AANKOPEN

Hier beantwoorden we de meest gestelde vragen van onze klanten. Als u het antwoord op uw vraag niet kunt vinden, neem dan gerust contact met ons op via ons contactformulier.

Hoe doe ik een online aankoop?

U zult merken dat het proces heel eenvoudig is en dat u, als u hulp nodig heeft, ons alleen maar hoeft te vragen.

1. Kies de producten die je het leukst vindt en voeg ze toe door te klikken op "aan mijn winkelwagentje toevoegen", waarbij je ervoor zorgt dat de gekozen maat en kleur correct zijn.

2. Je zult altijd het aantal producten in je winkelwagentje en het totaalbedrag ervan weten (exclusief verzendkosten, die bij het afronden van de aankoop worden toegevoegd) door te klikken op het winkelwagentje-icoon rechtsboven, en in ons geval in de app, op de navigatiebalk onderaan.

3. Wanneer je klaar bent, controleer de geselecteerde producten, controleer het bedrag van je bestelling en voltooi je aankoop door te klikken op "bestelling plaatsen".

4. Tijdens het afrekenen vul je de gevraagde gegevens in (die nodig zijn om je bestelling te verwerken). Bij de verzend- en betaalmethoden leggen we uit welke opties beschikbaar zijn in jouw land.

5. Nadat je het proces correct hebt voltooid, ontvang je een e-mail ter bevestiging van je aankoop en de referentie van je bestelling.

MOET IK ME REGISTREREN OM ONLINE TE KOPEN?

Om te kunnen kopen op de Brownie-website hebben we alleen je basis contactgegevens nodig (naam, e-mail, telefoonnummer en afleveradres). We raden je echter aan om een account te registreren om je bestelling beter te kunnen volgen via het gedeelte "mijn account" en altijd op de hoogte te blijven van onze nieuwtjes. Voor aankopen via de app is registratie echter wel noodzakelijk.

Hoe kan ik er zeker van zijn dat mijn aankoop correct is afgerond?

Zodra je de aankoop hebt voltooid, ontvang je onmiddellijk een bevestigingsmail van je bestelling. Als je deze niet ontvangt, raden we je aan contact met ons op te nemen, zodat we kunnen bevestigen dat de aankoop correct is uitgevoerd en de bevestiging opnieuw kunnen sturen.

Zodra de bestelling in handen van de vervoerder is, ontvang je een e-mail met de informatie.

De vervoerder die verantwoordelijk is voor de levering van je bestelling kan ook contact met je opnemen via e-mail, telefoon of zelfs een WhatsApp-bericht om je de verwachte leverdatum te informeren.

Kan ik de status van mijn bestelling controleren?

Ja, dat kan op verschillende manieren: via de bevestigingsmail door te klikken op "volg uw bestelling" of door naar de volgende link te gaan: **Status van uw bestelling**.

Als u geregistreerd bent, kunt u ook de status van al uw bestellingen bekijken in de sectie "mijn account" onder "bestellingen".

Kan ik telefonisch een aankoop doen?

Deze service bieden we momenteel niet aan, maar we hopen deze in de toekomst beschikbaar te maken. Maak alstublieft gebruik van onze online winkel, waar we ons best zullen doen om u de beste service en aandacht te bieden.

Kan ik mijn bestelling annuleren als ik deze niet wil ontvangen?

Je kunt je bestelling binnen 1 uur na bevestiging van de aankoop annuleren. Als je bestelling al in de voorbereidingslijst van ons magazijn staat, kun je de bestelling niet annuleren.

De mogelijkheid om een bestelling te annuleren kan af en toe tijdelijk zijn uitgeschakeld.Als u uw bestelling wilt annuleren, dient u contact op te nemen met onze klantenservice. Wij zullen bevestigen of annulering mogelijk is.

Als annulering niet mogelijk is, dient u de bestelling te ontvangen en vervolgens de retourprocedure te volgen.

BESCHIKBAARHEID VAN PRODUCTEN

Alle bestellingen zijn afhankelijk van de beschikbaarheid van producten. Het kan voorkomen dat er leveringsproblemen zijn of dat bepaalde artikelen niet meer op voorraad zijn. Als dit gebeurt en we het product niet kunnen leveren, ontvangt u een e-mail met informatie over het incident en betalen we het volledige bedrag van het niet-verzonden product aan u terug.

BETALINGEN

Hoe kan ik mijn aankoop betalen?

Wij bieden verschillende betaalmethoden aan, afhankelijk van uw voorkeuren en middelen.

Houd er rekening mee dat het bedrag van uw bestelling wordt afgeschreven van uw kaart op het moment dat u de aankoop bevestigt.

Let op: zolang de betaling niet is voltooid, is uw bestelling niet bevestigd en zijn de geselecteerde producten niet gereserveerd.

1. **Creditcard of bankpas**: U kunt ervoor kiezen om uw gebruikelijke kaart toe te voegen en uw gegevens op te slaan voor toekomstige aankopen.
2. **Paypal**: Deze betaalmethode maximaliseert de veiligheid van het aankoopproces, omdat deze een directe communicatie tussen de klant en de bank garandeert. Hierdoor heeft niemand toegang tot uw kaartgegevens.
3. **Scalapay**: Geniet nu, betaal later. Betaal in 3 termijnen zonder kosten of rente.

4. **Apple Pay / Google Pay:** in de mobiele versie van onze website en in de app.

PRODUCT

Hoe kan ik een uitverkocht artikel verkrijgen?

Wegens voorraadbeheer kunnen we niet altijd alle maten en producten die we verkopen beschikbaar stellen. Als de maat die je wilt niet op voorraad is, kun je een melding aanvragen door naar het productblad te gaan, de gewenste maat te selecteren en op "¡LO QUIERO!" te klikken. We zullen je om een contact-e-mail vragen om je te informeren.

Als deze optie niet beschikbaar is, betekent dit dat het product niet wordt aangevuld.

We raden onze klanten ook aan zich in te schrijven voor onze nieuwsbrief en onze sociale netwerken te volgen om op de hoogte te blijven van al het nieuws.

Zijn de productfoto's echt?

We doen ons best om ervoor te zorgen dat de afbeeldingen en kleuren van onze producten zo realistisch mogelijk zijn. Er zijn echter externe factoren, zoals de kleurinstellingen van uw monitor, die de weergave kunnen beïnvloeden.

Als u vragen heeft over een van onze producten, neem dan gerust contact met ons op.

Welke maten worden op de website weergegeven?

Alle maten op onze website zijn Europese continentale maten.

Bij twijfel kunt u de optie "Wat is mijn maat?" op de productpagina raadplegen. Dit vraagt u om enkele basisgegevens om uw ideale maat zo nauwkeurig mogelijk te vinden. U kunt ook onze maattabel raadplegen.

VERZENDING

Verzendmethoden -

Thuisbezorging

De verzendkosten variëren afhankelijk van de bezorglocatie en worden automatisch berekend op basis van het volume en het gewicht van uw bestelling. U kunt de verzendkosten bekijken zodra u uw producten heeft geselecteerd door op het winkelwagentje te klikken en uw bezorggebied te kiezen.

Voor landen buiten de Europese Unie zijn belastingen en douanerechten niet inbegrepen in de prijs van de producten of de bestelling. De vervoerder kan douanerechten in rekening brengen op het moment van levering, volgens de geldende regelgeving. Deze kosten zijn voor rekening van de klant.

Afhaalpunt levering - Alleen beschikbaar in Spanje, Portugal, Frankrijk, België, Nederland en Italië.
Je ontvangt een PIN-code per e-mail en sms van de vervoerder die je moet tonen wanneer je je bestelling ophaalt. Ze bewaren je bestelling 8 dagen.

Verzendkosten:

	DROP POINT
Spain (Peninsula)	3 €
Spain Baleares	5 €
Portugal (Peninsula)	3 €
France	5 €
Belgium	5 €
Italy	5 €
Holland	5 €

Hoe worden de bestellingen verzonden?

De leveringen worden vanuit Spanje verzonden via de volgende bedrijven:

- **MRW**: Leveringen naar Spanje en Portugal
- **UPS**: Leveringen buiten Spanje en Portugal

Zodra je bestelling in handen is van de vervoerder, informeren we je per e-mail. Vanaf daar kun je de tracking van je pakket volgen.

Om veiligheidsredenen kunnen we de levering niet garanderen naar postbusnummers,

hotels, aparthotels, woningen, vakantieappartementen, transportagentschappen, logistieke platforms of vergelijkbare locaties.

Het is belangrijk dat je ons een telefoonnummer verstrekt waarop je bereikbaar bent, zodat de vervoerder de levering kan regelen als er zich een probleem voordoet.

Onthoud dat het de verantwoordelijkheid van de klant is om alle gegevens correct in te voeren. Als dit niet het geval is, is Brownie niet verantwoordelijk voor eventuele vertragingen bij de levering..

Naar welke landen verzenden jullie?

U kunt de lijst met landen bekijken en naar de aankooppagina gaan voor elk van de landen waar we uw bestelling kunnen bezorgen door op de volgende link te klikken: **Kies uw land**.

WAT IS DE LEVERTIJD?

De levertijd bedraagt doorgaans 2 tot 4 werkdagen voor alle bestemmingen. Leveringen naar eilanden kunnen vertraging oplopen.

Tijdens uitverkoop-, promotie- en speciale campagnetijden kunnen de levertijden langer zijn en is levering in de winkel mogelijk niet beschikbaar.
Eventuele vertragingen kunnen te wijten zijn aan onvoorziene omstandigheden, overmacht of leveringen naar landelijke of afgelegen gebieden.

Houd er rekening mee dat bestellingen die na 14:00 uur worden geplaatst, pas de volgende dag worden verwerkt.
Bestellingen die op vrijdag na 14:00 uur, zaterdag of zondag worden geplaatst, worden op maandag verwerkt en verzonden.

Zaterdagen, zondagen en feestdagen worden niet meegerekend in de levertijd. Nationale, regionale en lokale feestdagen, evenals die van de markt waar ons magazijn/logistiek centrum zich bevindt, worden gerespecteerd.

RETOURNEREN s RUILEN

Kan ik mijn online bestelling retourneren?

Ja, natuurlijk! U heeft 30 dagen vanaf de leveringsdatum om van gedachten te veranderen. U kunt de volledige bestelling of slechts een deel ervan retourneren.

Om een ruil of retourzending te verwerken, moet het product ongebruikt en in perfecte staat zijn.

- Sieraden, accessoires, kaarsen en parfums moeten in hun originele, ongeopende verpakking worden geretourneerd.
- Om hygiënische redenen accepteren we geen retourzendingen of ruilingen van slipjes.
- Bikini's en badpakken kunnen alleen worden geretourneerd of geruild als het hygiënesticker intact is.

Hoe kan ik een retourzending aanvragen vanaf mijn huisadres?

Om een retourzending aan te vragen, kunt u dit doen via uw klantprofiel, uw bestelgeschiedenis of de retoursectie.
Als u de aankoop als gast heeft gedaan, kunt u dit doen via de volgende link:

- https://www.browniespain.com/nl/devoluciones

Bij fouten kunt u contact opnemen met onze klantenservice.
Houd er rekening mee dat alle artikelen die u wilt retourneren, moeten worden geregistreerd in de retouraanvraag. Als u een artikel terugstuurt dat u niet heeft aangemeld, kan Brownie niet verantwoordelijk worden gehouden voor verlies of misplaatsing.

Daarnaast is het belangrijk om het juiste aantal pakketten op te geven dat u gebruikt voor de retourzending. Als u meer pakketten verzendt dan aangegeven, is Brownie niet verantwoordelijk voor het verlies van extra pakketten.

Hoe werkt het retourproces?

Zodra uw retouraanvraag is goedgekeurd, ontvangt u een e-mail met verdere instructies.

- Binnen 24 tot 72 uur komt een koerier uw retourpakket ophalen.
  → Het is niet mogelijk om een specifieke datum of tijd voor de ophaling te kiezen.
- Vergeet niet de factuur van uw bestelling in het pakket te voegen.
- U kunt niet meerdere bestellingen in één pakket retourneren.
- Binnen maximaal 15 dagen na de ophaling wordt het bedrag teruggestort via dezelfde betaalmethode die u heeft gebruikt.

Kosten van retourneren:

- Retourzendingen aan huis zijn niet gratis. De klant draagt de kosten van de retourzending.
- De transportkosten van €7 worden afgetrokken van het terug te betalen bedrag.
- Eventuele verzendkosten van de oorspronkelijke bestelling worden niet terugbetaald.

Hoe retourneer ik een defect product als de retour- of omruiltermijn is verstreken?

Als u denkt dat uw product een fabricagefout of defect heeft, neem dan contact op met onze klantenservice en beschrijf het probleem. Ons kwaliteitscontroleteam zal het defect beoordelen en u informeren over de verdere stappen.

Houd er rekening mee dat alle producten zorgvuldig worden gecontroleerd voordat ze worden verzonden om deze situaties te voorkomen.

Algemene informatie

Kan ik regelmatig per e-mail informatie ontvangen over het laatste nieuws van Brownie?

Ja, schrijf u in voor onze nieuwsbrief en ontvang als eerste het laatste nieuws. Door u in te schrijven, geeft u ons uw e-mailadres, en u ontvangt automatisch al onze updates.

Hoe kan ik mij afmelden voor de nieuwsbrief?

Als u zich wilt uitschrijven voor onze nieuwsbrief, kunt u dit doen door te klikken op "uitschrijven" onderaan de laatste nieuwsbrief die u heeft ontvangen.