

# Algemene voorwaarden - v21

WWW.ZANZARAH.NL

11-01-2018

VERZENDING: WIJ VERZENDEN WERELDWIJD !

Ook het verzend proces is een belangrijke punt bij ZANZARAH.NL

Als klant voor 17:00 uur heeft besteld, versturen wij de bestelling dezelfde werkdag zoals aangegeven, zodat de klant het pakketje binnen 1 - 3 werkdagen\*\* in huis heeft. Het pakketje kan gewoon door de brievenbus, u hoeft dus hiervoor niet speciaal voor thuis te blijven.

\*\*Standaard Bezorgdagen:

Let Op! ( Voor onze Buitenlandse Klanten 2- 7 werkdagen) houd u ook rekening met de feestdagen !

Besteld op: Bezorgd op:

Maandag Dinsdag  
Dinsdag Woensdag  
Woensdag Donderdag  
Donderdag Vrijdag  
Vrijdag Zaterdag  
Zaterdag Dinsdag  
Zondag Dinsdag

( Zoals u in het lijstje ziet, worden de bestellingen die in het weekend geplaatst zijn, pas Dinsdag bezorgd, omdat de bestellingen van het weekend, pas Maandag weer verstuurd kunnen worden.  
Vrijdag geplaatste bestellingen worden eventueel Zaterdag ook bezorgd.)

\*\* De levertijd is afhankelijk van de betreffende vervoerder, en kan niet worden beïnvloed door de aanbieder Zanzarah.

Als u het pakketje maximaal binnen 10 werkdagen nog niet heeft ontvangen? kunt u ons een mailtje sturen.□

Bij aflevering moet de klant de integriteit en volledigheid van de levering controleren en mogelijke schade aan de door de vervoerder gecertificeerde goederen vaststellen. De klacht moet onmiddellijk na ontvangst van de goederen aan de aanbieder worden gemeld. Geopende contactlens blisters of gebruikte contactlenzen worden vanwege hygiënische redenen niet teruggenomen. □

Ondanks dat wij ons uiterste best doen, kan het heel soms gebeuren dat de bestelling niet op de verwachte dag aankomt, daar zijn een paar redenen voor, zoals feestdagen, speciale dagen in het jaar waardoor de bezorgdagen veranderen of vertragen.

Ook zijn er regelmatig vertragingen bij de douanes dat is per land verschillend. Klant kan ook zijn adres gegevens verkeerd ingevuld hebben, hierdoor uitvloeiende problemen kunnen niet aansprakelijk gesteld worden bij Zanzarah, ondanks dat wij onze best zullen doen om het juiste adres te achterhalen. Zorgt u daarom voor een juiste adres en e-mail om dit soort problemen te voorkomen, check uw adres gegevens een paar keer voordat u uw bestelling definitief plaatst, ook uw email adres is erg belangrijk, zodat we u kunnen bereiken bij problemen, u kunt ook achteraf een mailtje sturen om het aan ons door te geven.

Wij raden u aan om met de feestdagen, rekening te houden met vertragingen, vooral rond kerst en nieuwjaar dan zijn veel bezorgbedrijven erg druk.  
Ons advies is dan om eerder te bestellen om de drukte voor te zijn.

Retouren:

Als u niet tevreden bent met uw product of er mankeert iets aan, dan kunt u ons binnen 1 week een mailtje sturen en de reden erbij vermelden.

-----Mits de blisters niet geopend zijn, en de contactlenzen niet gebruikt zijn!-----

Onze retouren zijn in 2 situaties gedeeld, 1 voor omruilen, 2 voor alleen retour.

--Let op ! Wij nemen Geen geopende en gebruikte contactlenzen terug, om hygienische redenen--

1-Retouren voor omruilen:

Binnen 1 week geeft u in een mailtje aan voor welk product u hem wilt omruilen. Zonder voorafgaand e-mail kunnen

wij uw retour niet in behandeling nemen.

U stuurt het product terug in een goed beschermende verpakking, bv bubble enveloppe, de retour kosten zijn in dit geval voor de klant zelf. Zodra wij het pakketje in goede orde hebben ontvangen, krijgt u van ons bericht en zullen wij binnen 2 werkdagen het nieuwe product toesturen, u zult altijd een mailtje krijgen over de voortgang van uw pakketje. Als er nog prijsverschil is tussen de 2 Producten, dan wordt het verschil binnen 5 werkdagen terug gestort op het bij ons bekende rekeningnummer. U kunt het pakketje naar het onderstaand retour adres versturen.

2-Alleen Retouren :

Binnen 1 week geeft u in een mailtje aan dat u uw product terug wilt sturen. Zonder voorafgaande e-mail kunnen wij uw retour niet in behandeling nemen. U stuurt het product terug in een goed beschermende verpakking, bv bubble enveloppe, de retour kosten zijn in dit geval voor de klant zelf.

U kunt het product terug retourneren naar het onderstaand retour adres, Zodra wij het pakketje hebben ontvangen, wordt uw aankoopbedrag voor het product, binnen 5 werkdagen terug gestort op het bij ons bekende rekeningnummer.

Retouradres:

Vraagt u via e-mail naar het retour adres:

Email: [info@zanzarah.nl](mailto:info@zanzarah.nl)

(c) Zanzarah 09/ 2017

---

Hoe worden contactlenzen gedragen en opgeslagen?

Contactlenzen kunnen dagelijks worden gedragen. Ze worden 's morgens gebruikt en 's avonds verwijderd.

Bij ons vindt u lenzen die maximaal 12 maanden meegaan.

Voor de verzorging van de contactlenzen zijn een verzorgingsproduct Lotion en een opslagcontainer noodzakelijk, Daarom leveren wij onze contactlenzen altijd met een Gratis opslag container. Het verzorgingsproduct is afhankelijk van de soort contactlens - zachte lenzen vereisen een ander reinigingsmiddel dan harde contactlenzen.

\_\_\_\_\_ Wij adviseren een combinatieoplossing "All-in-one speciaal voor ZACHTE contactlenzen".\_\_\_\_\_

- Waar moet je op letten met contactlenzen?

Omdat onze contactlenzen veel langer gedragen worden dan andere contactlenzen, is dagelijkse reiniging het belangrijkste. Tips: - Als uw lens raar aanvoelt na het aanbrengen, probeert u dan eerst de lens andersom te draaien, lenzen kunnen wel eens omdraaien dus binnenste buiten en andersom, voelt het daarna nog steeds niet goed ? dan zit er waarschijnlijk een stofje erop, dip uw lens in de lotion om het stofje eraf te krijgen .

-----Belangrijk: Neem altijd eerst een bezoek bij uw oogspecialist (oogarts of optometrist), voordat u begint met het dragen van contactlenzen, zodat u weet hoe u moet omgaan met contactlenzen en hun verzorging, en ook wat uw sterkte is , we raden aan om uw ogen per half jaar te laten controleren, zorgt u altijd voor de juiste zorg en hygiëne !

----- In onze doosjes staat ook het nodige informatie over de juiste verzorging en handleiding, hoe u de contactlenzen in moet doen en verzorgen. Zie binnenkant van onze doosjes.

- Disclaimer. Wij zijn niet aansprakelijk voor de onjuiste en onhygiënische gebruik van contactlenzen.

--FAQS - veel gestelde vragen

- Ik woon buiten Nederland en mijn pakketje is niet aangekomen binnen 7 werkdagen. Waarom is dit?

Helaas, sommige landen hebben regelmatig vertraging binnen hun douanediens. Dit kan leiden tot zeer lange vertragingen, echter zijn wij graag bereid een restitutie of vervanging te regelen als het pakje niet is ontvangen binnen de 21 werkdagen vanaf de verzending.

- Mijn pakket is beschadigd of leeg aangekomen, wat moet ik doen?

Neem foto's van de voorkant en achterkant van de verpakking en de beschadigde inhoud. We zullen een claim indienen bij de koeriers, zij zullen verder onderzoek verrichten. Zodra het onderzoek is afgerond, zullen wij contact opnemen met u over onze beslissing. Gelieve het pakket bewaren en de inhoud, in het geval dat de koerier dit vereist als bewijs.

- De lenzen zijn aangekomen, wat moet ik nu doen?

Zorg ervoor dat u een multifunctionele vloeistof heeft Speciaal voor zachte lenzen. Laat de contactlenzen in deze oplossing voor 24 uur, voordat u begint met het dragen van uw contactlenzen. Verschoon dagelijks het vloeistof van

uw lenzen waar u ze in bewaard, ook al draagt u ze niet, goede verzorging van uw lenzen zorgt voor een langere draagcomfort van uw lenzen. Volg de instructies op voor de reinigings- en opslag van uw lenzen. Zie binnenkant van onze doosjes.

-- De lenzen bewegen rond in mijn oog.

Waarom gebeurt dit? Dit kan verschillende redenen hebben, zie hieronder;

1) Deze lenzen zijn jaarlenzen en hebben dus minder waterinhoud. Dit kan extra droogte veroorzaken waardoor de lens beweegt. Gebruik eventueel dagelijks oogdruppels om ze comfortabel te maken.

2) U draagt de lens binnenstebuiten. Draai het alstublieft om en probeer het opnieuw.

3) U lijdt aan astigmatisme. Dit betekent dat je hoornvlies anders gebogen is en dus past de lens niet goed. U moet dit bevestigen met een oogspecialist en de volgende keer contactlenzen kopen die specifiek voor deze aandoening zijn.

--De lenzen zijn ongemakkelijk en krassen op mijn oog. Wat kan ik doen?

1) Zorg ervoor dat u de lenzen grondig hebt gereinigd met voldoende oplossing. Als hiermee het probleem niet is opgelost, hebt u mogelijk de lens gekrast waardoor u deze niet meer kan dragen, hij dient te worden weggegooid en een nieuw paar moet worden aangeschaft.

--De kleur / stijl van de lenzen is anders dan mijn laatste paar. Waarom?

1) We nemen feedback van klanten over en dus kan de kleur of stijl af en toe variëren. We kunnen u verzekeren dat dit niet vaak gebeurt. Als u een verificatie wilt van de tint die u koopt, aarzel dan niet om ons eerst om advies te vragen.

--Hoe lang gaan de lenzen mee?

De meeste Zanzarah lenzen gaan 1 jaar mee. Dit is echter alleen met de juiste zorg en aandacht. We raden u echter aan gelieve ze na 6 maanden te vervangen.

Alle prijzen zijn inclusief btw  
(c) Zanzarah 09/ 2017