

AANKOPEN

Hier geven we antwoord op de vragen die onze klanten tot nu toe het vaakst hebben gesteld. Als jouw vraag niet opgelost wordt, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen via ons [contactformulier](#).

Hoe koop ik online?

Je zult zien dat het proces heel eenvoudig is en als je hulp nodig hebt, kun je het ons gerust vragen.

1. Kies de gewenste producten en voeg ze toe aan je winkelwagen. Zorg ervoor dat de gekozen maat en kleur kloppen.
2. Je kunt altijd het aantal producten dat je in je winkelwagen hebt en het totale bedrag bekijken (zonder de transportkosten, die worden toegevoegd bij het voltooiën van de aankoop) door rechtsboven op onze website op het icoontje "winkelwagen" te klikken en te kiezen voor "winkelwagen bekijken".
3. Wanneer je klaar bent met winkelen, klik je op de link "winkelwagen bekijken" om de geselecteerde producten te bekijken, het bedrag van je bestelling te controleren en je aankoop te doen
4. Vul op het moment van aankoop de gevraagde gegevens in op het formulier (deze zijn nodig om je bestelling te verwerken). Als je een geregistreerde gebruiker bent worden de gegevens automatisch ingevuld. Geef in het geval dat je voor verzending naar een winkel kiest, de winkel aan waar je je bestelling wilt ontvangen.
5. Zodra het proces met succes is afgerond, ontvang je een bevestigingsmail van je aankoop met vermelding van het bestelnummer.

Hoe weet ik of jullie mijn bestelling goed ontvangen hebben?

Direct na het plaatsen van je bestelling ontvang je van ons een bevestigingsmail. Mocht je het niet ontvangen, dan raden we je aan om contact met ons op te nemen, zodat we een goede ontvangst van de bestelling kunnen nagaan en je nogmaals de bevestigingsmail kunnen sturen.

In het geval dat je hebt gekozen voor verzending naar een winkel, word je ook op de hoogte gebracht wanneer de bestelling ons magazijn heeft verlaten. Zodra de bestelling in de geselecteerde winkel is aangekomen, sturen wij je nog een sms en een e-mail om je hiervan op de hoogte te stellen. Als je je bestelling niet binnen 48 uur hebt afgehaald, ontvang je een herinneringsbericht.

Kan ik de status van mijn bestelling bekijken?

Ja. Vanuit de bevestigingsmail kun je kiezen voor "bestelling volgen" om precies te weten waar deze zich bevindt.

Kan ik telefonisch bestellen?

Nee. Gebruik onze online winkel, www.browniespain.com. Daar kunnen wij je de best mogelijke service en aandacht bieden.

Hoe kan ik mijn bestelling annuleren als ik deze toch niet wil ontvangen?

Als je een bestelling plaatst, doe je een vaste aankoop en wordt het bedrag afgetrokken van de creditcard waarmee je de betaling hebt gedaan, waardoor je de bestelling na bevestiging niet altijd kunt annuleren. Als je je bestelling wilt annuleren, kun je via het contactformulier contact met ons opnemen en kunnen we nagaan of het mogelijk is om de bestelling te annuleren. Als dit niet mogelijk is omdat het al voorbereid en verzonden is, moet je het eerst ontvangen en vervolgens retourneren.

BETALINGEN

Hoe kan ik mijn aankoop betalen?

Over het algemeen accepteren we betalingen met creditcard of bankpas, PayPal, Google Pay, Apple Pay en Microsoft Pay. Zonder afbreuk te doen aan het voorgaande kunnen op een bepaald moment deze betaalmethoden uitgebreid en/of gewijzigd worden, afhankelijk van de plaats van aankoop en van de omstandigheden. In elk geval krijg je bij de aankoop toegang tot de meest recente informatie over betaalmethoden.

Creditcards zijn onderworpen aan controle en autorisatie door de creditcarduitgever, maar als de creditcarduitgever de betaling niet autoriseert, kan de verkoop niet tot stand worden gebracht. In dat geval zijn wij niet verantwoordelijk voor vertragingen of het uitblijven van de levering van de goederen.

PRODUCTEN

Kan ik modellen bestellen die niet op de website staan?

Om verschillende redenen is niet alle kleding van de winkels te vinden in de online winkel. Als je interesse hebt in een bepaald product, neem dan contact met ons op via ons contactformulier en wij zullen je laten weten waar je het kunt krijgen.

Kunnen jullie mij verzekeren dat de fotos van de producten echt zijn?

We doen er alles aan om de afbeeldingen en kleuren van onze producten zo getrouw mogelijk te maken, maar er zijn veel factoren waarover we geen controle hebben die het voorkomen kunnen beïnvloeden, zoals de kleurkalibratie van je monitor. Neem contact met ons op als je vragen hebt over een van onze producten.

Wat voor maten worden op de website vermeld?

De vermelde maten zijn Europese maten. Raadpleeg bij vragen de productbeschrijving of neem contact met ons op.

VERZENDING

Kan ik mijn bestelling afhalen in een van jullie winkels?

Ja, vanaf nu heb je de mogelijkheid om je bestelling in de winkel af te halen. De afhaalservice in de winkel is alleen beschikbaar in geselecteerde winkels en Espagne: Rambla de Catalunya (Barcelona), Winkelcentrum Illa Diagonal (Barcelona), Calle Lagasca (Madrid), Calle Fuencarral (Madrid), Calle Hermosilla (Madrid), Calle Ercilla (Bilbao), Santander, Calle Valencia Jorge Juan (Valencia), Aqua Multiespacio (Valencia), San Sebastián, Sevilla, Oviedo en La Coruña.

Wat zijn de verzendkosten?

De verzendkosten en behandelingskosten zijn niet in de prijs inbegrepen.

Over het algemeen zijn er voor aankopen voor een bedrag hoger dan het bedrag dat bovenaan onze website wordt vermeld, geen verzendkosten en is de bezorging gratis. In alle andere gevallen zijn de verzendkosten afhankelijk van de afleverlocatie, van verschillende zones en worden automatisch berekend op basis van de bestemming. Je kunt de verzendkosten bekijken door nadat je je producten hebt gekozen op de winkelwagen te klikken en de verzendzone te kiezen. In het geval van verzending naar een winkel zijn de verzendkosten eveneens gratis.

Voor landen buiten de Europese Unie zijn belastingen en douanerechten niet inbegrepen in de prijs van de producten of de bestelling. De vervoerder kan douanekosten in rekening brengen op het moment van levering, in overeenstemming met de huidige regelgeving.

Opgemerkt moet worden dat tijdens actieperiodes (sale, enz.) de in de vorige paragraaf genoemde voorwaarden gewijzigd kunnen worden. In elk geval kunnen deze omstandigheden worden bekeken door onze website te raadplegen of op het moment van de aankoop.

Let erop dat we niet naar postbussen verzenden. Het is dus echt noodzakelijk om het exacte afleveradres te geven.

We waarderen het als je ons een telefoonnummer geeft, zodat problemen kunnen worden voorkomen als je niet thuis bent op het moment van bezorging.

Hoe vinden de verzendingen plaats?

Verzendingen worden beheerd via transportbedrijven Paack, MRW, GLS o UPS. De gebruikelijke levertijden bedragen voor alle bestemmingen 2 tot 3 werkdagen. Als echter een vertraging in de levering wordt voorzien, sturen wij je een melding waarin dit wordt aangegeven.

In het geval van bestellingen die in de winkel worden afgehaald is de levertijd eveneens 2 tot 3 werkdagen.

Om de levertijd van de verzendingen te berekenen moet je er rekening mee houden dat bestellingen die na 14.00 uur worden geplaatst, de volgende dag worden voorbereid. Bestellingen die op vrijdag vanaf 14.00 uur, zaterdag of zondag worden geplaatst, worden op maandag voorbereid en verzonden.

De levertijden kunnen bij uitzondering worden beïnvloed door speciale periodes, acties of sale.

Bestellingen worden voorbereid en verzonden vanuit ons magazijn in Barcelona (Spanje). De feestdagen van deze stad hebben invloed op de levertijden.

De levertijd wordt verlengd als je op een van de volgende data bestelt (jaar 2022): 1 en 6 januari, 15 en 18 april, 6 en 24 juni, 15 augustus, 24 en 26 september, 12 oktober, 1 november en 6, 8 en 26 december.

In het uitzonderlijke geval dat wij een product niet op voorraad hebben, zullen wij je hiervan op de hoogte brengen en je het proportionele deel van de bestelling retourneren.

Naar welke landen verzenden jullie bestellingen?

De artikelen die via deze website worden aangeboden zijn beschikbaar in Spanje (behalve Canarische Eilanden), Portugal, Frankrijk, België, Duitsland, Oostenrijk, Kroatië, Denemarken, Slowakije, Slovenië, Estland, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Luxemburg, Nederland, Polen, Tsjechië, Roemenië, Zweden, Litouwen, Bulgarije, Finland, Zwitserland, Israël, Verenigd Koninkrijk, Noorwegen, Servië, Oekraïne, Verenigde Staten, Canada, Mexico, Chili, Peru, Colombia, Panama, Ecuador, Argentinië.

RUILEN EN RETOURNEREN

Is het mogelijk om mijn online bestelling te retourneren?

Je hebt vanaf de ontvangst van je bestelling een termijn van 30 dagen om de bestelling te retourneren. In dat geval moet je controleren of je bestelling aan de volgende voorwaarden voldoet:

- Het product mag niet zijn gebruikt.
- Het moet worden verzonden in dezelfde staat als waarin het is ontvangen. Producten die zich niet in dezelfde staat bevinden als die waarin ze zijn ontvangen, of die gebruikt zijn na het openen van het product, kunnen niet worden geretourneerd.

Thuis retourneren

Voor de retournering moet je de bevestigingsmail van je bestelling openen in de sectie "Retourneren" of een retourzending aanvragen via de volgende link: <https://www.browniespain.com/es/devoluciones>. In geval van een fout kun je contact met ons opnemen via: info@browniespain.com.

Zodra je retournering is bevestigd, zal een bezorgdienst je pakket ophalen op het ophaaladres dat op het retourformulier is vermeld en het bezorgen bij onze kantoren. Wanneer wij het product hebben ontvangen, zullen wij het onderzoeken en je per e-mail informeren of tot retournering wordt overgegaan, rekening houdend met de vastgestelde termijn en of het product in perfecte staat verkeert. Let erop dat het product in dezelfde staat moet worden verzonden als het werd ontvangen *

Zodra de retournering is goedgekeurd, ontvang je het bedrag via dezelfde betaalmethode als tijdens de aankoop. Retournering via creditcard is altijd afhankelijk van je bank.

Retourzendingen zijn gratis voor bestellingen die vanuit Spanje (het vasteland) worden geretourneerd. Retourzendingen vanaf de Balearen of internationaal vanuit huis zijn niet gratis, en het is de klant die de kosten van de retourzending voor zijn rekening neemt (de transportkosten worden in mindering gebracht op het retourbedrag). Het retourbedrag is afhankelijk van de bestemming en de kosten worden aangegeven op het moment van de aanvraag (info@browniespain.com).

Retourneren in de winkel

Je kunt je online aankoop in een van onze fysieke winkels (met uitzondering van de flagship stores in warenhuizen) retourneren door de pakbon die in de doos zit te overleggen of door in de sectie "mijn bestellingen" op onze website de factuur af te drukken.

In dat geval ontvang je, afhankelijk van de kenmerken van de geretoureerde producten en naar ons oordeel, ontvang je het bedrag in de vorm van een waardebon die alleen in onze fysieke winkels te gebruiken is en geen vervaldatum heeft.

Producten die zich niet in dezelfde staat bevinden als die waarin ze zijn ontvangen, of die gebruikt zijn na het openen van het product, kunnen niet worden geruild of geretourneerd *

*Om hygiënische redenen kunnen mondkapjes en ondergoed niet worden geruild of geretourneerd. Bikini's en zwempakken kunnen alleen worden geruild of geretourneerd als ze hygiënisch zijn verzegeld. Sieraden moeten in de originele verpakking zitten en intact zijn.

Is het mogelijk om mijn bestelling online te wijzigen?

Je kunt je online aankoop in een van onze fysieke winkels (met uitzondering van de flagship stores in El Corte Inglés) omruilen door de pakbon die in de doos zit te overleggen of door in de sectie "mijn bestellingen" op onze website de factuur af te drukken.

In dit geval mag je ruilen voor een andere maat, een andere kleur of een ander model.

Je hebt na ontvangst een periode van 30 dagen om een van onze fysieke winkels te bezoeken. Om te ruilen, mag het product niet zijn gebruikt.

Producten die zich niet in dezelfde staat bevinden als die waarin ze zijn ontvangen, of die gebruikt zijn na het openen van het product, kunnen niet worden geruild of geretourneerd.

Om hygiënische redenen kunnen mondkapjes en ondergoed niet worden geruild of geretourneerd. Bikini's en zwempakken kunnen alleen worden geruild of geretourneerd als ze hygiënisch zijn verzegeld. Sieraden moeten in de originele verpakking zitten en intact zijn.

Het is alleen mogelijk om via deze procedure in onze online winkel aangeschafte producten te ruilen.

Hoe kan ik een defect product retourneren als de omruil- of retourtermijn is verstreken?

Als je vermoedt dat het product een defect of fabricagefout vertoont, vragen we je onmiddellijk via ons contactformulier contact met ons op te nemen en ons te vertellen welke schade het product heeft. Wij zullen je dan de vervolgstappen uitleggen.

Om dit soort situaties te voorkomen, worden alle verzonden producten zorgvuldig gecontroleerd.

Algemene informatie

Kan ik per e-mail worden geïnformeerd over het laatste Brownie-nieuws?

Ja. Abonneer je op onze nieuwsbrief en ontvang als eerste het laatste nieuws. Geef bij het aanmelden het e-mailadres waarop je al ons nieuws wilt ontvangen.

Kan ik de nieuwsbrief opzeggen?

Als je de nieuwsbrief wilt opzeggen, kun je dat doen door naar de laatst ontvangen nieuwsbrief te gaan en op "opzeggen" te klikken.