

# Retourneren

## Inhoudsopgave

Hoe kan ik mijn bestelling retourneren? .....	2
<i>Fysiek retourneren</i> .....	2
<i>Online retourneren</i> .....	2
Stap 1: Meld jouw item(s) aan voor retour .....	2
Stap 2: Retour indienen .....	2
Stap 3: Stuur het pakket retour .....	2
Contact .....	4
Openingstijden Customer Service .....	4
Veelgestelde vragen .....	5
<i>Hoe kan ik mijn product retourneren?</i> .....	5
<i>Hoe kan ik mijn product(en) ruilen?</i> .....	5
<i>Moet ik retourkosten betalen?</i> .....	6
<i>Kan ik een product uit de sale retourneren?</i> .....	6
<i>Wat is het retourtermijn?</i> .....	6
<i>Wat is het terugbetaaltermijn van mijn retour</i> .....	6
Retourformulier Nederlands .....	7
Retour form English .....	11

## Hoe kan ik mijn bestelling retourneren?

Is je order niet als verwacht of heb je maten extra besteld? Dan kun je de bestelde items eenvoudig retourneren. In het onderstaande stappenplan leggen we precies uit hoe je de bestelde item(s) retourneert

### Fysiek retourneren

Indien je de item(s) fysiek wilt retourneren dan is dat mogelijk binnen 14 dagen na ontvangst van de order.

Je kan via [sales@skillz.shop](mailto:sales@skillz.shop) een afspraak maken om de item(s) fysiek te retourneren.

Graag vragen wij om de volgende punten te verwerken in je mail om een afspraak te maken om de order fysiek te retourneren.

- E-mailadres waarmee u de order heeft geplaatst
- Ordernummer, te vinden in de bevestigingsmail van uw aankoop
- Reden van retour.

### Online retourneren

*Zie onderstaande stappen*

## Stap 1: Meld jouw item(s) aan voor retour

U kunt u bestelde item(s) aanmelden voor retour via de e-mail.

Hetgeen wat u hiervoor moet doen is een e-mail versturen naar het volgende e-mailadres: [sales@skillz.shop](mailto:sales@skillz.shop)

In de e-mail vragen wij u vriendelijk om uw ordernummer en de producten die u wilt retourneren te benoemen.

Het ordernummer is te vinden in de orderbevestiging die je per mail hebt ontvangen.

## Stap 2: Retour indienen

Beschrijf in de e-mail de items die je wilt retourneren. Vervolgens kun je het aantal, de reden van retour en de status aangeven.

Geef bij de status van het product aan, of alle labels en tags nog intact zijn.

## Stap 3: Stuur het pakket retour

Zodra het retour succesvol is ingediend via [sales@skillz.shop](mailto:sales@skillz.shop) dan kun je jouw pakket retourneren. Indien je teruggave van het volledige aankoopbedrag wenst, dien je jouw bestelling ongedragen, ongewassen en met de bijbehorende labels en tags in de originele verpakking te retourneren.

Tape de verpakking goed dicht en plak het nieuwe verzendadres over het oude verzendadres.

Lever het vervolgens af bij een PostNL servicepunt.  
Hieronder vind je het dichtstbijzijnde PostNL servicepunt  
<https://www.postnl.nl/locatiewijzer>

Zorg ervoor dat jouw pakket binnen 14 dagen nadat je jou retour hebt aangemeld terugstuurt.

Behoudt de Track and Trace link als bewijs van retour, als we het retour in goede orde hebben ontvangen en verwerkt ontvang je een e-mail met een bevestiging.

## Contact

Heb je hulp nodig? Neem dan contact op met onze klantenservice.

- E-mail: [sales@skillz.shop](mailto:sales@skillz.shop) | antwoord binnen een werkdag

## Openingstijden Customer Service

- Maandag: 12:00 – 17:00 uur
- Dinsdag: 12:00 – 17:00 uur
- Woensdag: 12:00 – 17:00 uur
- Donderdag: 12:00 – 17:00 uur
- Vrijdag: 12:00 – 17:00 uur
- Zaterdag: Gesloten
- Zondag: Gesloten

## Veelgestelde vragen

### Hoe kan ik mijn product retourneren?

Is je order niet zoals verwacht of heb je extra maten besteld. Dan kun je jouw order eenvoudig aanmelden voor retour en retour zenden.

*Zie onderstaande stappenplan*

#### Stap 1: Meld jouw item(s) aan voor retour

U kunt u bestelde item(s) aanmelden voor retour via de e-mail.

Hetgeen wat u hiervoor moet doen is een e-mail versturen naar het volgende e-mailadres: [sales@skillz.shop](mailto:sales@skillz.shop)

In de e-mail vragen wij u vriendelijk om uw ordernummer en de producten die u wilt retourneren te benoemen.

Het ordernummer is te vinden in de orderbevestiging die je per mail hebt ontvangen.

#### Stap 2: Retour indienen

Beschrijf in de e-mail de items die je wilt retourneren. Vervolgens kun je het aantal, de reden van retour en de status aangeven.

Geef bij de status van het product aan, of alle labels en tags nog intact zijn.

#### Stap 3: Stuur het pakket retour

Zodra het retour succesvol is ingediend via [sales@skillz.shop](mailto:sales@skillz.shop) dan kun je jouw pakket retourneren. Indien je teruggave van het volledige aankoopbedrag wenst, dien je jouw bestelling ongedragen, ongewassen en met de bijbehorende labels en tags in de originele verpakking te retourneren.

Tape de verpakking goed dicht en plak het nieuwe verzendadres over het oude verzendadres.

Lever het vervolgens af bij een PostNL servicepunt.

Hieronder vind je het dichtstbijzijnde PostNL servicepunt

<https://www.postnl.nl/locatiewijzer>

Zorg ervoor dat jouw pakket binnen 14 dagen nadat je jou retour hebt aangemeld terugstuurt.

Behoudt de Track and Trace link als bewijs van retour, als we het retour in goede orde hebben ontvangen en verwerkt ontvang je een e-mail met een bevestiging.

### Hoe kan ik mijn product(en) ruilen?

Je kunt je producten alleen ruilen door je product te retourneren en een nieuwe bestelling te plaatsen.

Stappenplan voor het retour sturen van product is te vinden onder het kopje **hoe kan ik mijn product retourneren**.

### **Moet ik retourkosten betalen?**

De kosten voor het retour sturen zijn voor eigen rekening.

### **Kan ik een product uit de sale retourneren?**

Sale items kunnen niet geretourneerd worden.

### **Wat is het retourtermijn?**

Na ontvangst van je item(s) heb je 14 dagen de tijd om je order te aan te melden voor retour of aan te geven dat je van de afkoop afziet. Na die melding heb je nog 14 dagen om het artikel terug te sturen.

### **Wat is het terugbetaaltermijn van mijn retour**

Als je de items wilt retourneren ontvang je alle betalingen die je tot op dat moment hebt gedaan, exclusief leveringskosten.

Het betaaltermijn zal niet later zijn dan 14 dagen nadat wij de retourorder hebben ontvangen.

Wij betalen je terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee je de oorspronkelijke transactie hebt verricht. In ieder geval zullen wij voor de terugbetaling geen kosten in rekening brengen. Wij mogen wachten met de terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen, of je hebt aangetoond dat je de goederen hebt teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.

# Retourformulier Nederlands

Stuur dit formulier ingevuld mee met de retourzending.

## Gegevens

Naam:	Ordernummer:
Adres:	Klantnummer:
Postcode:	IBAN:
Plaats:	Naam rekeninghouder:
Telefoon:	Datum retourzending:
E-mail:	

## Reden van retour:

<input type="radio"/> Defect	<input type="radio"/> Dubbel geleverd
<input type="radio"/> Verkeerd artikel	<input type="radio"/> Voldoet niet aan verwachting
<input type="radio"/> Transportschade	<input type="radio"/> Verkeerd besteld
<input type="radio"/> Anders, namelijk:	

## Retourartikelen

Aantal	Artikelnummer	Omschrijving

## Toelichting

--

## Instructies retourneren

### Terugsturen

Zorg ervoor dat:

- De artikelen compleet zijn
- De artikelen in originele, onbeschadigde verpakking zitten
- Dat de kopie-factuur en retourformulier zijn bijgevoegd

### Handige tips

We proberen je retour zo snel mogelijk te verwerken. Hier nog wat handige tips.

- Zorg ervoor dat je de artikelen goed inpakt zodat ze niet beschadigen tijdens transport.
- Om afval te besparen kan je de doos gebruiken waarin wij het product naar je hebben verstuurd.
- Zorg dat het adreslabel goed leesbaar is.

### Versturen

Breng het pakket naar een postkantoor naar keuze. Hier ontvang je een verzendbewijs. Bewaar deze goed totdat de retour volledig is afgehandeld. Dit is je bewijs dat het pakket daadwerkelijk is verstuurd en kan bij verlies tijdens transport naar worden gevraagd.

### Afhandeling

Zodra de retourzending bij ons is verwerkt krijg je hierover automatisch bericht. Dit proberen wij natuurlijk zo snel mogelijk te doen. Heb je na 14 dagen nog niets van ons vernomen? Neem dan contact op met onze klantenservice.

**Knip het onderstaande adreslabel uit en plak het zichtbaar op de doos**

---

### Afzender

.....

.....

.....

**Skillz Shop**  
**Afdeling retouren**  
**1<sup>e</sup> van der Kunstraat 282**  
**2521 AV Den Haag**



We will accept returns for any reason and issue a refund or store credit.

Items that has been purchased online can be returned to our main location within 30 days.

Orders may be returned and we will issue a refund or store credit.

To send the item(s) back please fill in the form you received with your order and send it back to the relevant address

Instructions for sending orders back are on the return form

- All products must be returned within 30 days of receipt.
- All products must be unworn and unwashed.
- All products must have all original Skillz tags still attached.
- Shipping back to our main location is at the customer's own cost.
- Save your tracking link as proof of shipping.

If you do not like your new purchase, you may return the item(s) for a full refund of the purchased price, by mail to our warehouse or it can be returned to Skillz Office in The Hague, 1e van der Kunstraat 282, 2521 AV the Hague. We only accept undamaged, unaltered, unsoiled, unused, unworn and unwashed products (other than to try the product(s) on and in the same state that it was sold to you). For hygiene reasons, underwear briefs, bodies, swimwear, facemasks and pierced jewelry cannot be returned or exchanged unless faulty. Please note that where possible, any labels or tags must remain intact and attached. The product(s) should be returned in or with its original packaging.

### **Returning your order at the Skillz Office**

You can return your order at The Skillz Office, 1e van der Kunstraat 282, 2521 AV the Hague You can return your order within 30 days and we will issue a refund. Sale items cannot be returned. Please follow the requirements listed above.

### **Exchange and Refunds**

We are happy to offer an exchange or refund when the product is defect, we will offer exchange for unworn items returned in their original condition and packaging, with the return form below fully filled in. Please be aware that all responsible return costs are applicable by the customer. Refunds and exchanges will only be given on items returned within 30 days of receipt of the order. Items that are returned as faulty and are showing signs of damage which are not the result of a manufacturing fault will not be accepted. This includes accidental, malicious or wearer related damages. In addition, underwear briefs, bodies, swimwear, facemasks and pierced jewelry cannot be returned or exchanged. As soon as we have received and approved your return, it will take approximately 7 to 10 business to process your refund.

### **Late or Missing Refunds**

In the event that you haven't received a refund yet, first check your account balance with the payment method you used. Please note that it always takes some processing time before a refund is issued. In the event that you have already contacted your payment

carriers and banks and regardless you have not gotten your refund yet. Please get in touch with us on our email [sales@skillz.shop](mailto:sales@skillz.shop)

### **Standard Refund Method**

Refunds will be issued the same method of payment and the same credit or debit card as the original purchase (except for gift cards and e-gift cards, in which case you will be refunded a credit onto a new gift card). Shipping charges and sales tax on shipping are not refundable.

### **Faulty Items**

We will return a product for faulty if it has failed to live up to its life expectancy and is covered by our warranty policy. The warranty policy is dependent on the product category and reason for failure. We will not return a product for faulty if it isn't covered by our warranty policy or if the product was damaged whilst being used in a way that it was not intended. The intention of use is at the discretion of Skillz Shop and will be judged in a reasonable way. If you have received an item which is faulty, or the incorrect item in your delivery. We will help you rectifying this as soon as possible. Please email to [sales@skillz.shop](mailto:sales@skillz.shop) with the image of the item showing the fault, a description of it and your order details

### **Damaged goods during shipment**

Make sure you check your item(s) once you receive your package. Shipping is done immediately you order any item at Skillz Merchandise BV. Any harm from delivery must be accounted for to us within 30 days of receipt of the item(s). In the event that you get your item(s) and it has been damaged during shipment, please email to [sales@skillz.shop](mailto:sales@skillz.shop) immediately. Include an image and description of the damaged goods. This information is very useful to us in ensuring that our items are bundled and sent appropriately. We will issue a refund for the damaged goods and you can make the order again

# Return form English

Please send this form in full with the return.

## Data

Name:	Order number:
Address:	Customer ID:
Zip code:	Were:
Place:	Account holder name:
Phone:	Date return:
Email:	

## Reason for return:

<input type="radio"/> Defect	<input type="radio"/> Double delivered
<input type="radio"/> Wrong article	<input type="radio"/> Does not meet expectations
<input type="radio"/> Transport damage	<input type="radio"/> Wrongly ordered
<input type="radio"/> Otherwise, namely:	

## Retour products

Some	Article	Description

## Notes

--

## Return instructions

### Return

Make sure:

- The articles are complete
- The items in original, undamaged packaging are
- That the copy invoice and return form are attached

### Useful tips

We try to process your return as soon as possible. Here are some useful tips.

- Make sure you pack the items properly so that they don't damage during transport.
- To save waste, you can use the box in which we sent the product to you.
- Make sure the address label is easy to read.

### Send

Take the package to a post office of your choice. Here you will receive a shipping receipt. Keep it well until the return is fully processed. This is your proof that the package has actually been sent and can be requested in case of loss during transport.

### Handling

As soon as the return has been processed with us, you will be automatically notified. Of course, we try to do this as soon as possible. Haven't you heard from us in 14 days? Please contact our customer service and send an email to [sales@skillz.shop](mailto:sales@skillz.shop)

**Cut out the address label below and stick it visible on the box**

---

### Sender

.....

.....

.....

**Skillz Shop**  
**Department returns**  
**1<sup>e</sup> van der Kunstraat 282**  
**2521 AV Den Haag**