

Hoe snel ontvang ik mijn bestelling?

Met inachtneming van hetgeen hierover van deze algemene voorwaarden is vermeld, zullen wij de geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 5 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt u hiervan uiterlijk 5 dagen nadat u de bestelling geplaatst heeft bericht. U heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.

Wanneer u meerdere artikelen in één keer heeft besteld, laten wij deze doorgaans op hetzelfde moment bij u bezorgen. De levertijd van de hele bestelling is daarom gelijk aan die van het artikel met de langste levertijd.

Als plaats van levering geldt het adres dat door u aan de ons kenbaar heeft gemaakt.

Uit welke bezorgopties kan ik kiezen?

Standaard levering

Uw bestelling wordt gratis thuis geleverd door PostNL wanneer u bestelt voor €150,- of meer en de betaling voldoet via Ideal. Bestelt u voor minder dan €150,- dan zijn de kosten €15,00 voor een maximaal van 12 flessen.

PostNL

Voor het bezorgen van uw prestigieuze wijn of accessoires maken wij gebruik van Flespakket (PostNL). Flespakket is gespecialiseerd in wijnleveringen. U ontvangt uw bestelling in een degelijke verpakking, speciaal ontwikkeld voor het vervoeren van wijn.

Wanneer ontvang ik een track and trace code?

U ontvangt een bevestiging per e-mail zodra het pakket gescand is in het sorteercentrum en verder verwerkt wordt. Na het ontvangen van deze e-mail van PostNL kunt u ervan uitgaan dat het pakket de verwachte leverdatum geleverd wordt. Mocht uw pakket vertraging oplopen bij PostNL kan Somm's hier helaas geen invloed op uitoefenen. Bestaat uw bestelling uit alcoholhoudende artikelen? Houdt er dan rekening mee dat de PostNL-bezorger een verplichte leeftijdscheck zal uitvoeren.

Wat gebeurt er met mijn pakket wanneer ik niet thuis ben?

Niet getreurd! PostNL levert uw bestelling af bij uw burens (tenzij anders aangegeven). Mocht bij uw burens ook geen gehoor zijn proberen zij het de volgende dag opnieuw. Als dit weer niet lukt wordt het pakketje naar de dichtstbijzijnde afhaallocatie gebracht.

Wat houdt proefgarantie precies in?

Bij Somm's geldt standaard een proefgarantie van 30 dagen. Naast de 30 dagen bedenktijd heeft u dus ook nog proefgarantie. Dit betekent dat u uw wijn kunt terugsturen wanneer u minimaal 6 flessen van dezelfde wijn heeft besteld. Door onze geklimatiseerde opslag zijn wij zeker van de kwaliteit. Toch kan het zijn dat u de wijn anders beleeft dan door ons omschreven, want natuurlijk, smaak is iets subjectiefs. Wanneer u ervoor kiest om uw overige wijn terug te sturen, krijgt u een tegoedbon waarmee u in onze webshop een andere wijn kunt uitkiezen die wel bij u past. De Proefgarantie is een toevoeging op het herroep recht en doet niets af aan de hieronder genoemde wettelijke garantie die voor alle producten geldt.

Wat zijn de voorwaarden voor het terugsturen onder proefgarantie?

1. U heeft minimaal 6 flessen van dezelfde soort wijn gekocht. Met uitzondering van de aangebroken fles stuurt u de rest terug. Alle overige flessen worden dan vergoed tegen aanschafwaarde d.m.v. een waardebon.
2. De wijn dient teruggestuurd te worden in de originele verzendoos waarin u uw wijn ook ontvangen heeft.
3. De proefgarantie is vanaf 30 dagen na levering geldig.
4. Voordat u uw wijn terugstuurt neemt u telefonisch contact met ons op.

Hoe zit het met de wettelijke garantie?

Ook staan wij in voor de wettelijke garantie die geldt voor alle artikelen die je bij ons koopt. Voldoen ze niet aan uw verwachting? Dan gaan we daar iets aan doen. Neem daarvoor telefonisch contact met ons op. De wettelijke garantie wil zeggen dat een product datgene is of moet doen wat de consument er in alle redelijkheid van mag verwachten. Naast de wettelijke garantie geldt voor bepaalde artikelen de fabrieksgarantie. Een fabrieksgarantie is een garantie die wordt gegeven door de fabrikant. De voorwaarden en garantieduur afhankelijk van de fabrikant.

Annuleren

Kan ik mijn bestelling annuleren?

Wanneer uw bestelling nog niet verzonden is kunt u uw bestelling nog annuleren. Voor het annuleren van uw bestelling neemt u contact met ons op.

Hoe snel wordt mijn bestelling gecrediteerd?

Wanneer u met IDEAL betaald, duurt het crediteren van uw bestelling ongeveer drie werkdagen. Bij een betaling met creditcard wordt de reservering van het bedrag binnen drie dagen opgeheven.

Oogstjaar

U kunt er vanuit gaan dat u de wijnen van het aangeboden oogstjaar ontvangt. Echter komt weleens voor dat men een opvolgend oogstjaar ontvangt omdat het oorspronkelijke oogstjaar niet meer beschikbaar is. Uiteraard proberen wij dit te voorkomen en controleren wij dagelijks onze informatie. Door ons brede assortiment aan wijnen, kan het dus zo zijn dat een wijn nog niet is aangepast naar het nieuwe jaar. Wij streven ernaar om de beschikbare oogstjaren zo snel mogelijk aan te passen wanneer deze veranderen. De oogstjaren die vermeld staan op onze website zijn dan ook onder voorbehoud. Wilt u er helemaal zeker van zijn dat u het gewenste oogstjaar ontvangt? Neem dan telefonisch contact met ons op . Zo kunnen wij u persoonlijk te woord staan en het oogstjaar nogmaals voor u controleren.

Heeft u een klacht?

Somm's is constant bezig met het optimaliseren van de webshop. Wij stellen het dan ook op prijs wanneer u ons laat weten wanneer u een klacht heeft of vindt dat er iets beter kan.

Hoe dien ik een klacht in?

U kunt u klacht indienen via info@somms.nl. We zijn elke werkdag van 09.00 tot 17.00 uur bereikbaar via telefoon op 06-14754467. U krijgt telefonisch meteen een inhoudelijke reactie. Niet tevreden met het antwoord? Schrijf dan het management van Somm's aan. Stuur per post uw klacht naar onderstaand adres. Binnen 5 dagen krijgt u van ons een inhoudelijke reactie op uw klacht.

Kurk?

Helaas komt het weleens voor dat een wijn kurk bevat. Mocht u hiervan overtuigd zijn kunt u dit te allen tijde aan ons doorgeven. U kunt dit via info@somms.nl aan ons laten weten. De fles dient $\frac{3}{4}$ vol te zijn als deze retour wordt gestuurd. Alleen dan komt deze fles in aanmerking voor creditering. De fles kan samen met de factuur worden verstuurd naar het volgende adres: somms.nl, t.a.v. Klachten, Heugemer Molenstraat 3, 6229 AK te Maastricht. Wijnen die slecht geworden zijn door te lange bewaring of door uitdroging, vallen niet onder dit beleid. Hier kunnen wij niet voor aansprakelijk worden gesteld. Neem de bewaarplek voor uw wijnen dan ook zeker serieus. Deze kan veel invloed hebben op de kwaliteit van uw wijn. De kosten van de retourzending zullen niet worden vergoed, tenzij u een gegrond beroep doet op garantie.

Somm's
T.a.v. Rick van Kerkhoff
Heugemer Molenstraat 3
6229 AK te Maastricht