

ONZE stichting | informatie over de webshop

ONZE vragen

Val je op één van ONZE producten, maar ben je niet zeker of jullie ook de perfecte match vormen? Twijfel je bijvoorbeeld over de kleur, maat of levertijd? Of heb je een speciale wens? Mail je vraag of suggestie dan naar: collectie@onze-website.nl. We proberen binnen een week te reageren met extra informatie of een aangepast voorstel. Valt jouw design-stuk na aankoop toch niet helemaal in de smaak? Stuur je aankoop binnen 14 dagen terug (zie verderop, bij 'Retourneren'). Maar laten we samen proberen dat te voorkomen, want dubbel verzenden betekent ook dubbel ons milieu belasten, nietwaar?

Levertijd

ONZE collectie wordt met de hand gemaakt en afgewerkt in een (sociale) werkplaats. Sommige artikelen zijn daarom niet direct op voorraad en moeten bijvoorbeeld nog een finishing touch krijgen voordat wij ze op kunnen sturen naar jou. ONZE levertijd varieert daarom per product van 3 tot 4 weken, tenzij anders aangegeven in de productomschrijving. Wil je jouw bestelling graag eerder ontvangen - bijvoorbeeld omdat het een cadeau is - of wil jij meer dan 4 stuks bestellen van één van ONZE items? Mail je wens naar collectie@onze-website.nl en we kijken wat we voor jou kunnen betekenen.

Verzending

We verzenden ONZE collectie graag zo (milieu)bewust mogelijk. Daarom kiezen we er (voorlopig) voor om alleen te leveren in Nederland. Nog duurzamer is het om jouw aankoop (gratis) bij ONZE fabriek op te komen halen. Dan kun je gelijk een praatje maken met de makers en ontwerpers.

Retourneren

Wij hopen natuurlijk dat jij net zo blij bent met ONZE producten als wij. Is dat toch niet het geval? Dan mag je het product (uiteraard ongebruikt) binnen 14 dagen na ontvangst terugsturen.

Is jouw pakket beschadigd aangekomen, dat is erg vervelend! Neem in dat geval direct contact met ons op via collectie@onze-website.nl. Stuur daarbij een omschrijving van het

probleem, je aankoopbevestiging en een foto. Je kunt van ons binnen een week een reactie verwachten.

Als je je product (uiteraard ongebruikt) retour stuurt, doe dit dan in de originele verpakking en voldoende gefrankeerd naar: ONZE fabriek / Mathenesserdijk 412 L / 3026 GV Rotterdam
We helpen elkaar heel erg als je daarbij de volgende informatie toevoegt:

- Jouw naam, adres en e-mailadres waarmee je hebt besteld
- Het ordernummer
- De datum waarop je jouw bestelling hebt geplaatst

We vragen jou de verzendkosten te betalen omdat als stichting anders een te groot risico lopen. ONZE fabriek is niet verantwoordelijk als een retourzending onderweg beschadigd of zoek raakt. Bewaar daarom het verzendbewijs inclusief track & trace tot je van ons hoort dat we je pakket in goede orde hebben ontvangen. Ruilen kan natuurlijk ook.

Garantie of reparatie

Vertoont jouw artikel uit ONZE collectie gebreken? Dan lossen we dat graag op, samen met jou. Stuur een mail naar: studio@onze-website.nl, met een omschrijving van het probleem en je aankoopbevestiging. Stuur ook gelijk een foto mee, dan kunnen we snel aan de slag voor een passende oplossing.