

# Voorwaarden voor retourzending van ontvangen materialen

Indien u materialen wilt retourneren, dan dient u rekening te houden met eventuele retourkosten die voor uw rekening komen. Deze kosten zijn afhankelijk van de reden van retourzending. Cito onderscheidt 3 hoofdredenen voor retourzending:

**1. U heeft materiaal ontvangen dat per abuis verkeerd of teveel is besteld.**

Het kan voorkomen dat u per abuis teveel van een artikel of een verkeerd artikel heeft besteld. In de meeste gevallen kunt u deze materialen tegen betaling van retourkosten aan ons retour zenden.

**2. U heeft materialen ontvangen die niet voor u bedoeld zijn.**

Het kan sporadisch voorkomen dat er in een zending, die aan u gericht is, materiaal zit dat niet door uzelf besteld is. U kunt deze materialen dan retourneren op onze kosten.

**3. U heeft materiaal ontvangen dat bij ontvangst beschadigd blijkt te zijn.**

Cito gaat zorgvuldig met de producten van de zendingen om. Desondanks kan het voorkomen dat materialen beschadigd zijn geraakt tijdens de verzending of dat er productiefouten in zitten die in ons magazijn niet zichtbaar zijn geweest. In dit geval kan het beschadigde materiaal op onze kosten retour worden gezonden en zullen wij vervangend materiaal toezenden.

## **Wat moet u nu doen?**

Bij ontvangst van een zending dient u direct de inhoud van het pakket te controleren. Indien u (een deel van) uw reeds ontvangen bestelling retour wilt sturen, dan dient u dit binnen 10 dagen na ontvangst van uw bestelling aan ons kenbaar te maken. Dit kan zowel telefonisch als via het meldingsformulier dat u op onze website vindt bij de informatie van de Klantenservice.

Vul het meldingsformulier volledig in. Onze Klantenservice beoordeelt uw aanvraag en kan eventueel contact met u opnemen voor extra toelichting. Gaat Cito akkoord met uw verzoek dan ontvangt u van ons per mail een begeleidingsbon met instructies die u bij de retourzending dient mee te sturen. Bij retourzendingen dient ook altijd (een copy van) de pakbon te worden meegezonden. (Zie ook onze Algemene Voorwaarden)

**Retouren worden uitsluitend geaccepteerd na voorafgaande goedkeuring door Cito. Tenzij anders bepaald vindt geen creditering plaats van in rekening gebrachte bedragen voor orderbehandeling, verzendkosten en/of administratiekosten.**