Customer support

Leveringen

Met welke levertijd moet ik rekening houden?
Bestelde producten worden zo snel mogelijk geleverd in overeenstemming met de gevraagde leveringsmethode.

Houd er rekening mee dat de levertijd van ±1 week geldt wanneer het product op voorraad is. De werkelijke levertijd kan variëren afhankelijk van de locatie, tijd van het jaar en onze voorraadniveaus.

Mijn bestelling loopt vertraging op
Als we je bestelling niet binnen 30 dagen kunnen leveren, laten we je dat weten en vertellen we je wanneer we verwachten te kunnen leveren. Indien gewenst, kun je de niet-geleverde items op elk moment annuleren nadat we je hebben geïnformeerd over de vertraging. Als je al hebt betaald, kun je de bestelling kosteloos annuleren.

Dien ik aanwezig te zijn voor een levering?
Wanneer je rookkanalen besteld hou er rekening mee dat dit grote pakketten zijn en meestal niet in de brievenbus passen. Zorg ervoor dat er tijdens kantooruren iemand aanwezig is om de goederen in ontvangst te nemen op het opgegeven afleveradres.

Kan ik mijn bestelling ook afhalen?
Ja dit is zeker mogelijk, bij het plaatsen van je bestelling kun je de gewenste showroom selecteren om je bestelling af te halen. Zodra je bestelling klaarligt om op te halen, ontvang je van ons een melding.

Retourneren

Welke artikelen kan ik retourneren?
U mag de produkten tot 14 dagen na levering retourneren, indien volgende voorwaarden in acht worden genomen. Als je een artikel wilt retourneren, breng ons dan op de hoogte via info@gezelligewarmte.be

Voorwaarde retour artikel
Om een artikel te retourneren, moet het compleet zijn en in de originele staat en verpakking verkeren, voor zover redelijkerwijs mogelijk.

- Het artikel moet compleet zijn, inclusief alle bijhorende onderdelen, accessoires, handleidingen en documentatie.
- Het artikel mag geen sporen van gebruik, montage of beschadiging vertonen. U mag het product bekijken en beoordelen zoals u dit ook in een fysieke winkel zou kunnen doen.
- Een artikel dat reeds geïnstalleerd, gemonteerd of in gebruik genomen werd, kan niet meer als retour worden aanvaard.

- De originele verpakking moet, voor zover redelijkerwijs mogelijk, onbeschadigd en in goede staat verkeren. Gelieve geen labels, stickers of opschriften rechtstreeks op de originele verpakking aan te brengen.
- Indien nodig vragen wij om de originele verpakking tijdens de retour te beschermen met een buitenverpakking, zodat deze tijdens het transport niet beschadigd raakt.
- Het artikel en de verpakking moeten voldoende beschermd zijn tijdens de retourzending. Schade die ontstaat door een onvoldoende verpakte retourzending kan aanleiding geven tot het niet aanvaarden van de retour.
- Als u het artikel anders heeft gebruikt dan voorgeschreven volgens de fabriant kan u dit niet retourneren.

Uitzonderingen
Het herroepingsrecht geldt niet voor producten die speciaal voor u werden gemaakt of aangepast. Dit geldt bijvoorbeeld voor producten die op maat of op kleur worden vervaardigd, zoals flexibele inox buizen en geverfde onderdelen.

Ook artikelen die gebruikt, gemonteerd, beschadigd of niet volledig zijn, kunnen niet als retour worden aanvaard.

Als u een artikel anders heeft gebruikt dan voorgeschreven door de fabrikant, kan dit artikel eveneens niet worden geretourneerd.

Wanneer een retour niet aan de bovenstaande voorwaarden voldoet, kunnen wij de retour weigeren of kan er, afhankelijk van de staat van het artikel, een waardevermindering worden toegepast.

Ik wens een beschadigd product te retourneren, hoe werkt dit?
Als je een artikel wilt retourneren omdat het beschadigd is, breng ons dan op de hoogte via info@gezelligewarmte.be met een beschrijving en foto van de schade en stuur het binnen 14 kalenderdagen naar ons terug, samen met het artikel in de originele verpakking.

Kan ik een product kosteloos retourneren?
De kosten voor de retourzending zijn voor uw rekening. Vergeet niet om de orderbon mee te sturen zodat we weten om welke bestelling dit gaat.

Hoe werkt de terugbetaling van de geretourneerde producten?
Wanneer u de bestelling retourneert volgens de voorwaarden, betalen we het aankoopbedrag van de gehele bestelling terug, exclusief de betaalde verzendkosten naar u toe.

We zullen het aankoopbedrag van de geretourneerde artikelen terugbetalen binnen 30 dagen nadat u hebt aangegeven de aankoop te willen annuleren.

Betalen

Op welke manieren kan ik betalen?

Het is mogelijk om op de volgende manieren te betalen:

- Bancontact
- Overschrijving
  Je bestelling wordt pas verzonden als wij de betaling ontvangen hebben.

Is mijn betaling succesvol of afgewezen?

Ik heb nog geen bevestiging van mijn bestelling ontvangen.

Indien je hebt betaald maar twijfelt of de betaling geslaagd is, controleer dan of er geld van je rekening is afgeschreven. Als er geen afschrijving zichtbaar is, is de betaling niet gelukt en ben je geen geld kwijt. In dit geval kun je een nieuwe bestelling plaatsen.

Als er wel geld is afgeschreven maar je hebt nog geen bevestiging van ons ontvangen, verzoeken wij je vriendelijk nog even geduld te hebben. Het kan namelijk enige tijd duren voordat wij de betaling verwerken, afhankelijk van de gebruikte betaalmethode.

Als je na twee dagen nog steeds geen orderbevestiging hebt ontvangen, neem dan contact met ons op.