

Veel gestelde vragen!

Inhoudsopgave:

Onderwerp	Pagina
Bestellen	2
<i>Aanmelden</i>	2
<i>Bestellen van artikel</i>	2
<i>Leveringsvoorwaarden</i>	2
Klantenservice	2
<i>Persoonlijk contact</i>	3
<i>Klachtenformulier</i>	3
<i>Retourneren</i>	3
<i>Verkeerde artikel ontvangen</i>	3
<i>Retourformulier</i>	3
Garantie	4
<i>Kapot product ontvangen</i>	4
<i>Garantie periode</i>	4
Levering	4
<i>Levertijd</i>	4
Betalen	4
<i>Veilig betalen</i>	4
Uw gegevens	5
<i>Wachtwoord vergeten</i>	5
<i>Uw gegevens wijzigen</i>	5
Diversen	5

Bestellen:

Aanmelden,

Om een product bij ons te kunnen bestellen moet u zich eerst bij ons aanmelden. Door uw aanmelding kunnen wij weten waar het product naar toe moet en daarnaast kunnen wij op deze wijze voorkomen dat derden misbruik zouden kunnen maken van uw persoonsgegevens.

Stap voor stap:

- Klik op tabblad "Bestellen"
- Bent u een nieuwe klant, klik op "Ga verder"
- Op deze pagina vult u uw gegevens in
- Bepaalde gegevens zijn verplicht, deze zijn met "*" aangegeven

Bestellen van een artikel,

Stap voor stap:

- U dient zich eerst aan te melden (voor meer informatie zie hierboven)
- Klik op "bestel" (onder de foto van het gekozen artikel)
- Door middel van op "+" en/ of "-" te klikken bepaalt u de aantallen
- Wilt u ook een ander artikel bestellen, klik dan op "verder winkelen" en volg hiervoor de genoemde procedure opnieuw
- Wilt u afrekenen, klik dan op "Afrekenen". Nadat u op "afrekenen"gedrukt hebt komt u in de pagina "Uw gegevens" terecht
- Controleer uw gegevens
- Kies de juiste verzendmethode en klik op "Verder"
- Indien u bepaalde opmerkingen hebt, kunt u dat bij "opmerkingen"vermelden
- Daarna op "verzenden" klikken om uw bestelling definitief bij ons te bevestigen

Leveringsvoorwaarden,

Wij verzoeken u om onze algemene leveringsvoorwaarden te bestuderen voordat u een bestelling bij ons plaatst. U kunt onze algemene voorwaarden via het tabblad "documentatie" downloaden en uitprinten.

Klantenservice:

Persoonlijk contact,

Wij streven naar een ultieme dienstverlening en service. Hebt u vragen over onze producten c.q. diensten, neem dan gerust contact met ons op. Onze medewerkers zijn telefonisch, per e-mail en fax bereikbaar.

Onze productspecialisten en adviseurs zullen u volledig ondersteunen om de juiste keus te kunnen maken.

Indien u een klacht en/of een opmerking hebt over onze diensten willen wij dat graag onmiddellijk oplossen en beantwoorden. Uw tevredenheid staat bij ons voorop.

U kunt uw klacht uitsluitend schriftelijk (via

klachtenformulier) bij ons indienen. Binnen 48 uur zullen wij daar een reactie op geven.

Klachtenformulier,

U kunt het klachtenformulier op onze website onder het tabblad "documentatie" downloaden en uitprinten.

Retourneren,

Als consument hebt u het recht om gedurende 14 dagen na ontvangst van de goederen, deze zonder opgave van redenen te retourneren. De goederen dienen ongebruikt en in de originele verpakking geretourneerd te worden. Indien blijkt dat u de goederen gebruikt hebt en/of de originele verpakking geopend is, dan kunnen wij deze goederen niet terugnemen. Er zijn bepaalde artikelen die wegens hygiënische redenen niet teruggenomen mogen worden (zie onze algemene voorwaarden).

Eventuele betaalde bedragen worden uiterlijk binnen 14 dagen na retourontvangst van de betreffende goederen gerestitueerd. De kosten van verzending en retourzendingen komen voor uw rekening en worden in mindering gebracht op het terug te betalen bedrag tenzij het een duidelijke fout van ons is.

Als u een artikel ontvangt dat niet naar behoren functioneert, neem dan zo spoedig mogelijk per fax of per mail contact op met ons (binnen 48 uur na ontvangst). Wij verzoeken u om uw gegevens, factuurnummer en de naam van het desbetreffende artikel in uw fax/e-mail te vermelden. Wij zullen binnen 48 uur met u contact opnemen om een oplossing te vinden en indien nodig een vervangend product toesturen.

Verkeerde artikelen ontvangen,

Indien u een verkeerd artikel ontvangen hebt neemt u dan z.s.m. (uiterlijk binnen 48 uur) contact op met ons. We zullen naar uw bestelling kijken en in overleg met u het juiste artikel naar u sturen.

Retourformulier,

U bent verplicht het retourformulier volledig in te vullen, uit te printen en mee te sturen met de retourzending. Ook als u het product zonder opgave van redenen terugstuurt, moet u dit formulier gebruiken en dit in het formulier aangeven.

Het retouradres vindt u op het formulier. Zonder het retourformulier duurt het aanzienlijk langer voordat de retourzending kan worden behandeld en loopt u de kans dat er nog extra administratiekosten in rekening worden gebracht als de afdeling klantenservice niet direct kan achterhalen wat er met het teruggestuurde product moet worden gedaan.

U kunt een artikel retourneren door het retourformulier volledig in te vullen, uit te printen en mee te sturen met de retourzending. U kunt het retourformulier via onze website, onder het tabblad "documentatie" downloaden en uitprinten.

Garantie:

Kapot bij ontvangst,

Als u een artikel ontvangt dat niet naar behoren functioneert, neem dan zo spoedig mogelijk (maximum 24 uur na ontvangst) per fax en/of e-mail contact op met ons. Wij verzoeken u om uw gegevens, factuurnummer en de naam van het desbetreffende artikel in uw e-mail en/of fax vermelden. Wij zullen binnen 48 uur met u contact opnemen om een oplossing te vinden en indien nodig een vervangend product toesturen.

Bij bepaalde goederen kan om bijvoorbeeld hygiënische en producttechnische redenen geen garantie worden gegeven.

Garantie door fabrikant,

Nadat de wettelijke garantieperiode van het product is verlopen krijgt u meestal via de fabrikant extra garantie. Deze garantievoorwaarden zijn tevens specifiek voor elk artikel. U vindt ze terug op de verpakking in de documentatie die bij het product is bijgevoegd. Op de huidverzorgingsproducten, cosmetica, voedingssupplementen en huidaandoeningproducten gelden alleen de wettelijke garantie regeling.

Levering:

Levertijd,

Wij verzenden uw bestelling binnen 48 uur als alle of een deel van uw bestelling op voorraad is en daarnaast als:

- U voor 17:00 uur heeft besteld.
- U voor 16:00 uur heeft betaald met iDeal.

Als een product niet voorradig is?

De ontbrekende artikelen ontvangt u op een later moment. U wordt vanzelf per e-mail en/of telefonisch op de hoogte gebracht.

Betaalmethoden:

U kunt met behulp van de volgende methoden betalen:

iDEAL,

- Veilig betalen
- Alleen voor bestellingen binnen Nederland
- Tijdens het bestelproces de betaling afhandelen via uw eigen bank
- Dit is de snelste betaalmethode
- Op basis van specifieke beveiligingsmethodes van uw eigen bank regelt u de betaling
- Als u telebankiert, kunt u direct gebruik maken van iDEAL, zonder dat u zich daarvoor hoeft aan te melden

Eenmalig machtiging,

- Voor bestellingen binnen Nederland
- Hiermee machtigt u ons bedrijf om het bedrag eenmalig van uw rekening af te schrijven
- Als u voor het eerst betaald met een eenmalige machtiging is er een verwerkingstijd van 12 dagen.

Vooruitbetaling,

- U kunt het totaalbedrag overmaken onder vermelding van uw ordernummer:
Rabobank:1035.78.315
T.n.v. Elegant Beauty

Bij een vooruitbetaling verwerken wij de order zodra wij uw betaling hebben ontvangen. Ongeveer 48 uur na de ontvangst van uw betaling zullen wij uw bestelling verzenden.

Rembours,

- Wij rekenen € 14,50 extra voor de betaalwijze onder rembours. Als u onder rembours bestelt wil dit zeggen dat u afrekent op het moment dat uw bestelling wordt afgeleverd. Zorg dus dat u voldoende contant geld in huis heeft en dat u thuis bent.

Uw gegevens:

Wachtwoord vergeten,

Als u uw wachtwoord bent vergeten kunt u dat tijdens het inloggen aangeven. U hoeft alleen uw e-mail adres (dat bij ons bekend staat) te vermelden en uw wachtwoord wordt op een veilige wijze naar uw e-mail adres verzonden.

Uw gegevens wijzigen,

Om uw klantgegevens te wijzigen moet u eerst inloggen. Nadat u ingelogd bent ziet u een overzicht van de gegevens zoals deze bij ons bekend zijn. U kunt hier uw gegevens aanpassen. Om de wijzigingen definitief te maken klikt u op 'bewaren'.

Andere vragen:

Hebt u een andere vraag die hierboven niet vermeld is, neemt u dan met ons contact op. U kunt ons per e-mail bereiken.

E-mail: info@elegantbeauty.nl

BTWnummer: NL821879212B01

