

### **Verzending**

U plaatst een bestelling en rond de betaling af. Op dat moment ontvangt u een geautomatiseerde order bevestiging via email. Mogelijk belandt deze in de spamfolder. Nadat uw bestelling uw pakket is gemaakt, ontvangt u een trackingsemail. Indien u geen mails of sms heeft gehad, check dan de spamfolder. Of neem contact met ons op.

### **Levertijd**

Doorgaans is de levertijd binnen Nederland 3 tot 4 werkdagen. Indien het boek niet op voorraad is dan wordt u hiervan op de hoogte gesteld en wordt het boek nabesteld.

### **Betaling**

Betaling kan met Ideal, creditcard, Paypal en Apple Pay. Indien er betaald wordt met Apple Pay dan is het belangrijk een Apple apparaat én Safari te gebruiken. Alle betalingen dienen voorafgaand aan de levering van de producten te zijn voldaan.

### **Methode**

De IJsselcoach werkt met verschillende bezorgdiensten samen. U kunt kiezen voor de gewone verzending, waarbij het pakket onder track&trace wordt geleverd aan huis.

### **Kosten**

Een standaard verzending kost 4,10 euro inclusief tracking en verpakkingsmateriaal. De verzendkosten worden na het plaatsen van de bestelling gefactureerd. De bestelling is pas afgerond als de betaling is voldaan. Voor die tijd kan je de bestelling vrijblijvend afbreken.

### **Adres gegevens**

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om het verzendadres juist in te voeren en/of te controleren wanneer dit reeds is ingevuld. Eventuele extra verzendkosten of het zoekraken van het pakket vanwege verkeerde gegevens worden verhaald op de klant.

### **Ontvangst van goederen**

Het betreft brievenbus pakketten dus u hoeft niet thuis te zijn voor de ontvangst.

### **Retourbeleid**

#### **Retourneren**

Volgens het Europees recht heeft u tot en met 14 dagen na datum van ontvangst recht op het herroepingsrecht. Alleen de persoon die de aankoop heeft volbracht, kan een retour aanvragen. U kunt (een deel van) uw bestelling retourneren via de volgende 4 stappen.

1. Stap 1. Pak de retour items zorgvuldig in en noteer duidelijk uw NAAM, het ORDERNUMMER en welke artikelen retour gaan. Zonder deze gegevens kan een retour niet worden verwerkt. Onderaan deze pagina vindt u een voorbeeld brief.
2. Stap 2. Label en frankeer het pakket via POSTNL online en lever het in op een POSTNL service punt.

Het retour adres:  
De IJsselcoach  
Oudegoedstraat 46  
7413 EH Deventer

3. Stap 3. De verantwoordelijkheid van de zending ligt bij u. Bewaar het verzendbewijs en de trackingsgegevens goed en net zolang tot de retour verwerkt is.
4. Stap 4. Een retour wordt gemiddeld binnen 8 werkdagen verwerkt. Terugbetaling geschied indien een retour in goede staat is ontvangen en geschied op de bron van betaling.

De kosten en verantwoordelijkheid voor het in tact aankomen van de retourartikelen zijn voor rekening van u, de klant. Bewaar het verzendbewijs goed. U kiest zelf de wijze van retour zoals onverzekerd, aangetekend, verzekerd. U kunt de opties navragen bij de bezorgdienst. Bij een eventueel zoek raken van het pakket, kunt u contact opnemen met de betreffende bezorgdienst. Het aankoopbedrag wordt in dat geval niet door ons gerestitueerd. U kunt in dat geval een claim indienen bij de bezorgdienst. Bewaar altijd het verzendbewijs en de trackingsgegevens tot na verwerking van de retour.

#### **Voorwaarden retour**

Een retour wordt goedgekeurd indien het product onbeschadigd is.

#### **Terugbetaling retour**

Er wordt gewacht met terugbetaling totdat de retour zending in ons bezit is. Een retour wordt gemiddeld binnen 8 werkdagen verwerkt. Terugbetaling geschied indien een retour in goede staat is ontvangen. U wordt terugbetaald middels het betaalmiddel van de oorspronkelijke transactie. Let op: in geval van credit card betaling is een retour boeking voor u vaak pas zichtbaar op uw credit card overzicht aan het einde van de maand/termijn.

#### **Pakket vertraagd of zoek**

Indien een pakket niet geleverd is, wordt een onderzoek ingesteld. Dit kan 2 weken duren. Afhankelijk van het onderzoek wordt besloten of de verantwoordelijkheid ligt bij de bezorgdienst of bij de shop. In het eerste geval kunt u het pakket claimen bij de bezorgdienst. In dat laatste zal de shop met de oplossing komen. Het is dus niet automatisch zo dat de shop het pakket vergoed of het product opnieuw zal verzenden. Indien is getekend voor een pakket is aan de wettelijke voorwaarde voldaan een pakket te leveren en kunt u uw claim indienen bij de betreffende bezorgdienst. Indien track&trace de status 'geleverd' aangeeft, kunt u een schadeclaim indienen bij de bezorgdienst. De IJsselcoach zal u bijstaan door levering van alle informatie die u nodig heeft. Indien u betaald via creditcard of Paypal, dan heeft u mogelijk recht op aankoopbescherming vanuit deze betalingsdienst.

#### **Garantie**

Indien een product een productiefout zou hebben, kunt u een mail sturen naar [bobjan@deijsselcoach.nl](mailto:bobjan@deijsselcoach.nl). Het product kan dan retour worden gezonden aan De IJsselcoach om het product te onderzoeken. Indien beoordeeld wordt dat het inderdaad aan het product ligt, wordt een vervangend product verzorgd. Indien er geen sprake is van een productiefout, gaat het product retour naar de klant en dient de klant alle verzendkosten zelf betalen (heen & terug). De uitslag van het onderzoek van De IJsselcoach is bindend.

-----  
MODELFORMULIER VOOR RETOURNEREN

Dit formulier kunt u uitprinten of handmatig overschrijven en toevoegen aan uw retourzending. Het is belangrijk om altijd duidelijk uw NAAM en het ORDERNUMMER aan het PAKKET toe te voegen. Zonder uw naam en ordernummer kunnen wij het retour bedrag NIET terugboeken.

Aan De IJsselcoach  
Oudegoedstraat 46  
7413 EH Deventer

Beste Bob Jan,

Ik wil graag een bestelling retourneren. Het gaat om het(de) volgend(e) product(en):

- Naam product

.....

- Ordernummer

.....

- Besteld op.../Ontvangen op...

.....

- Reden retour

.....

Vriendelijke groet,

- Naam (zoals in de bestelling)

.....

- Adres (zoals in de bestelling)

.....

- Datum

.....