

## **Informatie en werkwijze**

### **Bestellen**

Een bestelling kunt u plaatsen door in de SophieHeleneShop de gewenste artikelen te kiezen en uw gegevens te verzenden via het webformulier van de webshop, of via e-mail, onder vermelding van naam, adres en het gewenste product, of telefonisch.

Indien u artikelen wilt zien voordat u beslist over de aankoop kunt u dat aangeven bij de opmerkingen in het webformulier van de webshop. Sophie Hélène zal u dan contact met u opnemen om een afspraak te maken, zodat u langs kunt komen.

Een bestelling is geplaatst, nadat u een bevestigings e-mail heeft ontvangen. In deze bevestigings e-mail krijgt u een besteloverzicht, prijsopgave, en indien van toepassing de bijkomende verzendkosten. De betaalgegevens voor overmaking per bank ontvangt u ook in de bevestigings e-mail.

Een artikel is gereserveerd tot en met 7 dagen nadat een bestelling is geplaatst.

Artikelen die niet op voorraad zijn, kunnen niet worden besteld. Op=op. In dit geval zal dit in de bevestigings e-mail worden vermeld. Indien we een artikel kunnen naleveren, dan nemen we contact met u op.

Met het plaatsen van een bestelling gaat de koper akkoord met de 'Algemene Voorwaarden'.

Kleuren van artikelen kunnen afwijken van de kleuren op de foto op de website.

### **Betaling**

De prijzen van de artikelen in de SophieHeleneShop zijn inclusief eventueel verschuldigde BTW.

De prijzen zijn exclusief verzendkosten.

Indien we artikelen verzenden, vindt de verzending plaats nadat de betaling is ontvangen.

De betaling moet plaatsvinden binnen 7 dagen nadat een bestelling is geplaatst.

Indien betaling niet heeft plaats gevonden binnen 7 dagen, vervalt de reservering voor het bestelde product.

Het is ook mogelijk producten op afspraak af te halen. Dan kunt u bij het afhalen alleen contant betalen. Of de betaling per bank moet vooraf hebben plaatsgevonden.

### **Verzending**

Sophie Hélène verzendt de bestelling binnen 7 werkdagen, nadat de betaling is ontvangen.

Gerenommeerde verzendbedrijven bezorgen de bestelling. De verantwoordelijkheid van goede bezorging ligt bij het verzendbedrijf.

Voor beschadiging, vermissing, of andere problemen is Sophie Hélène niet aansprakelijk.

Tegen betaling van meerkosten kan Sophie Hélène de verzending verzekeren.

## **Verzendkosten**

Voor de verzending van artikelen brengen we verzendkosten in rekening. We streven er naar om de verzendkosten zo laag mogelijk te houden. Daarom geven we de bijkomende verzendkosten aan in de bevestigings e-mail. De minimale verzendkosten bij PostNL voor pakketpost binnen Nederland is EUR 6,75. Post die door de brievenbus past is uiteraard goedkoper. Voor verzending buiten Nederland gelden andere tarieven.

## **Retourneren**

U kunt zonder opgave van reden binnen een periode van 7 dagen na ontvangst uw artikel retourneren onder de volgende voorwaarden:

- Voordat u het artikel terugstuurt, stuurt u een e-mail naar [sophiehelene@kpnmail.nl](mailto:sophiehelene@kpnmail.nl) waarin u aangeeft welk artikel u terugstuurt.
- Het artikel dient ongebruikt, ongedragen, ongewassen en met alle originele kaartjes, labels en of stickers in originele verpakking terug gestuurd te worden. Wij verwachten van u dat u met de juiste zorg het artikel retour zendt.
- Het risico van de verzending ligt geheel bij u, evenals de verzendkosten voor retourzending.
- Voor verzending moet u gebruik maken van een gerenommeerd verzendbedrijf, bijvoorbeeld PostNL.

Artikelen die op speciaal verzoek zijn gemaakt, danwel duidelijk persoonlijk van aard zijn, kunnen niet worden geretourneerd.

## **Garantie**

Het kan voorkomen dat de kwaliteit van een artikel na een periode van gebruik niet (meer) aan uw verwachting voldoet. U dient gebruik te maken van de klachtenprocedure om het probleem met het artikel kenbaar te maken bij Sophie Hélène.

De garantietermijn op kleding is 1 maand na ontvangst van de artikelen. Deze garantie is uitsluitend van kracht bij normaal gebruik, waarbij de kleding een normaal aantal malen is gedragen en gewassen.

De kleding dient te zijn gewassen volgens de waslabels in de kleding. Indien de voorgeschreven wasmethode niet is opgevolgd, dan zal Sophie Hélène de klacht ongegrond verklaren.

De garantie vervalt wanneer zonder overleg is getracht het gebrek te herstellen en/of als een artikel defect is geraakt door gebruik dat niet als normaal aangemerkt kan worden.

Op ritsen en sluitwerk geeft Sophie Hélène geen garantie, tenzij het artikel hiermee een probleem heeft op de dag van aflevering. In dit geval dient u binnen 24 uur na ontvangst een email te sturen naar Sophie Hélène.

## **Klachtenprocedure**

Klachten over een artikel of geleverde dienst kunt u schriftelijk, danwel via e-mail bekend maken bij Sophie Hélène. U dient dit binnen 30 dagen, nadat de levering van het artikel of dienst heeft plaatsgevonden, bekend te maken. Indien u vragen heeft kunt u voordat u uw klacht indient telefonisch contact met ons opnemen. Indien we de klacht gegrond achten zal binnen 14 dagen een passend aanbod gedaan worden om aan u tegemoet te komen.

Ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

## **Aansprakelijkheid**

Wanneer u uw artikelen ontvangt, raden wij u aan om direct te controleren of er gebreken zijn aan het artikel. Indien u gebreken constateert stuur dan binnen 24 uur na ontvangst een e-mail aan Sophie Hélène.

Sophie Hélène is niet aansprakelijk voor het niet danwel onvoldoende functioneren van de website, of diensten waarvan de website gebruik maakt.

De inhoud van deze site is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. Sophie Hélène kan echter niet uitsluiten dat bepaalde informatie niet juist en/of onvolledig is. Sophie Hélène is niet aansprakelijk voor de gevolgen van onjuiste of onvolledige informatie op de website. Sophie Hélène is niet verantwoordelijk voor tik-, zet- en drukfouten waardoor onopzettelijk een verkeerde verkoopprijs zou kunnen worden weergegeven. Na vaststellen van vooraf genoemde fout, zal de verkoopprijs zo spoedig mogelijk worden gecorrigeerd.

Alle artikelen van Sophie Hélène voldoen aan de strenge eisen waaraan kinderartikelen moeten voldoen. Sophie Hélène kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade, zowel lichamelijk, materieel of immaterieel, die het gevolg zou kunnen zijn van gebrekkig functioneren of verkeerd gebruik van de door Sophie Hélène verkochte producten.

Artikelen waaraan scherpe of kleine onderdelen zijn bevestigd dient u buiten bereik van kinderen onder de 4 jaar te houden.

Alle wasbare producten van Sophie Hélène zijn voorzien van een waslabel. Voor behoud van kwaliteit raden we u aan deze wasvoorschriften te volgen. Was kleding met gelijksoortige kleuren in een wasmachine en vermijd contact met ruwe stoffen of scherpe delen.

Kleuren van artikelen kunnen afwijken van de kleuren op de foto op de website. Voor afwijking van de afbeelding op het beeldscherm kan Sophie Hélène niet verantwoordelijk worden gesteld.

Sophie Hélène is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting ten opzichte van de klant in geval van overmacht. Onder overmacht verstaan we omstandigheden die niet te wijten zijn aan Sophie Hélène. In geval van overmacht heeft Sophie Hélène het recht om, naar eigen keuze, de bestelling op te schorten en/of de overeenkomst te ontbinden, zonder rechterlijke tussenkomst. Sophie Hélène houdt u in voorkomend geval hierover per e-mail op de hoogte.

## **Privacy**

Sophie Hélène zal voor het onderhouden van contact met u persoonsgegevens opnemen in een klantenbestand. Dit klantenbestand zal alleen door Sophie Hélène worden gebruikt voor de benodigde contacten met haar klanten voor uitvoering van overeenkomsten of voorziening van klanten van informatie over (het aangaan van een of meerdere mogelijke) overeenkomst(en).

Sophie Hélène verstrekt geen gegevens aan derden.

## **Overige bepalingen**

Sophie Hélène heeft het recht deze algemene voorwaarden en de inhoud van de website te wijzigen.