

Klantenservice en verkoopinformatie

Inhoudsopgave:

- [Betaalmogelijkheden](#)
- [Klantenservice en klachtenafhandeling](#)
- [Garantie](#)
- [Retourneren](#)
- [Verzenden en bezorgen](#)
- [Veelgestelde vragen](#)

Gehanteerde betaalmogelijkheden

iDEAL

Bij deze betaalmethode kunt u direct tijdens het bestelproces de betaling afhandelen met uw eigen bank. U rekent af in uw vertrouwde internet betaalomgeving, op basis van specifieke beveiligingsmethodes van uw eigen bank. Als u al telebankiert, kunt u direct gebruik maken van iDEAL, zonder dat u zich daarvoor hoeft aan te melden.

Kenmerken:

- Wanneer u bestelt op een werkdag voor 16:00 u., dan wordt uw bestelling de volgende dag op het afleveradres geleverd;
- U rekent snel en eenvoudig af in de vertrouwde internet betaalomgeving van uw eigen bank;

PayPal

Bij deze betaalmethode kunt u via PayPal uw transactie verrichten. U dient hiervoor wel een account te hebben bij PayPal. Het aanmaken van een PayPal-account kan via de volgende link: www.paypal.com. Eenmalig koppelt u uw bank, giro of creditcard aan een PayPal-rekening. Het is gratis om een PayPal-rekening te openen.

Kenmerken:

- Wanneer u bestelt op een werkdag voor 16:00 u., dan wordt uw bestelling de volgende dag op het afleveradres geleverd;
- Via PayPal kunt u ook uw bestelling afrekenen via uw creditcard.

AfterPay - Veilig achteraf betalen

AfterPay voert voor Bloem Health Products B.V. het volledige achteraf betaalproces uit. Dit betekent dat u een digitale factuur van AfterPay via e-mail ontvangt om het gekochte product(en) te betalen. U kunt bij betalen met een digitale factuur tot een bedrag van € 125,- als u voor de eerste keer betaalt via AfterPay. Bent u al bekend bij AfterPay kunt u betalen tot een bedrag van € 250,-.

Ter goedkeuring van uw verzoek om te betalen voert AfterPay een gegevenscontrole uit. AfterPay hanteert een strikt privacy beleid zoals omschreven in haar privacy statement. Mocht onverhoopt uw verzoek tot betaling niet geautoriseerd worden, dan kunt u natuurlijk het aan te kopen product betalen met een andere betaalmethode. U kunt bij vragen altijd contact met AfterPay opnemen. Voor meer informatie verwijzen wij u naar het [consumentendeel](#) van de AfterPay website.

Kenmerken:

- Wanneer u bestelt op een werkdag voor 16:00 u., dan wordt uw bestelling de volgende dag op het afleveradres geleverd;
- U kunt achteraf betalen met een digitale acceptgiro tot een bedrag van € 250,-.

Bancontact/Mister Cash (Voor België)

Met Bancontact/Mister Cash betaalt u veilig en snel online. Kies deze betaalmethode, vul uw kaartnummer en vervaldatum in en u wordt automatisch naar de vertrouwde site van uw bank geleid. Hier wordt gevraagd het bedrag te controleren en om aan te melden via de online beveiligingsmodule die u van uw bank hebt ontvangen.

Let op dat u aan de volgende voorwaarden voldoet:

- Uw bank ondersteunt de dienst. Momenteel wordt online betalen met uw BC/MC-kaart ondersteunt door in ieder geval Fintro, Fortis, ING, Dexia, CBC, KBC, AXA en VDK Spaarbank.
- U beschikt over een identificatiemiddel Bancontact/Mister Cash-betalingen op internet worden beschermd door de beveiligde dienstverlening Web Banking. Neem contact op met uw bank indien u nog niet over Web Banking beschikt.
- U kent uw kaartnummer en vervaldatum Om met uw betaalkaart op internet te kunnen betalen, moet u uw kaartnummer en vervaldatum kennen. Deze info wordt nog niet standaard vermeld op alle kaarten, maar u kunt ze online opvragen op de website van uw bank: AXA, CBC, Dexia, Fortis, ING, KBC, VDK.

Kenmerken:

- Wanneer u bestelt op een werkdag voor 16:00 u., dan wordt uw bestelling dezelfde dag verstuurd;
- U rekent snel en eenvoudig af in de vertrouwde internet betaalomgeving van uw eigen bank.

Klantenservice en klachtenafhandeling

Servicenummer

Voor klantenservice aangaande onze webwinkel is ons eerste contactpunt het e-mailadres webshop@bloeminfol.nl. Dit geeft u de gelegenheid in de e-mail ontvangen bestelinformatie e.d. mee te zenden. Mocht u een vraag, opmerking of klacht hebben over de dienstverlening dan kunt u natuurlijk ook altijd telefonisch contact opnemen met onze klantenservice. Dit kan op nummer: 0597-471470 (op werkdagen van 09:00 tot 16:30 u.). Onze medewerkers helpen u graag verder om te komen tot een passende oplossing.

Schriftelijke klacht

Is uw klacht na contact met onze klantenservice niet verholpen? Dan kunt u schriftelijk uw klacht indienen. Stuur daarbij uw klacht onder vermelding van uw naam, adres, woonplaats, bestelnummer en indien van toepassing uw rekeninggegevens. U kunt uw klacht sturen naar het volgende adres:

Bloem Health Products B.V.

Afdeling klachten

Postbus 225

9670 AE Winschoten

Zodra wij uw brief hebben ontvangen zullen wij u hierover berichten. Onze definitieve reactie op uw klacht ontvangt u uiterlijk binnen 10 werkdagen na het moment van ontvangst.

Mochten wij na reactie uw klacht naar uw mening nog niet voldoende hebben behandeld, dan kunt u zich in dat geval altijd richten tot de geschillencommissie. Gaat u hiervoor naar www.sgc.nl.

Garantie, onderzoek en reclames

De door Bloem te leveren zaken voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan op het moment van levering redelijkerwijs gesteld kunnen worden en waarvoor zij bij normaal gebruik in

Nederland zijn bestemd, dit met inachtneming van hetgeen op de verpakking en/of bijsluiter voor dat gebruik is vermeld. De hier genoemde garantie is van toepassing op zaken die bestemd zijn voor het gebruik binnen Nederland. Bij gebruik buiten Nederland dient u zelf te verifiëren of het gebruik daarvan geschikt is voor het gebruik aldaar en voldoen aan de voorwaarden, wet- en regelgeving die daaraan gesteld worden. Bloem kan in dat geval andere garantie- en andere voorwaarden stellen ter zake van de te leveren zaken of uit te voeren werkzaamheden.

De garantie geldt voor een periode van 30 dagen na levering, tenzij uit de aard van het geleverde anders voortvloeit of partijen anders zijn overeengekomen. Indien de door Bloem verstrekte garantie een zaak betreft die door een derde werd geproduceerd, dan is de garantie beperkt tot die, die door de producent van de zaak ervoor wordt verstrekt, tenzij anders wordt vermeld.

Iedere vorm van garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van of voortvloeit uit onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik daarvan of gebruik na de houdbaarheidsdatum, onjuiste opslag of onderhoud daaraan door u en/of door derden wanneer, zonder schriftelijke toestemming van Bloem, u of derden aan de zaak wijzigingen hebben aangebracht dan wel hebben getracht aan te brengen, daaraan andere zaken werden bevestigd die daaraan niet bevestigd dienen te worden of indien deze werden ver- of bewerkt op een andere dan de voorgeschreven wijze. U komt evenmin aanspraak op garantie toe indien het gebrek is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar Bloem geen invloed op kan uitoefenen, daaronder begrepen weersomstandigheden (zoals bijvoorbeeld doch niet uitsluitend, extreme regenval of temperaturen) et cetera.

U is gehouden het geleverde te (doen) onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de zaken hem ter beschikking worden gesteld respectievelijk de desbetreffende werkzaamheden zijn uitgevoerd. Daarbij behoort u te onderzoeken of kwaliteit en/of kwantiteit van het geleverde overeenstemt met hetgeen is overeengekomen en voldoet aan de eisen die partijen dienaangaande zijn overeengekomen. Eventuele zichtbare gebreken dienen binnen zeven dagen na levering schriftelijk aan Gebruiker te worden gemeld. Eventuele niet zichtbare gebreken dienen terstond, doch in ieder geval uiterlijk binnen veertien dagen, na ontdekking daarvan, schriftelijk aan Bloem te worden gemeld. De melding dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten, zodat Bloem in staat is adequaat te reageren. U dient Bloem in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.

Indien u tijdig reclameert, schort dit uw betalingsverplichting niet op. U blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overigens bestelde zaken.

Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt de consument geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.

Indien vaststaat dat een zaak gebrekkig is en dienaangaande tijdig is gereclameerd, dan zal Bloem de gebrekkige zaak binnen redelijke termijn na retourontvangst daarvan dan wel, indien retournering redelijkerwijze niet mogelijk is, na schriftelijke kennisgeving ter zake van het gebrek door de consument, ter keuze van Bloem, vervangen of zorgdragen voor herstel daarvan dan wel vervangende vergoeding daarvoor aan de consument voldoen. In geval van vervanging is de consument gehouden om de vervangen zaak aan Bloem te retourneren en de eigendom daarover aan Bloem te verschaffen, tenzij Bloem anders aangeeft.

Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van Bloem daardoor gevallen, integraal voor rekening van de consument.

Na verloop van de garantietermijn zullen alle kosten voor herstel of vervanging, inclusief administratie-, verzend- en voorrijdkosten, aan de consument in rekening gebracht worden.

In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Bloem en de door Bloem bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden, één jaar.

Het retourneren of ruilen van goederen kan uitsluitend volgens de hieronder beschreven retourprocedure. Het recht op retourneren heeft alleen betrekking op goederen die door u als

consument rechtstreeks van Bloem zijn betrokken. Leest u verder onder 'Retourneren' voor deze procedure.

Retourneren

Wij willen graag dat u gebruik maakt van onderstaande retourprocedure, maar leest u a.u.b. eerst uw rechten en plichten...

14 dagen bedenktijd

U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het goed fysiek in bezit krijgt. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons via een ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld schriftelijk, per post, fax of e-mail) op de hoogte stellen de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruikmaken van het door ons toegezonden modelformulier voor herroeping (zie retourprocedure hieronder), maar bent hiertoe niet verplicht. Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

Gevolgen van de herroeping

Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug. Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen u voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht. Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen, of u heeft aangetoond dat u de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.

U dient de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop u het besluit de overeenkomst te herroepen aan ons heeft medegedeeld, aan ons terug te zenden of te overhandigen. U bent op tijd als u de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken.

De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen voor uw rekening. U bent alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen.

Een verkeerd product ontvangen?

Ook al doen wij ons uiterste best om de juiste producten te versturen, er bestaat altijd een kleine kans dat er iets misgaat. Mocht u een onjuist product ontvangen dan vragen wij u om deze ongeopend, ongebruikt en onbeschadigd, binnen 14 dagen na aankoop terug te sturen naar Bloem. De directe kosten voor de retourzending in het geval dat wij een verkeerd artikel hebben verstuurd zijn voor Bloem. De kosten voor de verzending naar u toe zijn ook voor rekening van Bloem.

Maakt u a.u.b. gebruik van de volgende procedure wanneer u uw bestelling als overeenkomst wilt herroepen en één of enkele van de door u bestelde producten wilt retourneren:

- Stuur een bericht aan onze webwinkel-service webshop@bloeminfo.nl, waarin u de producten noemt die u wilt retourneren. Doe dit a.u.b. ook inclusief de naam van uw bank, uw rekeningnummer en de naam van de rekeninghouder.
- U ontvangt van ons de informatie met de gegevens voor het terugzenden van uw aankoop.
- Bij uw bestelling was een formulier 'Herroeping order / Retourbestelling' bijgesloten. Vul dit formulier volledig in en stuur het mee in het pakket met de te retourneren artikelen. Bent u niet meer in het bezit van dit formulier, dan kunt u het [hier downloaden](#).

- Zodra wij uw retourzending hebben ontvangen berichten wij u. Dit zal normaal gesproken in antwoord zijn op de eerder door u gestuurde e-mail.
- Wij ruilen de artikelen om en sturen u deze opnieuw toe of storten het aankoopbedrag terug op uw rekening (uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van uw retourzending).

Bij voorbaat dank voor uw medewerking. We zullen uw retour(en) zo spoedig mogelijk verwerken. Heeft u in de tussentijd toch nog vragen? Neem dan gerust contact op via webshop@bloeminfo.nl.

Verzenden en bezorgen

Verzendtijden In Nederland: op werkdagen voor 16:00 u. besteld: morgen in huis. Producten die op voorraad zijn worden na bestelling en betaling voor 15:00 u. de volgende werkdag geleverd. Juist bij gezondheidsproducten vinden wij het belangrijk dat deze snel kunnen worden geleverd. Wij versturen uw pakket nadat de betaling is ontvangen. De snelheid van uw verzending hangt dus ook af van de wijze waarop u betaalt (hier vindt u informatie over de leversnelheid bij verschillende betaalmethoden).

[Overzicht verzendtarieven](#)

Betaalmethoden en leversnelheid

Nederland:

iDEAL

Op een werkdag voor 16:00 u. besteld, volgende dag in huis.

PayPal

Op een werkdag voor 16:00 u. besteld, volgende dag in huis.

AfterPay

Op een werkdag voor 16:00 u. besteld, volgende dag in huis

Voor België geldt: op werkdagen voor 16:00 u. besteld: zelfde dag verstuurd.

Ook voor verzendingen naar België wordt de verzendsnelheid mede bepaald door de betaalmethode. Verder geldt voor zendingen naar België dat de ontvangst van uw pakket 1 of 2 werkdagen langer kan duren.

België:

Bancontact/MisterCash en PayPal

Op een werkdag voor 16:00 u. besteld, zelfde dag aan u verstuurd.

Overige landen:

Op werkdagen voor 16:00 u. besteld: zelfde dag verstuurd.

Zendingen buiten Nederland en België hebben afwijkende levertijden. De precieze levertijd verschilt per land.

Handtekening voor ontvangst

Verzendingen worden altijd verstuurd met zogenaamde handtekening voor ontvangst door PostNL. Dat betekent dat alleen de afzender het pakket in ontvangst mag nemen. Zo weet u zeker dat het pakket door de juiste persoon wordt ontvangen. Veilig ook voor uw kinderen bij de verzending van geneesmiddelen aan het thuisadres.

Volg de bezorging van uw bestelling (Track & Trace)

Nadat wij uw aankoop hebben verstuurd, sturen wij u hiervan de Track & Trace code. Met deze code kunt u het verloop van uw bestelling volgen. Zo weet u precies waar uw pakket zich bevindt en wanneer deze ongeveer is te verwachten. De Track & Trace code ontvangt u als link in een e-mail bericht. Door hier op te klikken komt u automatisch terecht op de pagina van PostNL waar de

bestelling gevolgd kan worden. Heeft u uw pakketcode bij de hand, dan kunt u deze op www.postnl.nl onder Track & Trace invullen.