

## Informatie rondom garantie & retour

### Retourneren

U heeft het recht uw bestelling tot 14 dagen na ontvangst zonder opgave van reden te annuleren. U heeft na annulering nogmaals 14 dagen om uw product retour te sturen. U krijgt dan het volledige orderbedrag inclusief verzendkosten gecrediteerd. Enkel de kosten voor retour van u thuis naar de webwinkel zijn voor eigen rekening. Indien u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, zal het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer geretourneerd worden. Om gebruik te maken van dit recht kunt u contact met ons opnemen via [info@frg-lasergraveren.nl](mailto:info@frg-lasergraveren.nl). Wij zullen vervolgens het verschuldigde orderbedrag binnen 14 dagen na aanmelding van uw retour terugstorten mits het product reeds in goede orde retour ontvangen is.

### Uitzonderingen retourneren

Vermeldt hier de uitzonderingen op het herroepingsrecht. Geef ook bij het artikel zelf duidelijk aan dat deze niet te retourneren valt voor de consument besteld. **Let op:** Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:

- a. Bij verzegelde producten. Wanneer de verzegeling verbroken is zijn bij deze producten niet retourneerbaar.
- b. Die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
- c. Die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- d. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- e. Die snel kunnen bederven of verouderen;
- f. Waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
- g. Voor losse kranten en tijdschriften;
- h. Voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

### Garantie

Wij geven om onze producten en doen logischerwijze ons best om deze in topconditie aan u te leveren. Toch komt het wel eens voor dat er een bestelling kapot gaat tijdens transport of dat er iets anders gebeurt waardoor u aanspraak kunt maken op garantie. Wettelijk gezien bent u verplicht om direct na constatering van het gebrek melding bij ons hierover te maken. Indien het gebrek binnen de garantie valt, dan zullen wij kosteloos zorg dragen voor reparatie of vervanging.

### Klachten

Het kan altijd voorkomen dat er iets niet helemaal gaat zoals gepland. We raden u aan om klachten eerst bij ons kenbaar te maken door te mailen naar [klantenservice@frg-lasergraveren.nl](mailto:klantenservice@frg-lasergraveren.nl). Leidt dit niet tot een oplossing, dan is het mogelijk om uw geschil aan te melden voor bemiddeling via Stichting WebwinkelKeur via <https://www.webwinkelkeur.nl/consument/geschil/>. Vanaf 15 februari 2016 is het voor consumenten in de EU ook mogelijk om klachten aan te melden via het ODR platform van de Europese Commissie. Dit ODR platform is te vinden op <http://ec.europa.eu/odr>. Wanneer je klacht nog niet elders in behandeling is dan staat het je vrij om je klacht te deponeren via het platform van de Europese Unie.

### Identiteit ondernemer

FRG Laser-Graveren  
Schutweg 20K  
8243PC Lelystad  
[info@frg-lasergraveren.nl](mailto:info@frg-lasergraveren.nl)  
0320-416879  
KVK 72564229  
BTW NL859154646B01

## Formulier voor herroeping

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

— Aan

FRG Laser-Graveren  
Schutweg 20K  
8243PC Lelystad  
[info@frg-lasergraveren.nl](mailto:info@frg-lasergraveren.nl)  
0320-416879

— Ik/Wij (\*) deel/delen (\*) u hierbij mede dat ik/wij (\*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (\*) herroep/ herroepen (\*):

— Besteld op (DD-MM-YYYY) :

— Bestelnummer :

— Ontvangen op (DD-MM-YYYY):

— Naam/Namen consument(en)

— Adres consument(en) :

— IBAN Rekeningnummer:

— Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

— Datum (DD-MM-YYYY):

(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is.