



Het kan helaas gebeuren dat jouw artikelen toch niet helemaal naar wens zijn. Bij So-Jamie doen we er alles aan om dit zoveel mogelijk te voorkomen. Om het retourneren van producten te voorkomen, adviseren wij om gebruik te maken van de video's op de productpagina.

Alle foto's worden met zorg gemaakt en geselecteerd. Bekijk elke foto dus goed om alle productinformatie in je op te nemen.

### ***Productinformatie***

Alle additionele informatie over het product is te vinden in de producttekst en geeft een compleet beeld van het artikel.

### ***Garantie regels***

Voor alle producten die je bij ons koopt geldt de wettelijke garantie. Wettelijke garantie wil zeggen dat een product datgene moet doen wat je er in redelijkheid van mag verwachten.

Er zal eerst gevraagd worden naar een foto van het artikel, zodat wij de klacht kunnen bekijken. Wanneer de klacht gegrond is, kijken wij direct met je mee voor een geschikte oplossing. Mogelijke oplossingen zijn het ontvangen van een nieuw item, een volledige vergoeding of deels een vergoeding in de vorm van een Gift Card. De oplossing verschilt per situatie. Sommige klachten zijn niet via een foto te beoordelen. Mocht dit het geval zijn, dan zal de klantenservice een intern onderzoek starten.

Bij een intern onderzoek mag je het artikel kosteloos naar ons retour sturen. Zodra wij het artikel hebben ontvangen, kijken wij hier direct naar en ontvang je binnen 5 werkdagen een inhoudelijke reactie terug.

Heb je via onze webshop een artikel besteld en ben je tijdens het dragen furnituren kwijt geraakt? Laat het ons weten. Dan gaan wij voor je kijken of we deze onderdelen op voorraad hebben zodat wij deze naar je toe kunnen sturen!

Heb jij een klacht over een artikel? Neem dan direct contact op met onze klantenservice.



## **Retourneren**

Alle artikelen (*ook uit de sale*) kunnen binnen 21 dagen na ontvangst geretourneerd worden. De geretourneerde artikelen zijn hierbij ongedragen en onbeschadigd. De kosten voor het retourneren zijn voor de klant zijn rekening.

Zijn jouw artikelen toch niet helemaal naar wens? Ons stappenplan beschrijft duidelijk hoe de artikelen geretourneerd moeten worden. Lees snel verder:

1. Na ontvangst heb je het recht om binnen een termijn van 21 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. Na deze melding heb je nog 21 dagen om de producten terug te sturen. De geretourneerde artikelen zijn hierbij (indien redelijkerwijs mogelijk) ongedragen en onbeschadigd;
2. Vul jouw contactgegevens, ordernummer en reden van retour (optioneel) in op het retourformulier dat in het pakket zit. Mocht je het formulier kwijt zijn, dan kun je het op de website opnieuw downloaden. Je kan voor het retourneren ook gebruik maken van het *modelformulier* voor herroeping maar je bent hiertoe niet verplicht.
3. Pakket opsturen
  - a. Laat je pakket ophalen!  
Je kunt je pakket laten ophalen waar en wanneer jij dat wil. De bezorgers zorgen bij het ophalen voor een nieuwe retoursticker. De kosten voor het ophalen van jouw pakket bedragen €5,95. Laat je meerdere pakketten tegelijkertijd ophalen? Dan kost het €5,95 per pakket. Plan hier jouw ophaalverzoek in
  - b. Lever je pakket in bij een postpunt!  
Knip het adres op het retourformulier uit en plak dit duidelijk zichtbaar op jouw retourpakket. Zorg dat je eigen adres niet meer zichtbaar is om verwarring te voorkomen. De kosten voor het verzenden van het pakket kunnen verschillen per postpunt. Via PostNL zijn dit de meest voorkomende kosten:
    - Brievenbuspakket: €3,95
    - Postpakket: €6,95

Als je jouw pakket bij een postpunt inlevert, dan adviseren wij om het het bonnetje met Track & Trace code goed te bewaren tot jouw retourzending is verwerkt.

4. Lever jouw pakket in bij een postpunt en bewaar het bonnetje met Track & Trace code tot jouw retourzending is verwerkt. Het retouradres staat op het retourformulier.
5. Als je de overeenkomst herroept, ontvang je alle betalingen in ieder geval niet later dan 21 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van jouw beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug. We mogen wachten met terugbetalen totdat we de producten of het verzendbewijs van de retour ontvangen hebben. Als een product is gebruikt of beschadigd kunnen wij de kosten voor de waardevermindering in rekening brengen. Je bent alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen.



6. Na het verwerken van jouw retourzending ontvang je direct een creditnota. Het aankoopbedrag wordt teruggestort via dezelfde methode als waar de bestelling mee betaald is:
- a. iDeal  
Het aankoopbedrag staat binnen drie werkdagen weer op je rekening
  - b. MasterCard/Visa  
Het aankoopbedrag staat binnen drie werkdagen weer op je creditcard overzicht
  - c. PayPal  
Het aankoopbedrag staat binnen drie werkdagen weer op je PayPal rekening
  - d. Klarna  
Het aankoopbedrag wordt verrekend met jouw factuur
  - e. Fashioncheque/Gift Card  
Het aankoopbedrag wordt weer teruggestort op de bon. Bewaar de code van de bon dus goed.

7. Ons retouradres is als volgt:

So-Jamie  
Laan van Kronenburg 14  
1183 AS Amstelveen  
Nederland

### ***Ruilen***

Op dit moment is het helaas niet mogelijk om je artikelen te ruilen. De gewenste artikelen kunnen opnieuw besteld worden. Op deze manier zijn de artikelen het snelst in huis. Wil je eerst wachten tot jouw retourzending verwerkt is, neem dan contact op met de klantenservice voor de mogelijkheden.