

Verzend- en Retourbeleid van DL Kwekerij

Verzenden (materialen & voeding)

Ontvangst bestelling

Zodra de betaling is ontvangen, wordt de bestelling zo snel mogelijk verwerkt en verzonden. Klanten ontvangen een e-mail zodra hun bestelling onderweg is. Verzending van materialen en voeding gebeurt dagelijks via **Bpost**.

Indien artikelen niet beschikbaar zijn of een langere leveringstijd hebben, wordt de klant hierover per e-mail geïnformeerd.

Levertijd

De gemiddelde levertijd bedraagt **3 tot 7 werkdagen** (tenzij anders aangegeven), te rekenen vanaf de ontvangst van de betaling. Deze levertijd is indicatief en niet bindend. Het overschrijden van een levertijd geeft geen recht op schadevergoeding of annulering van de bestelling.

Na verzending heeft DL Kwekerij geen invloed meer op de levertijd. Bij dringende bestellingen kan de klant vooraf contact opnemen via e-mail (dlkwekerij@gmail.com) om de mogelijkheden voor een versnelde levering te bespreken.

Verzendgebied

DL Kwekerij verzendt naar **België, Nederland, Frankrijk, Duitsland en Luxemburg**. Voor leveringen buiten deze landen kan de klant contact opnemen via e-mail.

Verzendkosten & gratis verzending

De productprijzen zijn **exclusief verzendkosten**, tenzij anders vermeld.

→ **Gratis verzending geldt voor bestellingen vanaf €75, met uitzondering van levende dieren.**

Levende dieren vallen niet onder gratis verzending vanwege de specifieke transportvereisten en bijkomende kosten.

Foutieve of onvolledige adresgegevens vallen onder de verantwoordelijkheid van de klant en kunnen extra kosten veroorzaken.

Niet-levering

In geval van niet-levering wordt het volledige aankoopbedrag terugbetaald of het pakket opnieuw verzonden. Dit geldt niet voor verzending via briefpost, die steeds op eigen risico gebeurt.

Afhaling

Bestellingen kunnen na ontvangst van betaling worden afgehaald op:

Ruiseledesteenweg 63, 8750 Wingene.

Na bestelling ontvangt de klant een e-mail om een afspraak te maken voor afhaling.

DL Kwekerij is een **webshop en geen fysieke winkel**; producten kunnen niet ter plaatse worden bekeken. Eventuele beschadigingen of tekortkomingen dienen onmiddellijk gemeld te worden via e-mail.

Bij afhaling vervallen de verzendkosten. Het risico gaat over op de klant vanaf het moment dat het product fysiek in ontvangst wordt genomen.

Bij levering aan een vervoerder die door de klant werd gekozen, gaat het risico over op de klant op het moment van overdracht aan de vervoerder.

Retourneren

Retourvoorwaarden

- Producten op bestelling en **levende dieren (vissen)** kunnen **niet geretourneerd** worden.
- Retourkosten zijn steeds **voor rekening van de klant**.

Werkwijze voor retourneren

1. Stuur een e-mail naar **dlkwekerij@gmail.com** met vermelding van naam, adres, ordernummer, bankrekeningnummer en reden van retour.
2. Binnen **3 werkdagen** ontvangt de klant een bevestigingsmail met het retouradres.
3. Het aankoopbedrag (exclusief verzendkosten) wordt binnen **14 dagen** na ontvangst van het geretourneerde product terugbetaald.

Verzending & levering van vissen (levende dieren)

Levende dieren worden geleverd **door DL Kwekerij zelf of via een gespecialiseerde koeriersdienst** met ervaring in het transport van levende dieren.

Deze verzending vereist extra zorg en specifieke materialen, zoals:

- een kartonnen doos
- isomobox
- heatpack (indien nodig)

➔ **De levering van levende dieren valt niet onder gratis verzending** en hiervoor worden **extra kosten** aangerekend.

Belangrijk:

Bevat een bestelling levende dieren, dan dient de klant **eerst contact op te nemen via e-mail of WhatsApp** om de levering, planning en kosten af te stemmen **vóór het plaatsen van de bestelling**.

DOA-garantie (Dead on Arrival)

Bij aankomst van de vissen ontvangt de klant duidelijke instructies met betrekking tot de DOA-garantie.

Kilometervergoeding voor persoonlijke levering

Voor leveringen door DL Kwekerij zelf binnen een straal van **35 km** van de locatie van DL Kwekerij wordt een kilometervergoeding aangerekend van **€0,55 per kilometer**, berekend voor de heen- en terugrit.

Deze service zorgt voor een persoonlijke, veilige en zorgvuldige levering van levende dieren.

Leveringen buiten een straal van 35 km gebeuren steeds **via een gespecialiseerde koeriersdienst** met ervaring in het transport van levende dieren.

De **kostprijs van deze koeriersdienst is afhankelijk van het gewicht en de omvang van de doos met vissen.**

DL Kwekerij bekijkt per bestelling de meest geschikte verzendmethode en de bijhorende kosten en **brenkt de klant hiervan vooraf op de hoogte.**

De levering wordt pas ingepland **na akkoord van de klant** over de verzendkosten.