

Verzending

Ik wil het bezorgadres wijzigen, kan dat?

Ja! Zolang je pakket nog niet verzonden is, is het mogelijk om het bezorgadres te wijzigen. Stuur je verzoek naar info@colourqueen.nl

Wat is de verwachte levertijd voor mijn order?

De levertijd verschilt per product. Colour Queen heeft een aantal producten op voorraad.

Sommige producten worden gemaakt nadat de bestelling is geplaatst. Bij deze producten kan de levertijd langer zijn. Per product word de levertijd op de webshop gecommuniceerd.

Heb je een bestelling met daarin direct leverbare als op bestelling gemaakte items, dan zullen wij de langste levertijd hanteren voor de verzending. Wens je de direct leverbare items alvast te ontvangen? Dan is dat uiteraard mogelijk tegen betaling van extra verzendkosten. Dit verzoek kan je indienen bij info@colourqueen.nl

Wat kost de verzending van mijn pakket?

Verzendkosten verschillen per bestelling. De verzendkosten worden vermeld per product.

De verzending van interieurdecoratie gaat vanaf €5,95/ €14.95 in Nederland.

De meubelen worden op afspraak thuisbezorgd vanaf €19.95 in Nederland.

Via de webshop is het niet mogelijk te kiezen voor een verzending naar het buitenland. Benieuwd naar de kosten en mogelijkheden om producten te versturen buiten Nederland? Stuur een bericht naar info@colourqueen.nl

Het is mogelijk om de bestelling op afspraak af te halen in Naaldwijk. Hiervoor berekenen wij geen kosten.

Hoe kan ik mijn pakketje volgen?

Zodra je pakket is verzonden ontvang je een bevestigingsmail met daarin de track & trace code van jouw pakket. We raden je aan om deze goed in de gaten te houden om te voorkomen dat het pakket terug wordt gestuurd door een onsuccesvolle bezorgpoging.

Het is niet mogelijk om een track en trace te ontvangen bij het leveren van meubelen. Het vervoersbedrijf maakt een afspraak voor levering met een tijdsvak.

Retourneren

Hoe retourneer ik een product?

We begrijpen dat het niet altijd liefde op het eerste gezicht kan zijn. Na ontvangst heb je 14 dagen de tijd om je bestelling aan te melden als retour, dit doe je via ons retourformulier.

Houd er rekening mee dat sommige producten onder ons afwijkende retourbeleid vallen, wij kunnen in dat geval dan ook geen retouren accepteren. Als een product onder een afwijkend retourbeleid valt, staat dit altijd vermeld op de productpagina. Dit geldt ook voor producten die naar jouw persoonlijke voorkeur zijn gemaakt. Lees het na in onze algemene voorwaarden.

Gebruik het retourformulier om je retour aan te melden, je vind het formulier hier. Dit zorgt ervoor dat we je retourzending vlekkeloos kunnen verwerken. Na het invullen van het formulier ontvang je een retourlabel. De retourkosten bedragen €5,95. Dit bedrag wordt van de refund ingehouden. Zorg ervoor dat de pakbon of de referentie van je ordernummer aanwezig is in het pakket.

Wanneer ontvang ik de terugbetaling nadat ik een product heb geretourneerd? Nadat je retourzending is verwerkt, ontvang je een bevestigingsmail. Het juiste bedrag wordt overgemaakt naar de rekening die het artikel oorspronkelijk heeft gekocht. Dit duurt uiterlijk 14 dagen.

Is het mogelijk om een product te ruilen?

We bieden niet de mogelijkheid om items te ruilen. Als je een nieuw item wenst te ontvangen, retourneer dan je ongewenste item voor een terugbetaling en plaats een nieuwe bestelling.

Kan ik een afgeprijsd item retourneren?

Ja, ons 14-dagen retourbeleid geldt voor alle producten*.

**Een uitzondering op dit beleid zijn verkochte samples of artikelen uit een magazijnuitverkoop.*

Garantie

Wat is de duur van mijn garantie?

Na 14 dagen om je product te retourneren, biedt Colour Queen een jaar garantie op haar producten. De garantie is niet geldig als het product gebreken vertoont als gevolg van slijtage, verkeerd gebruik, wanneer u of anderen het product hebben veranderd of hebben geprobeerd het product te veranderen, of oneigenlijk gebruik.

Welke oplossingen biedt Colour Queen als ik gebruik maak van de garantie?

Als het mogelijk is om een product te repareren, zullen we het repareren. Zo niet, dan leveren we een nieuw product. Als het product niet kan worden gerepareerd, maar hetzelfde product niet meer op voorraad is, bieden we een terugbetaling aan.

Klachten

Hoe kan ik een klacht indienen?

Het spijt ons te horen dat u niet tevreden bent! Als u ons wilt vertellen waarom, kunt u een e-mail sturen naar info@colourqueen.nl We zullen het probleem onder de loep nemen en proberen een manier te vinden om het probleem op te lossen. We zullen ons uiterste best doen om binnen twee werkdagen met een oplossing te komen.

