

Datum: 1 september 2023

Retourbeleid

Bij Friendly Giant Gaming streven we ernaar om u hoogwaardige 3D-geprinte producten en uitzonderlijke schildercommissies te bieden. Klanttevredenheid is onze hoogste prioriteit en we willen dat u volledig tevreden bent met uw aankoop. We begrijpen echter dat er situaties kunnen zijn waarin u een artikel moet retourneren of omruilen. Dit retourbeleid geeft de richtlijnen en procedures aan voor het retourneren van producten of commissies.

1. In aanmerking komen voor herstellen, retourneren en omruilen

1.1. De producten van Friendly Giant Gaming worden geheel volgens uw specificaties gemaakt. Zij komen daarom niet in aanmerking voor retourneren of omruilen, tenzij een van de volgende situaties van toepassing is:

- 3D-geprinte producten: U komt in aanmerking voor het herstellen, retourneren of omruilen van 3D-geprinte producten als het artikel beschadigd is, defect is of aanzienlijk verschilt van wat u heeft besteld.
- Schildercommissies: Vanwege de op maat gemaakte aard van schildercommissies wordt herstel, retournering of omruil mogelijkheden alleen geaccepteerd in geval van defecten of fouten veroorzaakt door Friendly Giant Gaming.
- Niet-specifieke producten: Producten die niet gemaakt zijn volgens uw specificaties komen in aanmerking voor retour.

1.2. Digitale producten: Downloadbare bestanden, STL-bestanden en andere digitale producten kunnen niet worden geretourneerd of omgeruild.

2. Tijdsbestek voor retourneren en omruilen

2.1. 3D-geprinte producten: U moet het retournerings- of omruilproces starten binnen 14 dagen na de datum van levering van het product.

2.2. Schildercommissies: Voor schildercommissies moet u eventuele problemen of fouten melden binnen 7 dagen na ontvangst van de voltooide opdracht.

3. Proces voor herstellen, retourneren en omruilen

3.1. Om een retournering of omruil mogelijkheden te starten, neemt u contact op met ons klantenserviceteam via jelle@friendlygiantgaming.com. Geef het bestelnummer, een gedetailleerde beschrijving van het probleem en indien mogelijk fotografisch bewijs.

3.2. Goedkeuring en instructies voor retourneren: Zodra we uw verzoek ontvangen, zullen we het beoordelen en u op de hoogte stellen van de goedkeuring of afwijzing van uw retournering of omruiling. Indien goedgekeurd, zullen we u gedetailleerde instructies geven over hoe u het artikel kunt retourneren of hoe u een ophaalafpraak kunt maken, afhankelijk van de aard van de retournering.

3.3. Verpakking: Zorg ervoor dat het geretourneerde artikel in de originele verpakking zit of in een veilige, geschikte verpakking om beschadiging tijdens het transport te voorkomen.

3.4. Terugbetaling, herstel of omruilen: Na ontvangst en inspectie van het geretourneerde artikel zullen we de terugbetaling, het herstel of de omruiling verwerken, afhankelijk van uw voorkeur en de beschikbaarheid van het vervangende artikel.

4. Verzendkosten

4.1. Verzendkosten voor retournering: Als de retournering het gevolg is van een fout van onze kant (bijv. defect artikel, verkeerd product), zullen wij de verzendkosten voor retournering dekken. In andere gevallen is de klant verantwoordelijk voor de verzendkosten voor retournering.

4.2. Fouten in opdracht-schildering: Als er een fout is in de schildercommissie die is veroorzaakt door Friendly Giant Gaming, zullen wij de verzendkosten voor retournering voor correctie dekken.

5. Terugbetalingen

5.1. 3D-geprinte producten: Terugbetalingen voor geretourneerde artikelen worden binnen een redelijke periode na inspectie van het artikel uitgegeven op de oorspronkelijke betaalmethode.

5.2. Schildercommissies: Terugbetalingen voor schildercommissies worden uitgegeven op de oorspronkelijke betaalmethode na verificatie van de fout.

6. Wijzigingen in het retourbeleid

6.1. Friendly Giant Gaming behoudt zich het recht voor om dit retourbeleid op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen of bij te werken. Eventuele wijzigingen worden onmiddellijk van kracht zodra het herziene beleid op onze website wordt geplaatst.

6.2. Als u vragen heeft of verdere hulp nodig heeft met betrekking tot ons retourbeleid, neem dan contact met ons op via jelle@friendlygiantgaming.com.