

## Bestellen & ontvangen

### Wanneer ontvang ik mijn bestelling?

Wij en onze bezorgers doen er alles aan om de beloofde levertijd waar te maken. Als dat onverhoopt niet lukt, brengen we je daarvan op de hoogte.

#### **Niet (alles) ontvangen?**

We kunnen niet altijd alle artikelen op hetzelfde moment verzenden. Hierover ontvang je altijd bericht over.

Als we wel alles hebben verzonden maar je hebt niet alles ontvangen, neem je het beste even contact op met de klantenservice, zoals bijvoorbeeld met ons social team via Facebook. Dan gaan we meteen op zoek!

### Hoe snel ontvang ik een bestelling?

Niets is zo belangrijk als de levertijd. Daarom zie je nog voordat je iets bestelt wanneer we het artikel bezorgen.

Heb je een afleveradres buiten Nederland of België?

Dan is je artikel langer onderweg. Deze tabel is daarbij een goede leidraad:

<b>Land</b>	<b>Levertijd</b>	<b>+ Extra bezorgtijd</b>
Duitsland, Luxemburg	Vermeld op de website	+ 2 tot 3 werkdagen
Overige EU-landen, Noorwegen, Zwitserland	Vermeld op de website	+ 3 tot 4 werkdagen
Overige Europese landen	Vermeld op de website	+ 7 tot 9 werkdagen
Noord- en Midden-Amerika, Caribisch gebied	Vermeld op de website	+ 5 tot 12 werkdagen
Azië, Australië, Nieuw-Zeeland	Vermeld op de website	+ 9 tot 12 werkdagen
Overige landen	Vermeld op de website	+ 8 tot 10 werkdagen

### Kan ik de bestelling die ik al geplaatst heb nog wijzigen?

Nee, om je gegevens te beschermen kan een bestelling niet meer aangepast worden. Als je bestelling nog niet verzonden is, kun je die wel annuleren.

### Hoe snel word ik terugbetaald als mijn bestelling mislukt?

Dat je bestelling mislukt is, kan meerdere oorzaken hebben. Hoe snel het geld op je rekening staat, hangt af van de reden van je mislukte bestelling en van je betaalmethode:

#### **technische storing**

- **IDEAL of vooruitbetaling:** binnen 3 werkdagen
- **Creditcard, Bancontact, Sofort Banking:** binnen 5 werkdagen

## Retourneren & Ruilen

### **Mag ik mijn artikelen retourneren?**

De retourvoorwaarden vind je hieronder. Waar het op neerkomt, is dat je rustig over je aankoop mag nadenken. Als je artikel geen goede match is, mag je het gratis naar ons terugsturen binnen de zichttermijn.

#### **Retourvoorwaarden**

1. Er is altijd een retourtermijn van minstens 30 dagen. De retourtermijn gaat in op de dag dat jij het artikel ontvangt.
2. Het artikel zit in de originele verpakking (voor zover mogelijk).
3. Kleding en schoenen zijn niet gedragen en het labeltje zit er nog aan (voor zover mogelijk).
4. Artikelen die je niet kunt retourneren:
  - o Custom made artikelen worden speciaal voor je op maat gemaakt en kunnen dus niet geruild worden;
  - o Producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling is verbroken;

### **Hoe retourneer ik mijn artikelen?**

Graag ontvangen wij van jou een e-mail als je het product retour stuurt. Deze kun je sturen naar [info@fiduciacreative.nl](mailto:info@fiduciacreative.nl). Vermeld in de e-mail je naam, het ordernummer en om welk product het gaat. Zodra wij jouw retourommelding hebben ontvangen, sturen wij per e-mail een bevestiging en retourinstructies. De kosten van de retourzending zijn voor jouw eigen rekening.

Het artikel dient in originele en ongebruikte staat te zijn.

### **Kan ik mijn retourommelding nog annuleren?**

Natuurlijk, je mag je altijd bedenken. Graag ontvangen wij nog wel even een e-mail.

### **Hoe weet ik of jullie mijn retourzending ontvangen hebben?**

We laten het je weten. We mailen je zodra je retourzending verwerkt is. Meestal is dat binnen 5 werkdagen nadat je het teruggestuurd hebt.

### **Hoe snel word ik terugbetaald na retourneren?**

We betalen je meteen terug nadat we je retourzending afgehandeld hebben. De meeste retourzendingen hebben we verwerkt binnen 5 werkdagen nadat ze teruggestuurd zijn. Hoe snel het geld daarna op je rekening staat, hangt af van je betaalmethode:

- **IDEAL of vooruitbetaling:** binnen 3 werkdagen
- **Creditcard, Bancontact, Sofort Banking:** binnen 5 werkdagen

## Betaalmethoden

### **Hoe kan ik betalen?**

Je bestelling kun je betalen met IDEAL, Creditcard, Bancontact, Sofort Banking, Klarna en overschrijving.

### **Kan ik achteraf betalen?**

Je kunt achteraf betalen met Klarna. Zie voor meer informatie het kopje *Klarna*

## Cadeaubonnen

### **Waar koop ik een cadeaukaart voor Fiducia Creative?**

Wat leuk dat je ons cadeau wilt geven! Je vindt deze op onze website onder het tabblad *Cadeau*

### **Kan ik een cadeaukaart bestellen met een afwijkend bedrag?**

Ja, dit kan! Stuur hiervoor een e-mail naar [info@fiduciacreative.nl](mailto:info@fiduciacreative.nl)

## Klarna

Veel gestelde vragen kan je vinden op <https://www.klarna.com/nl/klantenservice/>