



Klantenservice: bestellen, betalen, bezorgen/ afhalen.

Klantenservice:

Heb je vragen over je bestelling of ben je opzoek naar advies bv over de producten? Scroll dan verder naar beneden of je antwoord er misschien tussenstaat. Vind jij je antwoord niet, neem dan contact op via daphne@puregeneraties.nl of kim@puregeneraties.nl of bel of chat naar 06-42269404.

Bestellen:

Heb je eenmaal jouw gewenste producten gevonden, dan kun je de producten toevoegen aan je winkelwagen door op de grote groene knop "In winkelwagen" te klikken.

Heb je op de bestelknop geklikt, dan krijg je via het winkelmandje de mogelijkheid om naar de winkelwagen te gaan of verder te winkelen. Als je alle gewenste producten toegevoegd hebt aan je winkelwagentje dan kun je klikken op "het winkelmandje"

De stappen die je moet doorlopen om je bestelling te kunnen plaatsen bestaan uit: een controle van jouw bestelling, eventueel invullen van een kortingscode, de verzendmethode, eventueel "inloggen", jouw factuuradres, de gewenste betaalmethode. Indien je jouw bestelling graag naar een ander adres wilt laten verzenden dan kun je kiezen voor de optie: verzend naar ander adres.

Wil je graag je bestelling wilt aanpassen dan kun je het beste zo snel mogelijk bellen met of appen naar 06-42269404. Is je bestelling al ingepakt en onderweg? Dan is het helaas niet meer mogelijk om een aanpassing door te geven. Mocht je per ongeluk een product vergeten zijn dan kun je deze het beste via een nieuwe bestelling bestellen in overleg met ons, zodat wij je daar tips voor kunnen geven.

Hoe kan ik mijn bestelling annuleren?

Zolang jouw bestelling zich nog niet in het verzendtraject bevindt kun je jouw bestelling annuleren. Heb je de betaling van je bestelling al voldaan? Dan wordt deze binnen de wettelijke termijn van 14 dagen retour geboekt. Je krijgt van ons altijd een mail zodra de retourboeking gedaan is.



Hoe weet ik of mijn bestelling gelukt is?

Nadat je jouw bestelling geplaatst hebt krijg je van ons altijd een orderbevestiging per e-mail. Heb je geen orderbevestiging ontvangen, dan kan zijn dat deze per ongeluk in jouw spambox terecht is gekomen. Is de orderbevestiging ook niet terug te vinden in de spambox controleer dan of jouw e-mailadres goed ingevuld is.

Bezorgen & afhalen

Bestellingen die **op werkdagen** voor 15.00 uur worden geplaatst, worden de volgende dag geleverd. (Woon je in buurt dan kunnen ze op afspraak worden afgehaald of desgewenst worden bezorgd). Bestellingen geplaatst in het weekend worden op maandag verzonden, in geval van een feestdag anders dan het weekend wordt er de werkdag erna verzonden.

Hoe snel wordt er bezorgd?

Orders op werkdagen **voor 15.00 uur besteld**, worden **de volgende dag geleverd**. Orders besteld in het weekend worden op maandag verzonden, in geval van een feestdag anders dan het weekend wordt er de werkdag erna verzonden.

Pure Generaties heeft een uitgebreid assortiment direct uit voorraad leverbaar. De voorraad wordt wekelijks aangevuld en op aanvraag kan er dagelijks besteld worden.

Producten met een houdbaarheidsdatum hebben een beperktere voorraad. Indien door logistieke redenen je product niet op voorraad is ontvang je hierover bericht per mail of via telefoon en kijken we graag samen met jou naar een passende oplossing. Zodra je bestelling wordt verzonden ontvang je een e-mail met een trackingcode.

Kan ik mijn bestellingen ook bij jullie afhalen?

Woon je in de buurt van Borne? (of wil je gewoon graag een keertje langskomen?) Dan is het ook mogelijk om jouw bestelling af te komen halen bij Pure Generaties.

In de winkelwagen kun je kiezen voor de optie: Afhalen in Borne. Je bestelling wordt dan klaar gemaakt en je krijgt van ons een e-mail als deze klaar staat om afgehaald te worden.



Heb je een klacht, is je pakket verkeerd bezorgd of is je pakket zoek?

Neem dan contact op met ons door te mailen naar daphne@puregeneraties.nl of te bellen of appen naar 06-42269404.

Wie bezorgt mijn bestelling?

Onze bestellingen worden zo mogelijk bezorgd door de **FIETSKOERIER**, woon je in een gebied waar zij niet bezorgen dan worden de pakketten geleverd door **DHL**.

Hoe kan ik een bezorgklacht melden?

Is je pakket beschadigd geraakt tijdens het vervoer of misschien zelfs niet aangekomen? (Is er geen levering geweest op de tijd die je in je mail hebt gekregen) Laat het ons direct weten!

Het snelste kun je contact met ons opnemen via 06-42269404.

Uitzonderingen op de verwachte levertijd

In drukke periodes, zoals bijvoorbeeld Sinterklaas of Kerst, kunnen we door de grote hoeveelheid bestellingen de snelle levering helaas niet altijd garanderen. Daarnaast attenderen we je op de mogelijkheid dat de **FIETSKOERIER/ DHL** er in drukke periodes of bij extreme weersomstandigheden langer over kunnen doen om jouw bestelling bij je thuis te bezorgen. Dit wordt per mail met je gecommuniceerd.