

Retourbeleid

Rotjedam - November 2025

Laatst bijgewerkt: 23 november 2025

*KvK nummer: 95479848
Rotjedam is een label van C'est Vu B.V.*

1. Retourneren

1.1 Voorwaarden voor retourneren

U heeft het recht om een artikel te retourneren binnen **30 dagen** na ontvangst van uw bestelling, mits aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- Het artikel is ongebruikt, ongewassen en verkeert in dezelfde staat als waarin u het hebt ontvangen.
- Alle originele labels, etiketten en verpakkingen dienen aanwezig te zijn.
- Het artikel maakt geen deel uit van de uitgesloten productcategorieën zoals vermeld onder artikel 1.2.

1.2 Artikelen die niet geretourneerd kunnen worden

De volgende producten zijn **uitgesloten** van retour:

- Gepersonaliseerde of op maat gemaakte artikelen.
- Artikelen die verzegeld zijn geleverd en om hygiënische of gezondheidsredenen niet geschikt zijn om te worden geretourneerd, indien de verzegeling na levering is verbroken (zoals mondkapjes).
- Cadeaubonnen en afgeprijsde artikelen in de uitverkoop (final sale).

2. Retourproces

2.1 Retour aanmelden

Om een retour te starten, neemt u contact op met onze **klantenservice** via een van de volgende kanalen:

- Vul het contactformulier in op <https://rotjedam.nl/contact/>
- Stuur een e-mail naar **info@rotjedam.nl**
- Stuur ons een bericht op WhatsApp, via **085 400 5555** (snelste methode)
- Bel ons op: **085 400 5555**

Vermeld daarbij uw bestelnummer, het artikel dat u wilt retourneren en de reden van retournering.

2.2 Verzendkosten voor retourzending

Wij nemen de kosten van retourzending voor onze rekening. Zodra uw retour verzoek is goedgekeurd, ontvangt u van ons een vooraf betaalde verzendlabel waarmee u het pakket kosteloos kunt retourneren.

3. Terugbetalingen

3.1 Terugbetalingmethode

Terugbetalingen worden uitgevoerd via de oorspronkelijke betaalmethode. Indien gewenst kunt u in plaats daarvan kiezen voor een vervangend artikel, bijvoorbeeld in een andere kleur of maat.

3.2 Verwerkingstijd

Zodra wij het geretourneerde artikel hebben ontvangen, controleren wij de staat van het product en informeren wij u over goedkeuring of afwijzing van de terugbetaling.

Bij goedkeuring verwerken wij de terugbetaling direct, waarna het bedrag binnen enkele dagen automatisch wordt bijgeschreven op uw rekening of betaalkaart, afhankelijk van de gebruikte betaalmethode.

4. Claims voor defecte artikelen

4.1 Verkeerd bedrukt, beschadigd of defect

Heeft u een verkeerd bedrukt, beschadigd of defect artikel ontvangen? Dien dan binnen **30 dagen** na ontvangst van het product een melding in.

Zodra u een probleem opmerkt, verzoeken wij u vriendelijk zo snel mogelijk een claim in te dienen.

U kunt hiervoor contact opnemen met onze klantenservice via <https://rotjedam.nl/contact/>, per e-mail via info@rotjedam.nl, via WhatsApp (snelste optie), of telefonisch via **085 400 5555**.

4.2 Verloren zendingen

Bij pakketten die tijdens het transport verloren zijn gegaan, dient de claim uiterlijk **30 dagen** na de geschatte leverdatum te worden ingediend.

Indien de claim wordt goedgekeurd, nemen wij de verzendkosten van een vervangende bestelling volledig voor onze rekening.

5. Aanvullende informatie

5.1 Onjuist opgegeven adres

Indien een door jou opgegeven adres onvolledig of incorrect blijkt te zijn, wordt de zending retour gestuurd naar ons retouradres. Je bent verantwoordelijk voor de verzendkosten van een nieuwe zending zodra een correct adres is bevestigd.

5.2 Niet-geclaimde zendingen

Pakketten die niet worden opgehaald of geclaimd, worden na verloop van tijd retour gestuurd. Je bent verantwoordelijk voor de kosten van een nieuwe verzending. Indien er na **30 dagen** geen reactie wordt ontvangen, behouden wij ons het recht voor om het artikel aan een goed doel te doneren.

5.3 Beschadiging tijdens verzending

Is jouw bestelling beschadigd aangekomen? Stuur dan zo snel mogelijk een info@rotjedam.nl duidelijke foto van het beschadigde artikel naar onze klantenservice via info@rotjedam.nl of WhatsApp via **085 400 5555**. Wij zorgen dan kosteloos voor een vervangend product.

5.4 Kwaliteitsproblemen vs. Spijt van aankoop

Retouren of problemen die ontstaan door een fout aan onze kant worden volledig door ons opgelost op onze kosten.

Wanneer je echter van gedachten verandert of een verkeerde maat hebt besteld, zijn eventuele verzend- of vervangingskosten voor eigen rekening.

6. Juridische informatie

6.1 EU-consumentenrechten

Volgens Artikel 16(c) en (e) van Richtlijn 2011/83/EU is het herroepingsrecht mogelijk niet van toepassing op:

- Goederen die volgens de specificaties van de consument zijn vervaardigd of die duidelijk voor een specifieke persoon zijn gepersonaliseerd.
- Verzegelde goederen die na levering zijn geopend en die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden.

Deze uitzonderingen zijn van toepassing op bepaalde producten die worden aangeboden via onze webshop. Indien van toepassing, wordt dit duidelijk vermeld op de betreffende productpagina.

7. Contact

Voor vragen over retourneren of terugbetalingen kunt u contact opnemen met onze klantenservice via info@rotjedam.nl of het contactformulier gebruiken op <https://rotjedam.nl/contact/>.

U kunt ons ook rechtstreeks via WhatsApp bereiken op **085 400 5555**.

C'est Vu B.V.

Rotjedam is een label van C'est Vu B.V.

085 400 5555

info@rotjedam.nl

Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 95479848