



Monsieur Merlot

Ruilen en Retourneren

Klachtenprocedure

Monsieur Merlot biedt bij dezen zijn excuses aan! Als je ergens niet tevreden over bent, zullen wij er alles aan doen om te zorgen dat er een oplossing komt. Heb je een klacht, stuur dan een email naar info@monsieurmerlot.nl. We zullen dan zo snel mogelijk contact opnemen en de klacht in behandeling nemen.

Ruilen

De bestelling is geleverd, maar voldoet niet aan de verwachtingen? Stuur dan een e-mail naar info@monsieurmerlot.nl om een afspraak te maken om de wijn te ruilen.

De bestelling is geleverd en er zijn tijdens het transport flessen kapot gegaan? Neem dan ook contact met ons op via info@monsieurmerlot.nl om een afspraak te maken voor een oplossing.

Retourneren

Indien je een wijn wilt retourneren, plannen wij voor jou een retouropdracht in bij PostNL. Een verzoek hiertoe kan je indienen door een e-mail te sturen naar info@monsieurmerlot.nl met je naam en adres gegevens. Graag ook de besteldatum en factuurgegevens vermelden.

Retourzendingen worden alleen geaccepteerd, als de originele verpakking, inclusief het etiket van de wijn onbeschadigd is. De kosten voor retourzendingen zijn voor eigen rekening.

Terugstorten bedrag

Mocht je de wijn willen terugsturen en heb je al betaald, dan zullen wij het geld terugstorten op de rekening waarmee de betaling is gedaan. De betaalde verzendkosten zijn voor jouw eigen rekening. Uiterlijk 14 dagen nadat wij het geretourneerde product hebben ontvangen, zal het geld terug gestort worden.

Herroepingsrecht

Ben je niet tevreden over je keus of wil je toch een andere wijn? Dan kan je naast de mogelijkheid van ruilen of retourneren door met ons een afspraak te maken, ook gebruik maken van de wettelijke mogelijkheid om de overeenkomst te herroepen. Dit houdt in dat je binnen 14 dagen na ontvangst van het product op het door jou opgegeven adres je bestelling zonder opgave van reden mag herroepen. Indien je meerdere producten tegelijk hebt besteld – en deze niet tegelijkertijd arriveren – dan gaat de termijn van 14 dagen in op het moment dat het laatste product is ontvangen.



Monsieur Merlot

Tijdens de 14 dagen bedenktijd dien je zorgvuldig om te gaan met onze producten en de verpakking. Je mag het product slechts uitpakken of gebruiken voor zover dit nodig is om de aard, kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat je het product slechts mag hanteren en inspecteren op de wijze waarop je dit in een winkel zou doen.

Indien je gebruik wilt maken van je herroepingsrecht kan je dat doen door het 'modelformulier voor herroeping' in te vullen en te sturen naar info@monsieurmerlot.nl. Als alternatief voor het modelformulier kan je ook een e-mail sturen naar info@monsieurmerlot.nl onder vermelding van je naam, adres, besteldatum en factuurgegevens. Wij sturen een e-mail ter bevestiging van ontvangst.

Het product dient in de originele verpakking en conform onze instructies terug te worden gestuurd. Je bent zelf verantwoordelijk voor eventuele schade aan het product tijdens het terugzenden. De kosten voor het terugsturen van de bestelling komen volledig voor jouw rekening.

Uiterlijk binnen 14 dagen nadat wij het geretourneerde product hebben ontvangen, betalen wij je de volledige kosten terug, inclusief eventuele kosten voor levering. Wij betalen je terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee je de oorspronkelijke transactie hebt verricht, tenzij je uitdrukkelijk hebt ingestemd met een ander middel. Indien je gebruik hebt gemaakt van een duurdere methode van levering dan de standaardlevering dan betalen wij de bijkomende kosten van deze levering niet terug.



Monsieur Merlot

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

- Aan:

[naam ondernemer] [geografisch adres ondernemer] [faxnummer ondernemer, indien beschikbaar] [e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]

- Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]* de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]* de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*, herroept/herroepen*

- Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

- [Naam consument(en)]

- [Adres consument(en)]

- [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

*** Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.**