

## **Retourbeleid & herroepingsrecht SKIN-LAB**

Bij online aankopen via de webshop van Skin-Lab geldt het wettelijk herroepingsrecht voor consumenten zoals voorzien in het Belgische recht.

- De klant heeft het recht om de aankoop binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de bestelling te herroepen, zonder opgave van redenen.
- De herroepingsperiode begint te lopen vanaf de dag waarop de klant (of een door de klant aangewezen derde, die niet de vervoerder is) het product fysiek in bezit krijgt.

### **Voorwaarden voor retour**

Om hygiënische en veiligheidsredenen kunnen enkel producten worden teruggestoken die:

- in de originele, ongeopende verpakking zitten;
- onbeschadigd en ongebruikt zijn;
- voorzien zijn van alle bijhorende labels en eventuele verzegelingen.

Producten waarvan de verpakking geopend is, die gebruikt of beschadigd zijn, of die redelijkerwijs niet meer verkoopbaar zijn, kunnen niet worden teruggestoken.

### **Hoe retourneren?**

1. De klant meldt zijn/haar wens tot retour binnen 14 dagen na ontvangst via e-mail op: [shop@skin-lab.be](mailto:shop@skin-lab.be) (of het exacte adres dat je wilt gebruiken).
2. De klant vermeldt daarbij:
  - naam en voornaam;
  - bestelnummer;
  - product(en) die worden teruggestuurd.
3. De producten worden op eigen kosten en risico van de klant teruggestuurd naar het door Skin-Lab opgegeven retouradres, in een degelijke verpakking.

### **Terugbetaling**

- Zodra de gereturneerde producten door Skin-Lab in goede, ongeopende staat zijn ontvangen en gecontroleerd, wordt het betaalde bedrag voor deze producten teruggestort.
- De terugbetaling gebeurt via dezelfde betaalmethode als waarmee de oorspronkelijke betaling werd uitgevoerd, tenzij anders overeengekomen met de klant.
- Eventuele oorspronkelijke verzendkosten worden enkel terugbetaald in de gevallen waarin de volledige bestelling wordt herroepen conform de wettelijke bepalingen.

## **Shipping & Return Policy SKIN LAB**

For every order placed via the Skin-Lab webshop, products are processed and shipped as quickly as possible to the delivery address provided by the customer.

- Shipping costs: €5.00 per order (standard rate, regardless of the number of products).
- Orders are shipped within a reasonable timeframe after payment, except in cases of force majeure or temporary unavailability of the product.
- If, in exceptional cases, a product cannot be delivered on time, the customer will be informed by e-mail and an appropriate solution will be proposed (later delivery, alternative product or refund).

### **Return Policy & Right of Withdrawal**

For online purchases via the Skin-Lab webshop, the statutory right of withdrawal for consumers applies, as provided under Belgian law.

- The customer has the right to withdraw from the purchase within 14 calendar days after receiving the order, without giving any reason.
- The withdrawal period starts on the day the customer (or a third party designated by the customer, who is not the carrier) physically takes possession of the product.

### **Conditions for Returns**

For hygiene and safety reasons, only products that meet all of the following conditions can be returned:

- They are in their original, unopened packaging.
- They are undamaged and unused.
- All original labels and any seals are still intact.

Products whose packaging has been opened, which have been used or damaged, or which can no longer reasonably be offered for sale, **cannot** be accepted as returns.

### **How to Return?**

1. The customer notifies Skin-Lab of their intention to return the product within 14 days after receipt, by e-mail to: [shop@skin-lab.be](mailto:shop@skin-lab.be).
2. The customer should mention:
  - full name;
  - order number;
  - the product(s) being returned.
3. The products are returned at the customer's own cost and risk to the return address specified by Skin-Lab, in suitable protective packaging.

### **Refund**

- As soon as the returned products have been received and checked by Skin-Lab and are found to be in good, unopened condition, the amount paid for these products will be refunded.
- The refund will be made using the same payment method that was used for the original transaction, unless otherwise agreed with the customer.
- Any original shipping costs will only be refunded where the entire order is withdrawn, and only in accordance with the applicable legal provisions.

## Français – Politique d'expédition et de retour SKIN LAB

### Politique d'expédition – Skin-Lab

Pour chaque commande passée via la boutique en ligne de Skin-Lab, les produits sont traités et expédiés dans les plus brefs délais à l'adresse de livraison indiquée par le client.

- Frais d'envoi : **5,00 €** par commande (tarif standard, quel que soit le nombre de produits).
- Les commandes sont expédiées dans un **délai raisonnable** après réception du paiement, sauf en cas de force majeure ou d'indisponibilité temporaire du produit.
- Si, à titre exceptionnel, un produit ne peut pas être livré dans les délais, le client en sera informé par e-mail et une solution appropriée sera proposée (livraison ultérieure, produit alternatif ou remboursement).

### Politique de retour et droit de rétractation

Pour les achats en ligne effectués via la boutique Skin-Lab, le droit légal de rétractation du consommateur s'applique, tel que prévu par la législation belge.

- Le client dispose d'un délai de 14 jours calendrier à compter de la réception de la commande pour se rétracter, sans devoir en indiquer le motif.
- Le délai de rétractation commence à courir le jour où le client (ou un tiers désigné par le client, autre que le transporteur) prend physiquement possession du produit.

### Conditions de retour

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, seuls les produits qui remplissent toutes les conditions suivantes peuvent être repris :

- Ils se trouvent dans leur emballage d'origine, non ouvert.
- Ils sont intacts et n'ont pas été utilisés.
- Toutes les étiquettes et éventuels scellés sont toujours présents et intacts.

Les produits dont l'emballage a été ouvert, qui ont été utilisés ou endommagés, ou qui ne peuvent raisonnablement plus être remis en vente, ne peuvent pas être repris.

### Procédure de retour

1. Le client doit notifier sa volonté de retourner le produit dans les 14 jours suivant la réception, par e-mail à l'adresse : **shop@skin-lab.be**.
2. Le client mentionne :
  - nom et prénom ;
  - numéro de commande ;
  - le ou les produit(s) concerné(s).
3. Les produits sont renvoyés, aux frais et risques du client, à l'adresse de retour communiquée par Skin-Lab, dans un emballage approprié.

### Remboursement

- Dès que les produits retournés ont été reçus et contrôlés par Skin-Lab et qu'ils sont jugés en **bon état et non ouverts**, le montant payé pour ces produits est remboursé.
- Le remboursement est effectué via le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord différent avec le client.
- Les éventuels frais d'envoi initiaux ne sont remboursés que si la commande complète est annulée, et uniquement conformément aux dispositions légales applicables.