

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](https://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](https://hollandsnieuwe.nl). Je hoeft niets terug te sturen.

## ik wil een telefoon met abonnement retourneren, of een kapotte telefoon 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 defecte telefoon ontvang je zo snel mogelijk een nieuwe.

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

Heb je bij ons ook een oplader besteld? Vergeet dan niet deze mee terug te sturen. Is de oplader kapot? Neem dan contact op met onze klantenservice.

## maak eerst je telefoon gereed

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

- 1 Zet op een Apple de 'zoek mijn iPhone' activeringsvergrendeling en de iCloud uit. Heb je een Android of Google telefoon? Zet dan de 'Android/Google' activeringsvergrendeling uit.
- 2 Zet de pincode en/of toestelvergrendeling van je telefoon uit.
- 3 Zet de telefoon terug naar de fabrieksinstellingen. Kijk op [hollandsnieuwe.nl/toestelinstellingen](https://hollandsnieuwe.nl/toestelinstellingen), hoe je dat bij jouw telefoon doet.

## maak dan je pakket gereed

- 1 Doe de telefoon 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. Onderteken het formulier en voeg dit bij het pakket.
- 3 Stuur het pakket terug. Afhankelijk van de waarde raden we aan om de telefoon aangetekend of verzekerd te retourneren. De kosten variëren, maar liggen meestal tussen de 8 en 15 euro.

afzender:

aan:  
Retourverwerking HN  
Industrieweg 98  
5145 PW Waalwijk

afzender:

datum:

handtekening:

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

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

doos:

telefoon in

IMEI-nummer\*\*:

ontvangstdatum:

ordernummer\*:

☐ Ik stuur mijn pakket terug, omdat:  
☐ Ik wil mijn bestelling annuleren.  
☐ Ik heb een defecte telefoon ontvangen en wil graag een nieuwe.

**retourformulier**

