

Niet tevreden over je fiets? Geen probleem! Je kan de fiets retourneren.

Het is mogelijk om de fiets **binnen 14 dagen na aankoop** te retourneren mits de fiets ongebruikt en onbeschadigd is. Stuur hiervoor een mailtje met onderstaande informatie naar info@fietsenopfietsen.nl. Om je fiets te kunnen retourneren, moet de fiets aan enkele voorwaarden voldoen:

- **Het product én de verpakking zijn compleet, ongebruikt en onbeschadigd;**
- **De fiets is gedemonteerd zoals bij ontvangst;**
- **Losse onderdelen zijn goed verpakt met (origineel) verpakkingsmateriaal, of met bijvoorbeeld kranten;**
- **De losse onderdelen raken elkaar niet en kunnen elkaar of het frame niet beschadigen;**
- **De fiets staat rechtop en goed om (met het logo naar boven) in de originele doos;**

Als de fiets aan bovenstaande voorwaarden voldoet, ontvangen wij graag foto's die dienen als garantie voor eventuele transportschade:

- **Foto('s) waarop aantoonbaar is dat de fiets aan bovengenoemde voorwaarden voldoet;**
- **Foto('s) waarop aantoonbaar is dat de fiets weer goed is ingepakt voor transport;**

Is de fiets goed verpakt? Dan kunnen we de retour voor je in orde maken. Hierin verschilt de aanpak per merk.

Altec / Umit

De fiets kan zelfstandig opgestuurd worden naar onderstaand adres:

Montapacking Breda
Zoete Inval 4, Dok 1
4815HK, Breda
NL

De fiets retourneren is op eigen kosten. Voor een bestelling/retour van een Altec of Umit fiets hoef je dus niet de onderstaande retourkosten van 25,- te betalen.

Volare

Wij zullen de retour aanvragen bij de leverancier. Zij sturen ons een retourlabel van PostNL op die wij vervolgens doorsturen. De ingepakte fiets kan dan ingeleverd worden bij een PostNL punt.

SJOEF

Nadat alles is ingediend, zullen wij een retourlabel opsturen van DPD of PostNL. Dit is afhankelijk van de bestelling.

FietsenopFietsen.nl

Retourformulier FietsenopFietsen.nl

Tot slot bedragen de kosten van het retourneren **25 euro**. De retourkosten kunnen worden voldaan via de volgende link. <https://www.fietsenopfietsen.nl/servicefee.html>

Zodra de fiets retour is, wordt deze gecontroleerd. Het aankoopbedrag* wordt binnen 5 dagen na ontvangst van de retour gecrediteerd op rekening van aankoop. Je ontvangt hiervan automatisch een creditnota.

Houd er rekening mee dat retourverzoeken **na** de 14 dagen bedenktijd **niet** in behandeling worden genomen.

Let op!

Is het door jou ontvangen product defect? Stuur dan een e-mail met je ordernummer, een omschrijving van de klacht en foto's/filmpje's waarop het probleem duidelijk zichtbaar is naar onze klantenservice: info@fietsenopfietsen.nl. Wij zullen binnen 24 uur (op werkdagen) op jouw bericht reageren.

*Wanneer het geretourneerde product niet meer in nieuwstaat is, zullen wij maximaal het volgende vergoeden:

- 0% wanneer het product defect of incompleet is, en zonder overleg met de klantenservice is teruggestuurd.
- -17 euro bij het ontbreken van de originele doos. Daarnaast dient er een alternatieve doos geregeld te worden. De fiets dient te allen tijde verpakt te worden, en kan niet rijklaar worden opgehaald.
- -22 euro retourkosten wanneer je het product niet aanneemt bij levering, en weer retour afzender stuurt.
- -25 euro retourkosten wanneer je het product aanneemt bij levering, en weer retour afzender stuurt.