

## Klantenservice

### Hoe werkt het bestelproces?

U kunt op onze website onder ‘Tapijtencollectie’ de verschillende mogelijkheden en de verschillende soorten tapijten bekijken. U kunt onze collectie en het bestelproces op eenvoudige manier doorlopen. Indien u uw keuze voor een bepaald tapijt heeft gemaakt, kiest u aan de rechterzijde de gewenste afmeting. Vervolgens vragen wij u of u ook ondertapijt (ondertapijt voorkomt dat het tapijt op een gladde vloer weg glijdt) wenst te bestellen. Dan volgt een pagina voor uw persoonlijke gegevens. Deze gegevens worden enkel gebruikt om met u contact op te kunnen nemen betreffende de door u bestelde producten.

Niet alle afgebeelde tapijten zijn online verkrijgbaar. Vriendelijk verzoeken wij u in die gevallen langs te komen in een van onze filialen, of even contact met ons op te nemen via 0418651990 of info@tapijten.nl.

### Waarmee kan ik betalen?

U kunt op verschillende manieren betalen: (1) via een éénmalige machtiging (alleen voor bedragen tot max. EUR 2.000), (2) via iDEAL doormiddel van uw bankpas, (3) door een vooruitbetaling via een overschrijving vooraf (zodra wij uw betaling hebben ontvangen wordt de bestelling geplaatst, of (4) bij levering onder rembours (U betaalt het aankoopbedrag, vermeerderd met de rembourskosten (€ 12,50) en eventuele transportkosten, rechtstreeks aan de chauffeur van de bezorgdienst op het moment dat u uw bestelling in ontvangst neemt.)

### Zijn de bedragen inclusief BTW?

Alle bedragen op de website zijn inclusief BTW.

### Worden er verzendkosten in rekening gebracht?

Bij bestellingen vanaf € 500,- bezorgen wij binnen Nederland gratis op het opgegeven adres. Bij bestellingen onder € 500 rekenen wij € 35,- bezorgkosten. Voor bezorgen buiten Nederland verzoeken wij u contact met ons op te nemen, zodat wij u een passend voorstel kunnen doen. U kunt er ook voor kiezen om uw order onder rembours te laten verzenden. Hiervoor brengen wij € 12,50 extra in rekening.

### Wat is de levertijd van een product?

Indien het product op voorraad is en op werkdagen voor 16:00 uur is besteld, zullen wij de eerst volgende werkdag contact met u opnemen om een afspraak voor levering te maken. Uw bestelling kan dan op korte termijn bij u worden bezorgd. In het geval een product niet uit voorraad leverbaar is en voor bestellingen op specificaties van de klant, geldt een levertermijn van circa 14 weken. (De levertijden zijn mede afhankelijk van het soort tapijt, de afmeting en de wijze van transport.) In het geval wij voorzien dat voornoemde levertijd zal worden overschreden, zullen wij u over die vertraging informeren. Uiteraard zijn wij graag bereid uw vragen over levertijden te beantwoorden via 0418651990 of via info@tapijten.nl.

### Op welke wijze worden de tapijten geleverd?

Wij beschikken over een eigen transportdienst. Voorafgaand aan de levering zullen wij contact met u opnemen om een afspraak voor de levering te maken. Wij kunnen ook een externe bezorgdienst inschakelen. In dat geval zullen wij de bezorger verzoeken contact met u op te nemen om een leveringsdatum en –tijdstip af te spreken.

### Zijn de kleuren op de website hetzelfde als de daadwerkelijke kleuren van de tapijten?

MARCJANSSEN werkt met kleurcodes. De kleuren van de tapijten worden bij benadering omschreven. De kleuren van het tapijt kunnen afwijken van de kleuren zoals weergegeven op deze website. Uiteraard bent u van harte welkom om in een van onze winkels de kleuren te komen bekijken.

### Waar kan ik mijn bestelling volgen?

Voor vragen over de status van uw bestelling kunt u met ons contact opnemen via 0418651990 (tijdens openingstijden) of via info@tapijten.nl.

### Kan ik mijn order annuleren voordat deze verzonden is, zo ja hoe moet dit?

Bestellingen door consumenten kunnen worden geannuleerd tot de dag voorafgaand aan de dag van bezorging. Wij verzoeken u in dat geval zo spoedig mogelijk contact op te nemen per telefoon (0418651990) of per email (info@tapijten.nl). Wij zullen de bestelling vervolgens annuleren en het reeds betaalde bedrag retourneren. Producten die overeenkomstig de specificaties van de klant worden of zijn vervaardigd kunnen na het tot stand komen van de koopovereenkomst niet worden geannuleerd.

### Kan ik gebruik maken van mijn herroepingsrecht?

Bij aankoop van producten via internet heeft u, als consument, de mogelijkheid de koopovereenkomst gedurende 14 dagen te ontbinden. Deze termijn gaat in op de dag nadat u het bestelde product heeft ontvangen. Gedurende deze termijn is de consument gehouden zorgvuldig met het product en de verpakking om te gaan. In het geval u, als consument, van uw herroepingsrecht gebruik maakt, dient u het product in de originele staat en verpakking, indien redelijkerwijs mogelijk, aan ons aan te bieden. Wij zullen vervolgens met u een afspraak maken om het product op

korte termijn weer op te halen. Voor het ophalen van de producten brengen wij € 35,- in rekening. U kunt het product kosteloos zelf bij één van onze vestigingen langsbrengen. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op bestellingen op specificatie van de klant. (Uitsluiting van het herroepingsrecht is door de wetgever uitdrukkelijk toegestaan voor producten die door de ondernemer overeenkomstig specificaties van de consument zijn vervaardigd.)

**Garantie, waar kan ik een klacht indienen?**

Voor vragen over garantie of het indienen van een klacht over een door ons geleverd tapijt of dienstverlening kunt u met ons contact opnemen. Bij voorkeur ontvangen wij uw vraag of klacht per email ([info@tapijten.nl](mailto:info@tapijten.nl)) o.v.v. 'vraag' of 'klacht' met daarin een korte beschrijving van uw vraag of klacht, en indien van toepassing de aankoopdatum van uw tapijt en uw naam en telefoonnummer. Wij zullen indien mogelijk de volgende werkdag (en uiterlijk binnen 14 dagen) contact met u opnemen. Mocht u niet tevreden zijn over de afhandeling van uw vraag of klacht, dan kunt u zich richten tot de geschillencommissie van [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org). (<https://www.thuiswinkel.org/consumenten-meld-een-klacht>).

**Een vraag die hier niet bij staat? U kunt altijd via e-mail contact met ons opnemen! [info@tapijten.nl](mailto:info@tapijten.nl)**

