

Regelingen

De in dit document beschreven regelingen zijn bedoeld om u als klant vooraf duidelijk te informeren wat u van ons mag verwachten en hoe u wordt verzocht te handelen in bepaalde situaties. Daar waar deze regeling onverhoopt nadelig is ten opzichte van uw wettelijke rechten dan wel de Algemene Voorwaarden Nederlandse Thuiswinkel Organisatie prefereren eerdergenoemde .

Inhoud:

- Garantieregeling
- Zendingen aan Erotik-Sjop.com
- Vermissing pakket
- Bezorgen

Wettelijke garantie

Zoals u van ons mag verwachten leveren wij alleen deugdelijke producten. Mocht er onverhoopt een defect optreden binnen de wettelijke garantie termijn dan lossen wij dit graag op. Om een spoedige afhandeling mogelijk te maken hebben wij deze procedure opgesteld.

Onze garantie geldt naast uw wettelijke rechten. De garantie geldt uitsluitend in Nederland en België.

Ingangsdatum

De op de factuur vermelde dagtekening geldt als ingangsdatum voor de garantie.

Verzending

De klant dient zelf zorg te dragen voor retourzending van het product aan Erotik-Sjop.com. Bij pallettransport kan Erotik-Sjop.com het transport arrangeren.

Indien binnen de wettelijke garantietermijn een klacht gegrond is, komen de voorrij- en/of verzendkosten voor rekening van Erotik-Sjop.com. Bij een ongegronde klacht komen de gemaakte kosten voor rekening van de consument.

Repareren of vervangen

Erotik-Sjop.com geeft 3 maanden garantie op door haar verrichte herstelwerkzaamheden.

Als bij reparatie binnen de garantietermijn een onderdeel wordt vervangen, wordt het onderdeel dat is vervangen eigendom van Erotik-Sjop.com. De bestaande garantietermijn van het artikel loopt door. Erotik-Sjop.com kent een reparatietermijn van gemiddeld drie weken.

Indien het artikel na reparatie opnieuw defect raakt biedt dit geen reden tot ontbinding van het koopcontract. Er zal

met de consument gekeken worden naar een passende oplossing.

Als Erotik-Sjop.com besluit tot vervanging en u een geheel nieuw artikel aanbiedt, dient u binnen één maand een nieuwe keus te maken.

Er kan geen aanspraak worden gemaakt op de garantie indien:

- Bij beschadiging door opzet, of door nalatigheid
- Bij onoordeelkundig gebruik of nalatig onderhoud
- Bij normale slijtage, hierbij wordt ook de te normale te verwachten prijs-/kwaliteitverhouding in ogenschouw genomen
- Bij beschadiging door het niet of niet juist in acht nemen van de gebruiksaanwijzing
- Beschadiging door foutief schoonmaken
- Beschadiging door bedieningsfouten
- Als er veranderingen in of aan het artikel of apparaat zijn aangebracht door derden;
- Bij gebreken die ontstaan zijn door niet met de bestemming corresponderend gebruik
- Bij van buiten komend onheil, (zoals blikseminslag, stroomuitval, natuurrampen et cetera)
- Als u Erotik-Sjop.com niet tijdig plaats, gelegenheid of tijd geeft voor onderzoek en herstel van het gebrek
- Als u in gebreke blijft en niet aan uw verplichtingen voldoet.

U wordt verzocht de voorwaarden zoals vermeld onder "[Zendingen aan Erotik-Sjop.com](#)" in acht te nemen bij het retourneren van producten.

Zendingen aan Erotik-Sjop.com

Het kan voorkomen dat u een product aan ons retour wilt zenden, dit kan zijn naar aanleiding van de zichttermijn of als u aanspraak wilt maken op garantie. In beide gevallen verzoeken wij u de onderstaande punten in acht te nemen:

Verpakking

De klant wordt verzocht de retourzending zodanig te verpakken dat beschadiging tijdens vervoer redelijkerwijs niet te verwachten is.

Frankeren

Wij verzoeken u zendingen aan ons voldoende te frankeren. Indien u recht heeft op vergoeding van de retourkosten zullen wij deze uiteraard storeren.

Niet- of onvoldoende gefrankeerde zendingen worden geaccepteerd, echter zullen wij de kosten hiervan aan u in rekening brengen. De portokosten van onvoldoende

gefrankeerde zendingen zijn hoger omdat TNT Post in deze gevallen boeteporto oplegt.

Aankondigen zending

Om een snelle afwikkeling van de retourzending mogelijk te maken raden wij ten sterkste aan om alvorens de retourzending te versturen Erotik-Sjop.com te verwittigen over de aanstaande retour.

Retourzendingen kunnen gericht worden aan:

E S C
T.a.v. Retouren
Bloemakkers 13
9461 GX Gieten
Nederland

Vermissing pakket

Een pakket verzonden aan de klant blijft voor risico van Erotik-Sjop.com tot op het moment van in ontvangst name door de klant. Indien u niet binnen 3 werkdagen na verzending van uw pakket het pakket thuisbezorgd krijgt adviseren wij u zo spoedig mogelijk contact met onze klantenservice op te nemen opdat wij adequaat actie kunnen ondernemen in samenwerking met onze vervoerder.

Bij een door ons als vermist getypeerd pakket zullen wij onze standaardprocedure aangaande vermiste pakketten starten opdat de hinder voor de klant tot een minimum beperkt blijft.

Procedure:

- *Melden vermissing pakket aan vervoerder*
Wij zullen de vermissing van het pakket melden aan de vervoerder in kwestie. Deze zal een onderzoek instellen, dit kan tot 15 werkdagen in beslag nemen. Indien hierdoor de overeengekomen levertijd niet wordt gehaald en u uw bestelling wilt annuleren is dit uiteraard mogelijk.
- *Vervolgactie op basis van uitkomst*
onderzoeksresultaat vervoerder

Afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek van de vervoerder zijn er vervolgacties mogelijk:

- *Pakket is teruggevonden*
Het pakket zal opnieuw naar het afleveringsadres verzonden worden. Indien het pakket niet langer gewenst is zal na het pakket retour te hebben ontvangen in het magazijn, door klant of vervoerder, het volledige orderbedrag gerestitueerd worden.
- *Pakket is definitief vermist of ernstig beschadigd*
Er zal een nieuw pakket samengesteld worden en deze

zal naar de klant worden verzonden; indien gewenst is restitutie van het orderbedrag mogelijk.

- *Pakket is volgens vervoerder afgeleverd*
Indien de vervoerder overtuigend kan bewijzen dat het pakket is afgeleverd ontslaat dit Erotik-Sjop.com van elke vervolgactie.

Bezorgen

Verpakking

Alle bestellingen worden verzonden in pakket(ten) in neutrale verpakking (zonder reclame) en met als afzender "E S C".

Elk pakket verzonden als pakketpost wordt voorzien van een sticker "alléén huisadres" en de dienst handtekening voor ontvangst. Dit als extra maatregelen om te voorkomen dat het pakket bij anderen dan de klant wordt afgeleverd.

Bijdrage kosten

Voor het verzendklaar maken, controleren, transporteren en bezorgen van uw bestelling betaalt u een bijdrage zoals vermeld in onze internetwinkel:

<http://www.erotik-sjop.com/asp/verzendmethoden.asp>

Bezorgpogingen

Bij bezorging aan huis worden er maximaal 2 bezorgpogingen ondernomen. Na elke bezorgpoging zal de bezorger een notitie achterlaten over hoe verder te handelen om in het bezit te komen van uw pakket.

Indien bezorging niet lukt wordt het pakket maximaal 3 weken voor u bewaard door TNT Post, daarna wordt het retour gezonden naar Erotik-Sjop.com.

In laatst genoemde geval wordt u verzocht contact met ons op te nemen, waarna een afspraak gemaakt kan worden om het pakket af te komen halen bij ons magazijn, dan wel om het opnieuw te verzenden na betaling van de portokosten.