

# Algemene voorwaarden

## Terugsturen en ruilen

Als jouw pakketje nog niet op de verzend-afdeling terecht gekomen is, kun je je bestelling altijd annuleren of wijzigen. Bij een annulering worden dan geen kosten in rekening gebracht.

Helaas kunnen wij jouw product niet terugnemen of ruilen nadat het verstuurd is. Magic Sheets is een gebruiksproduct dat in een afsluitbare verpakkingen verstuurd wordt. Wij willen een optimale kwaliteit garanderen, die we helaas niet kunnen waarborgen na versturen.

## Garantie en klachten

1. **Hoe lang kan ik Magic Sheets bewaren?**
2. **Mijn pakketje is beschadigd**
3. **Ik heb mijn product geprobeerd, maar wil toch liever een andere smaak.**
4. **Hoe zit dat met de BTW?**
5. **Moet ik tabaksaccijns betalen bij Magic Sheets?**
6. **Hoe snel reageren jullie op een klacht?**

### 1. Hoe lang kan ik Magic Sheets bewaren?

Wij garanderen 3 maanden, maar mits koel en donker bewaard, blijft Magic Sheets lange tijd goed.

### 2. Mijn pakketje is beschadigd

Als je pakketje kwijtgeraakt - of beschadigd is, dan wordt er kosteloos vervanging gestuurd. Neem contact op met de klantenservice. Vermeld altijd je naam en het ordernummer.

### 3. Ik heb mijn product geprobeerd, maar wil toch liever een andere smaak.

Helaas kunnen wij jouw product niet terugnemen of ruilen nadat het verstuurd is. Magic Sheets is een gebruiksproduct dat in een afsluitbare verpakkingen verstuurd wordt. Wij willen een optimale kwaliteit garanderen, die we helaas niet kunnen waarborgen na versturen.

### 4. Hoe zit dat met de BTW

Al onze prijzen zijn inclusief BTW.

### 5. Moet ik tabaksaccijns betalen bij Shi-Ha Magic Sheets?

Magic Sheets is geen rookproduct en heeft daarom niet tabaksaccijns verplichting.

### 6. Hoe snel reageren jullie op een klacht?

Ons klantenservice team is iedere werkdag van 10H00 tot 16H00 aanwezig en behandelt binnengekomen berichten meteen. Doorgaans kun je reactie binnen 24 uur verwachten.

## Bestellingen en zendingen

1. **Wat zijn de verzendkosten?**
2. **Wie verzorgt de verzendingen?**
3. **Kan ik mijn product ook afhalen?**
4. **Kan ik mijn producten ook buiten Nederland laten bezorgen?**
5. **Wat moet ik doen als ik mijn product niet ontvangen heb?**
6. **Wat gebeurt er als mijn pakketje kwijtraakt of beschadigd is?**
7. **Mijn bestelling is niet afgeleverd. Wat nu?**
8. **Moet ik een account aanmaken om te bestellen?**
9. **Kan ik een bestelling naar een ander adres versturen?**
10. **Wanneer krijg ik mijn producten na bestelling?**

### 1. Hoeveel zijn de verzendkosten?

De verzendkosten zijn €6,40 door heel Nederland. Bij een bestelling van meer dan €50,- rekenen wij geen verzendkosten.

### 2. Wie verzorgt de verzendingen?

Wij hebben een samenwerkingscontract met PostNL

### 3. Kan ik mijn product ook afhalen

Dat kan helaas nog niet. We zijn hard aan het uitbreiden en deze mogelijkheid komt spoedig.

### 4. Kan ik mijn producten ook buiten Nederland laten bezorgen?

Dat kan helaas niet omdat de wetgeving omtrent rookproducten niet overal hetzelfde is. In sommige landen is ons product, ondanks dat het tabaksvrij is, van tabaksaccijns voorzien.

### 5. Wat moet ik doen als ik mijn product niet ontvangen heb?

Als je je producten na een aantal dagen nog steeds niet ontvangen hebt, neem dan contact met ons op. Vermeld je naam en ordernummer opdat wij direct via ons trackingsysteem kunnen nagaan waar jouw pakketje zich bevindt.

### 6. Wat gebeurt er als mijn pakketje kwijtraakt of beschadigd is?

Als je pakketje kwijtgeraakt - of beschadigd is, dan wordt er kosteloos vervanging gestuurd. Neem contact op met de klantenservice. Vermeld altijd je naam en het ordernummer.

### 7. Mijn bestelling is niet afgeleverd. Wat nu?

Het kan zijn dat er iets niet in orde is met je opgegeven adres. Je bent wel verantwoordelijk voor een juiste adresopgave. Ook kan het voorkomen dat je niet thuis was om het pakketje te ontvangen. Dan heb je nog een aantal dagen om het op het postkantoor op te halen. Als dat niet lukt, komt je pakketje weer bij ons terug en zullen we contact met je opnemen.

### 8. Moet ik een account aanmaken om te bestellen?

Je hoeft geen account aan te maken om te bestellen. Het is wel handig voor vervolgbestellingen. Dan hoef je niet weer al je gegevens in te voeren.

### 9. Kan ik een bestelling naar een ander adres versturen?

Ja, dat kan. Vul jouw adres in onder 'Betaalgegevens', vink het hokje aan bij 'afleveren bij een ander adres' en vul de bestemmingsgegevens in.

**10. Wanneer krijg ik mijn producten na bestelling?**

Alle bestelling voor de middag worden dezelfde dag nog verstuurd. Je wordt met Trac & Trace op de hoogte gehouden waar je pakketje zich bevind.