

Retourbeleid

Het kan voorkomen dat een product geretourneerd moet worden. Om een product te laten crediteren dient u een aantal voorwaarden in acht te nemen:

Wanneer nemen we een artikel retour ter credit?

1. Wanneer wij u het verkeerde artikel hebben gestuurd
2. Sferische (voorraad) lenzen, mits onbeschadigde verpakking
3. Wanneer de houdbaarheidsdatum korter is dan 6 maanden, in overleg

Bij beschadiging of vermissing kunt u een melding maken bij DistrOptiek.

Indien u na deze retourcheck besluit te retourneren, kunt u de volgende stappen doorlopen:

1. Vraag een RMA OLC-Friederichs nummer aan via DistrOptiek
2. Vul het originele ordernummer in
3. Stuur het artikel retour met de originele pakbon en reden van retour

Bij gebrek aan ordernummer of pakbon kunnen wij de retour niet in behandeling nemen, mocht u het ordernummer niet kunnen achterhalen kan Customer Service u hierbij helpen.

Bent u geen lid van DistrOptiek en heeft u een verkeerd artikel ontvangen?

Dan laten wij het ophalen via POSTNL. Let op: Dit kan enkel voor pakketten binnen Nederland, pakketten uit België kunnen wij niet laten ophalen en dient u zelf te verzenden.

Wat nemen wij niet retour ter credit?

1. Multifocale-, torische- en multifocaal-torische lenzen nemen wij nooit ter credit aan
2. Verkeerd artikel door uzelf besteld en niet meer te annuleren bij de leverancier, u kunt dit navragen bij de Customer Service
3. Artikelen langer dan 30 dagen in uw bezit
4. Beschadigde en/of geopende verpakking, bestickerde of beschreven doosjes
5. Verkeerd artikel ontvangen maar al aan de klant meegegeven
6. Wanneer er geen pakbon/reden bij een retour is meegezonden

Heeft u vragen omtrent retouren en/of verzenden, schroom dan niet om contact op te nemen.

De Customer Service is bereikbaar op werkdagen tussen 09:00 en 16:30 uur op telefoonnummer +31 (0)23 5 23 27 00

Of via de mail: optiek@friederichs.nl