

## VERZENDEN

Onze turbines en meters worden veilig verpakt en als één pakket verzonden. Ook als u de aanvullende opties zoals montageplaats en kruisvoet heeft besteld, ontvangt u dit als één pakket.

Mocht u één van onze windmeters bestellen, dan zullen wij deze in de doos van de windturbine toesturen. Bij een losse bestelling van de windmeter verzenden wij deze als klein pakket. De kosten hiervoor bedragen €11,25 incl. BTW.

De kosten bij verzending van de windturbine bedragen €24,75 incl. BTW. Deze is verzekerd, zodat wij u altijd kunnen garanderen van een product in optimale conditie.

Wij maken gebruik van PostNL en versturen onze producten altijd aangetekend. Zo hebben wij met track&trace grip op onze verzendingen. Wij willen onze producten namelijk altijd in optimale conditie bij u afleveren!

Als duurzaam bedrijf willen wij extra papier zoveel mogelijk vermijden. Wij hebben de handleidingen dan ook te allen tijde beschikbaar gesteld op onze website.

## RETOURNEREN

### Uw geld terug

Windstroom vindt klanttevredenheid erg belangrijk. Niemand zit te wachten op onduidelijke zaken die niet goed vermeld worden bij online aankopen. Daarom geven we de klant de keuze over hoe hij een bestelling wil retourneren.

### Hoe betalen we u terug?

De terugbetaling is mede afhankelijk van de manier waarop u heeft betaald.

- Heeft u met iDEAL betaald?  
Dan boeken wij de betaling terug op het bij ons bekende rekeningnummer.
- Heeft u met creditcard of Paypal betaald en heeft u de volledige bestelling geretourneerd?  
Dan storten we het bedrag terug op uw creditcard. Let op: bij Paypal moeten wij kosten afdragen aan Paypal. Deze kosten kunnen we niet verrekenen.

Heeft u maar een deel van uw bestelling geretourneerd? Dan storten we dat deel van het bedrag terug naar het door u opgegeven rekeningnummer.

- Mocht uw rekeningnummer niet bekend zijn, dan vragen we u vriendelijk deze aan ons door te geven.

**Waar kan ik de status van mijn terugbetaling vinden?**

De status van uw terugbetaling kunt u helaas niet inzien, maar we verzekeren u dat de betaling binnen zeven werkdagen na afhandeling van de retourzending is voldaan.

**Ik heb geen terugbetaling ontvangen.**

Het verschilt per bank hoe lang het duurt voordat onze terugbetaling op uw rekening staat. We betalen altijd binnen zeven werkdagen na afhandeling van de retourzending. Staat het bedrag na vijf werkdagen nog niet op uw rekening? Neem dan contact met ons op via de klantenservice.

**Ik heb geen factuur ontvangen, waar kan ik deze alsnog opvragen?**

De factuur heeft u digitaal toegestuurd gekregen en nogmaals ontvangen bij aflevering van de producten. Is dit toch niet het geval? Neem dan contact op met onze klantenservice en houd uw ordernummer bij de hand. Wij sturen u vervolgens juiste factuur toe.

**Toch niet retourneren?**

U heeft een retourformulier ingevuld, maar bent van gedachten veranderd? Dan hoeft u verder niets te doen. Deze vervalt automatisch en dat scheelt u en Windstroom veel tijd en geld. Onze ervaring is dan ook dat er feitelijk heel weinig retour komt.