

## Retourformulier t.b.v. herroeping van de overeenkomst

### Heeft u zich bedacht of bent u niet tevreden met de artikelen die u heeft ontvangen?

Bij ons kunt u binnen 14 dagen na ontvangst van de aankoop afzien bijvoorbeeld door ons een e-mail te sturen. Na aanmelding heeft u vervolgens nog eens 14 dagen om de producten daadwerkelijk te retourneren. U kan ook zonder voorafgaande mededeling de producten binnen 14 dagen na ontvangst terugsturen, als u daarbij maar een mededeling voegt waaruit uw wens tot herroeping blijkt. Om het afhandelen van de retour vlot te laten verlopen, vragen wij u gebruik te maken van het retour-/herroepingsformulier op de laatste pagina.

Retourzendingen zullen altijd door Diabetes Desk worden geaccepteerd, echter mocht blijken dat de artikelen door u beschadigd zijn geraakt of niet meer compleet zijn, dan kunnen er kosten in rekening worden gebracht voor de ontstane schade of verbruikte artikelen. Deze kosten zullen verrekend worden met het te retourneren bedrag. Hierover zullen wij altijd eerst met u in contact treden.

### Is er een fout gemaakt bij uw bestelling?

Helaas zijn fouten niet altijd te voorkomen, maar wij zullen ons best doen dit zo goed mogelijk met u op te lossen. Als u een fout in uw bestelling heeft geconstateerd, verkeerd of niet geleverde producten, neemt u dan contact op met onze klantenservice via [info@diabetesdesk.nl](mailto:info@diabetesdesk.nl).

### Hoe kan ik een artikel ruilen?

De snelste en makkelijkste manier om een artikel te ruilen is om een nieuwe bestelling te plaatsen op [www.diabetesdesk.nl](http://www.diabetesdesk.nl). De nieuwe order wordt dan nog dezelfde dag (als de bestelling voor 12.00 uur ontvangen is) verzonden.

De artikelen die u retour wilt sturen, kunt u vervolgens samen met het retour-/herroepingsformulier (zie laatste pagina) naar ons opsturen. Het aankoopbedrag, inclusief eventuele verzendkosten, zal dan op uw rekening teruggestort worden op het moment dat we de artikelen in goede staat ontvangen hebben.

Een andere optie is om het artikel dat u wilt ruilen, retour te sturen en op het retourformulier te vermelden waarvoor u het artikel wilt ruilen. We kunnen het nieuwe artikel dat u wilt ruilen dan echter pas opsturen op het moment dat we uw retourzending in goede staat ontvangen hebben. Op deze manier duurt het iets langer voordat u het juiste artikel in huis hebt.

### Wanneer krijg ik mijn geld teruggestort?

Indien u een complete bestelling retourneert, zullen wij het volledige bedrag van uw bestelling, inclusief verzendkosten voor de heen-zending, zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen terugbetalen. De termijn van 14 dagen start op het moment dat u het artikel retour stuurt, ofwel vanaf het moment dat u ons laat weten dat u het artikel terug gaat sturen. Indien de retourzending binnen deze termijn niet bij ons binnen is, wordt de terugbetaling uitgesteld en zullen wij u om een verzendbewijs vragen. Na ontvangst van een correct verzendbewijs wordt het bedrag van de geretourneerde artikelen inclusief de kosten voor de heen-zending naar u overgemaakt. Bewaar daarom alle bewijs van de verzending goed.

Heeft u met een creditcard afgerekend, dan zullen wij het bedrag per refund terugstorten op uw creditcard account, tenzij u in het retour-/herroepingsformulier een bankrekeningnummer opgeeft, waarop u de terugbetaling wenst te ontvangen. Hoe lang het duurt voor het bedrag weer op uw rekening staat is mede afhankelijk van de medewerking van de bank/creditcard-maatschappij en is dus niet geheel door ons te beïnvloeden.

Let op: Retourneert u alleen een deel van uw bestelling, dan zullen de kosten voor de heen-zending niet terugbetaald worden. De kosten voor de retourzending zijn in alle gevallen voor de rekening van de klant.

📍 Avenue Ceramique 251  
6221 KX Maastricht  
Nederland

☎ 085 130 9370  
(lokaal tarief)

✉ [info@diabetesdesk.nl](mailto:info@diabetesdesk.nl)  
i [www.diabetesdesk.nl](http://www.diabetesdesk.nl)

€ ING Bank 54.61.263  
IBAN NL19INGB0005461263 BIC  
INGBNL2A  
Kamer van Koophandel 61853593  
BTW nr. NL8545.17.522.B.01

### Wettelijke garantie

Voor alle artikelen die u bij Diabetes Desk koopt geldt de wettelijke garantie (termijn kan per product verschillen). Een artikel moet in goede staat verkeren en bij normaal gebruik naar behoren functioneren. Wanneer u een artikel ontvangt waarbij dat niet het geval is, kunt u het artikel retourneren, laten repareren of, indien mogelijk, laten vervangen voor een nieuw exemplaar.

### Wat is het garantiebewijs voor mijn artikel(en)?

Elke bewijs van aankoop in onze webshop geldt als garantiebewijs. U ontvangt bij uw bestelling een factuur zowel digitaal als op papier bij de zending. Beide kunt u gebruiken om aanspraak te maken op de wettelijke garantie. Mocht u de factuur niet meer kunnen vinden, dan kunt u alle e-mails omtrent uw bestelling of een transactieafschrift van de betaling gebruiken. Komt er nog steeds niet uit, dan kunt u contact opnemen met onze klantenservice, zodat die uw bestelling kan traceren en u verder kan helpen met uw aanspraak op garantie.

### Hoe ontvang ik mijn factuur?

In principe wordt een factuur eenmalig per e-mail verschaft na een bestelling en een papieren versie wordt bij de zending van uw bestelling toegevoegd. Maar het is mogelijk dat een mail niet goed aankomt of verdwaalt. In dat geval kunt u het beste contact opnemen met onze klantenservice via de e-mail: [klantenservice@diabetesdesk.nl](mailto:klantenservice@diabetesdesk.nl). Onze medewerkers zullen u dan verder helpen.

Een andere manier om een factuur, en dus het garantiebewijs, te achterhalen, is het aanmaken van een account in onze webshop tijdens een bestelling. Alle bestellingen die u met dat account plaatst zullen in uw besteloverzicht verschijnen. Via dit besteloverzicht kunt u voor elke bestelling de daarbij horende factuur downloaden.

### Wat moet ik doen als ik een klacht heb?

Wij doen er alles aan om een perfect product te leveren. Mocht een artikel desondanks beschadigd of defect zijn, neem dan contact met ons op door een e-mail te sturen naar [info@diabetesdesk.nl](mailto:info@diabetesdesk.nl). Mocht u klachten hebben over onze handelswijze, verzending of andere onvolkomenheden laat het ons dan beslist weten. Ook hiervoor kunt u bovenstaand emailadres gebruiken. We proberen u altijd uiterlijk de volgende werkdag van een oplossing te voorzien en hanteren een limiet van maximum 14 dagen voor een inhoudelijke reactie onzerzijds.

Indien u niet tevreden bent met de klachtafhandeling, dan kunt u uw klacht/geschil indienen bij de Geschillencommissie Thuiswinkel. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website van de Geschillencommissie Thuiswinkel, [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl).

### Heeft u vragen die u aan Diabetes Desk klantenservice wilt voorleggen?

Dat kan. Omdat Diabetes Desk een online winkel is vinden wij het efficiënter om uw vraag per e-mail af te handelen. Het is heel waarschijnlijk dat u het antwoord op uw vraag op onze website, [www.diabetesdesk.nl](http://www.diabetesdesk.nl), terug kunt vinden, maar mocht dit niet zo zijn kunt u mailen naar [info@diabetesdesk.nl](mailto:info@diabetesdesk.nl). Wij streven ernaar om uw vraag binnen één werkdag te beantwoorden.

Mocht u onze klantenservice telefonisch willen spreken, dan kunt u bellen naar het volgende nummer:

**085 130 9370** (lokaal tarief)

📍 Avenue Ceramique 251  
6221 KX Maastricht  
Nederland

☎ 085 130 9370  
(lokaal tarief)

✉ [info@diabetesdesk.nl](mailto:info@diabetesdesk.nl)  
i [www.diabetesdesk.nl](http://www.diabetesdesk.nl)

€ ING Bank 54.61.263  
IBAN NL19INGB0005461263 BIC  
INGBNL2A  
Kamer van Koophandel 61853593  
BTW nr. NL8545.17.522.B.01

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

Aan\*\*:  
Diabetes Desk Retouren  
Avenue Ceramique 251  
6221 KX Maastricht  
Nederland  
E-mail: [klantenservice@diabetesdesk.nl](mailto:klantenservice@diabetesdesk.nl)

Ik deel u hierbij mede, dat ik onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten herroep:

---

---

---

Besteld op/ontvangen op\*:

---

Naam:

---

Adres:

---

Postcode:

---

Woonplaats:

---

Telefoonnummer (overdag):

---

E-mailadres:

---

Ordernummer:

---

Reden retour (Optioneel):

---

---

Rekeningnummer (i.v.m. terugstorten aankoopbedrag):

---

Handtekening:

---

---

\* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.

\*\* Let op: Retourzendingen kunnen niet naar het Postbusadres worden gestuurd. Gebruik hiervoor het aangegeven retouradres.

📍 Avenue Ceramique 251  
6221 KX Maastricht  
Nederland

📞 085 130 9370  
(lokaal tarief)

✉ info@diabetesdesk.nl  
🌐 www.diabetesdesk.nl

€ ING Bank 54.61.263  
IBAN NL19INGB0005461263 BIC  
INGBNL2A  
Kamer van Koophandel 61853593  
BTW nr. NL8545.17.522.B.01