

Klantenservice

Geranshoogeveen.nl is een webshop van Gerans, Gerans Jeans en Fashion bestaat al sinds de jaren '60. Wij hebben een kledingzaak in Hoogeveen en sinds 2019 ook een webshop met hetzelfde aanbod als in de winkel. Wij doen ons uiterste best om elke bestelling zo snel mogelijk bij de klant te krijgen, maar het kan natuurlijk altijd een keer tegen zitten. Onze klantenservice staat daarom voor jou paraat en zal bij vragen zo snel mogelijke antwoorden.

Hieronder hebben wij een aantal zaken beschreven waaronder hoe om te gaan met retourneren en vragen.

RETOURNEREN

Ben je niet helemaal tevreden met je kleding? Door onderstaand stappenplan te volgen kun je je aankoop retourneren.

Stappenplan Retourneren

1. Stuur je aankoop retour, of breng dit kosteloos langs bij onze winkel.
2. Meld jou retour aan door te e-mailen lucas@gerans.nl of door te bellen naar 0528-234476.
3. De retour kosten zijn voor eigen rekening.

Retourvoorwaarden:

Een retour dient aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- de retourzending is inclusief oorspronkelijke pakbon/factuur.
- de artikelen zijn schoon en compleet
- de artikelen zijn niet gedragen, gewassen, aangepast of beschadigd
- de artikelen bevinden zich in een toestand die overeenkomt met normaal pasgebruik – zoals je in een reguliere winkel zou passen
- de artikelen zijn verpakt in een onbeschadigde verpakking
- de artikelen zijn voorzien van (eventueel) meegeleverde schoenendozen en kledinghoezen
- alle originele labels en kaartjes zijn nog aan het artikel bevestigd

De kleding kan ook gratis geretourneerd worden bij Gerans aan de hoofdstraat te hoogeveen.

Ons retour adres is:

Gerans hoogeveen
Hoofdstraat 229
7902EJ Hoogeveen
lucas@hotmail.com
0528-234476

HERROEPINGSTERMIJN

Je hebt het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag waarop jij of een derde(buren e.d.), die niet vervoerder is, het goed fysiek in bezit krijgt. Je kunt je retour melden via bovenstaand e-mailadres.

Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om jouw mededeling betreffende je uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken. Gevolgen van de herroeping: als je de overeenkomst herroept, ontvang je alle betalingen die je tot op dat moment hebt gedaan bij gerans.nl, onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van je beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug.

Wij betalen je terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee je de oorspronkelijke transactie hebt verricht, tenzij je uitdrukkelijk anderszins hebt ingestemd; in ieder geval zullen er voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht.

Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen, of jij hebt aangetoond dat je de goederen hebt teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt. Je dient de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop je het besluit de overeenkomst te herroepen aan ons heeft medegedeeld, aan ons terug te zenden of te overhandigen. Je bent op tijd als je de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken. De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen voor eigen rekening.

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.

KLACHTENPROCEDURE

Het kan natuurlijk altijd dat je niet tevreden bent met je aangekochte kleding. Neem dan vooral contact met ons op, wij zijn bereikbaar op:

Maandag: 13.00 –17.30,

Dinsdag/vrijdag: 9:30 – 17:30

Zaterdag: 9:30 – 17:00

op telefoonnummer 0528-234476, maar mailen mag ook naar lucas@gerans.nl

De producten kunnen naar het volgende adres worden verzonden:

Retouradres:

Gerans

Hoofdstraat 229

7902 EJ Hoogeveen