

POPPI KLANTENSERVICE

RETOURNEREN PRODUCTEN EN DIENSTEN

Op alle producten die u in onze webshop koopt gelden onze [algemene voorwaarden](#). Dit houdt in dat u 14 dagen bedenktijd heeft bij elke aankoop (herroepingsrecht/afkoelingsperiode) en dat u binnen die termijn, zonder opgave van redenen, van uw aankoop af mag zien. Mocht u willen afzien van uw aankoop, dan kunt u dat doen door [dit formulier](#) in te vullen en te mailen aan info@poppi.amsterdam o.v.v. Retour.

U heeft vanaf het moment van retouremelding nog 14 dagen de tijd om het product terug te zenden. Het product kan alleen ongebruikt en, indien mogelijk, in de originele verpakking geretourneerd worden. Bij retouren binnen de wettelijke termijn wordt het volledige aankoopbedrag terugbetaald. Kosten van de oorspronkelijke verzending komen voor rekening van Poppi. Voor het retourneren van de bestelling zijn de retourkosten (verzendkosten) voor uw rekening. Wij zullen het aankoop bedrag binnen 14 dagen crediteren.

In het geval van de aanschaf van Certificaten van Aandelen via onze webshop geldt tevens een bedenktijd van 14 dagen. Na het verstrijken van deze periode ontvangt u een leveringsakte, waarna het eigendom wettelijk is vastgelegd. Wij verzoeken klanten die zich bedenken en willen afzien van de aanschaf van Certificaten van Aandelen (binnen de wettelijke termijn) ons te mailen via stak@poppi.amsterdam.

VERZENDKOSTEN EN LEVERTIJD

Verzendkosten

Poppi verstuurt producten via reguliere post en berekend vaste verzendtarieven. Deze staan standaard vermeld in het bestelformulier van onze webshop. Voor producten die digitaal geleverd worden, zoals toegangskarten en digitale tours, berekenen wij uiteraard geen verzendkosten. Bij retouren worden ook de verzendkosten aan u terugbetaald.

Levertijd

Toegangskarten en tickets voor digitale tours worden digitaal, direct geleverd via het emailadres dat onze klanten opgeven.

Certificaten van Aandelen worden geleverd na 14 dagen, zodra de bedenktijd voor de klant verlopen is.

Voor producten uit onze webshop geldt een levertijd van maximaal 10 werkdagen. Vertraging door de postdiensten kunnen wij uiteraard niet beïnvloeden.

KLACHTEN

Mocht u klachten hebben over Poppi, onze dienstverlening of onze producten, neem dan contact met ons op via ons contactformulier of via info@poppi.amsterdam. Wij zijn tijdens maandag t/m vrijdag tijdens kantooruren (9:00 – 17:00 uur) bereikbaar via telefoonnummer 020-6822660.



Na het indienen van uw klacht krijgt u een ontvangstbevestiging. Na ontvangst van uw klacht nemen wij binnen 14 dagen contact met u op en proberen wij naar ieders tevredenheid een oplossing te vinden. Mochten wij meer tijd nodig hebben om uw klacht af te handelen, dan zullen wij u hiervan op de hoogte stellen.

U kunt ook altijd contact op nemen met de afdeling bemiddeling van Stichting Webshop Keurmerk waar wij bij zijn aangesloten. Zij zullen dan bemiddelen

<https://www.keurmerk.info/nl/consumenten/klacht/>

Vanaf 15 februari 2016 is het voor consumenten in de EU ook mogelijk om klachten aan te melden via het ODR platform van de Europese Commissie. Dit ODR platform is te vinden op (<http://ec.europa.eu/odr> .) Wanneer de klacht nog niet elders in behandeling is dan staat het u vrij om de klacht te deponeren via het platform van de Europese Unie.