

Ben je niet tevreden over een product dat je van ons ontvangen hebt en wil je je bestelling annuleren? Of is er iets niet in orde? Geen probleem! Terugsturen kan tot 14 kalenderdagen na de ontvangst van je bestelling. We lossen het graag voor je op.



Heb je ergens anders besteld dan op hollandsnieuwe.nl of via onze klantenservice? Retourneer dan je bestelling via diezelfde winkel of webshop. Neem daarvoor contact met hen op.

## ik wil mijn Sim Only bestelling annuleren

Neem contact op met onze klantenservice via hollandsnieuwe.nl. Je hoeft niets terug te sturen.

## ik wil een toestel met abonnement retourneren, of een defect toestel ruilen

Doorloop alle stappen hieronder. Na ontvangst van je retourzending storten we binnen 14 dagen het aankoopbedrag terug op het bij ons bekende rekeningnummer. Je ontvangt een bevestiging per e-mail. In het geval van een defect toestel ontvang je zo snel mogelijk een nieuw toestel.

Voorwaarden voor retour: Om je retour in behandeling te kunnen nemen, moeten we het toestel compleet, onbeschadigd, in originele verpakking én teruggezet naar de fabrieksinstellingen (zie stap 3) ontvangen.

## maak eerst je toestel gereed

Heb je je toestel al in gebruik genomen?  
Doorloop dan eerst deze stappen.

- 1 Zet de 'zoek mijn iPhone' of 'Android/Google' activeringsvergrendeling uit.
- 2 Zet de pincode en/of toestelvergrendeling van je toestel uit.
- 3 Zet het toestel terug naar de fabrieksinstellingen. Kijk op hollandsnieuwe.nl/toestelinstellingen hoe je dat bij jouw toestel doet.

## maak dan je pakket gereed

- 1 Doe het toestel en alle accessoires terug in de originele verpakking.
- 2 Vul de vragen op het retourformulier in, knip uit en stop dit deel in het pakket.
- 3 Onderteken het formulier en voeg dit bij het pakket. Afhankelijk van de waarde van je pakket adviseren we je de bestelling aangetekend of verzekerd te retourneren. De kosten hiervoor zijn afhankelijk van de vervoerder maar meestal kost dit tussen de 8 en 15 euro.

afzender:  
naam: .....  
adres: .....  
.....

aan:  
Retourverwerking HN  
Industrieweg 98  
5145 PW Waalwijk

**retourformulier**

Ik stuur mijn pakket terug, omdat:  
 Ik wil mijn bestelling annuleren.  
 Ik heb een defect toestel ontvangen en wil graag een nieuwe.

ordernummer\*: .....

ontvangstdatum: .....

IMEI-nummer\*\*: .....

telefoon in  
doos: .....

\*Je vindt je ordernummer in je welkomstmail.  
\*\*Je vindt het IMEI-nummer op de doos van je telefoon.

Ja, ik heb alle informatie en voorwaarden voor retour gelezen.

datum: ..... handtekening: .....