

# Sophie´s Favorites veelgestelde vragen

## 1. Hoe kan ik betalen bij Sophie´s Favorites?

Je kunt betalen via de betaalmogelijkheden die worden aangeboden op de website:

- IDEAL

Onze bankgegevens:

IBAN        NL38RABO0362865604  
t.n.v.        Sophie´s Favorites

## 2. Levertijd

Sophie´s Favorites besteedt veel zorg aan het verpakken en verzenden van haar bestellingen. Voor de meeste producten hanteren we een verzendtijd van 1 – 3 werkdagen. Echter, een deel van het assortiment betreft handgemaakte producten hiervoor hanteren wij een verzendtijd van c.a. 5 dagen. Heeft u bepaalde wensen, of haast met het ontvangen van u bestelling. Stuur dan een mail naar [info@sophiesfavorites.nl](mailto:info@sophiesfavorites.nl) zodat we je zo goed mogelijk verder kunnen helpen.

De bezorging van bestellingen besteedt Sophie´s Favorites uit aan PostNL. De meeste producten worden door ons verzonden met Track & Trace. Deze ontvang je zodra de bestelling verzonden is.

Let op: gepersonaliseerde artikelen en pre-order artikelen hebben een langere levertijd. De levertijd van deze producten wordt in de productomschrijving vermeldt.

## 3. verzendkosten

Waarom brengt Sophie´s Favorites verzendkosten in rekening? Waar bij veel webwinkels verzending gratis wordt aangeboden hebben wij er voor gekozen de verzendkosten niet in de verkoopprijs van de artikelen door de berekenen. Zo hebben alle artikelen een aantrekkelijke prijs en betaal je maar eenmalig verzendkosten, in plaats van, voor ieder artikel dat je koopt. Voor de verzendkosten hanteren wij een vaste prijs van 5,95.

#### **4. Verzendmogelijkheden**

Sophie's Favorites biedt diverse verzendmogelijkheden aan:

Ophalen op afspraak: je kunt de bestelling afhalen op afspraak. Kies dan de optie ophalen. Sophie's favorites neemt vervolgens contact op om een afspraak in te plannen.

PostNL: wij besteden de bezorging van de bestellingen uit aan PostNL.

#### **5. Ruilen**

Sophie's favorites vindt het belangrijk om een goede service te verlenen. Op uitzondering van een aantal artikelen (bijtringen, speenkoorden, bibs spenen, producten van Young Living en gepersonaliseerde producten) is het ruilen van artikelen geen enkel probleem. Het is de bedoeling dat je het artikel retour stuurt in dezelfde staat als dat je het van ons hebt ontvangen.

Wanneer je een product wilt ruilen stuur dan een mail naar [info@sophiesfavorites.nl](mailto:info@sophiesfavorites.nl)

#### **6. Retourneren**

Sophie's Favorites wil je zo goed mogelijk van dienst zijn. Je hebt na ontvangst van je bestelling het recht om binnen 14 dagen na ontvangst van je bestelling aan te geven dat je het artikel retour wenst te sturen. Vervolgens heb je 14 dagen om er voor te zorgen dat het artikel bij ons retour komt. Na dit termijn vervalt het herroepingsrecht en worden retouren niet geaccepteerd.

Na retourzending van de gehele bestelling heeft u bij Sophie's Favorites het recht op vergoeding van het aankoopbedrag. De verzendkosten voor het retour sturen van de artikelen komen voor je eigen rekening.

Als je door een retour een terugbetaling verwacht storten wij het bedrag binnen 2 werkdagen na de retourverwerking in onze administratie aan je terug.

## 7. Annuleren

Bestellingen die nog niet betaald zijn kun je eenvoudig annuleren. Stuur ons dan simpelweg een e-mail naar [info@sophiesfavorites.nl](mailto:info@sophiesfavorites.nl)

Een betaalde bestelling kunt je tot het moment van verzending annuleren. Bij gepersonaliseerde artikelen kunt je annuleren tot het artikel voor je is gemaakt. Neem voor een annulering zo spoedig mogelijk contact met ons op. Indien annulering mogelijk is wordt het betaalde bedrag direct teruggestort op je rekening. Indien de artikelen reeds verzonden zijn naar het opgegeven adres, zullen de regels voor retourzending van toepassing zijn.

## 8. Social Media

Je kunt ons vinden op instagram via @sophies.favorites Hier plaatsen wij de mooiste foto's van onze producten. Benieuwd? Klik dan hier. Ben je tevreden over je product? Wij zouden het voor onze naamsbekendheid super leuk vinden als je hiervan een foto plaatst op instagram.

## 9. Garantie

Op alle artikelen die je bij ons koopt geldt de wettelijke garantie. Dit betekent dat een product doet wat je als klant in alle redelijkheid mag verwachten. Heb je ene artikel defect of incompleet ontvangen? Meldt dit dan voor gebruik via [info@sophiesfavorites.nl](mailto:info@sophiesfavorites.nl)

## 10. Klacht indienen

Heb je een klacht, stuur dan een mail naar [info@sophiesfavorites.nl](mailto:info@sophiesfavorites.nl). We proberen dit in alle redelijkheid zo goed mogelijk op te lossen.