.

Plak met plakband het meegestuurd adreslabel op jouw pakket.

## Hoe zit dat ook alweer met de retourkosten?

### Voor onze Nederlandse klanten geldt:

De retourkosten zijn voor jouw rekening. Als je voor de heenreis óók kosten hebt betaald, krijg je die van ons terug, zodat we allebei één keer verzendkosten betalen.

### 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 de mogelijkheid om jouw retour te versturen aan ons tegen een zeer gunstig tarief, namelijk voor € 3,95. De kosten van € 3,95 worden in mindering gebracht op de retourbetaling, zodra jouw retour bij ons binnen is.

... wil je van deze mogelijkheid gebruik maken omdat jouw pakket op een adres in **België** is geleverd,

**maak dan gebruik van het aparte retourolabel dat bij jouw faktuur zit.**

Stuur je het pakket op een andere manier aan ons terug, dan kunnen we jou niet tegemoet komen in de door jou betaalde verzendkosten.