

Klantenservice

1 Algemeen

1.1 Waar kan ik de algemene voorwaarden vinden?

Onze Algemene Voorwaarden zijn terug te vinden/terug te lezen op [deze pagina](#)

1.2 Waar kan ik het Privacybeleid vinden?

Het Privacybeleid is terug te vinden/terug te lezen op [deze pagina](#).

1.3 Ondersteunen jullie beoordelingen?

Wij doen niet aan beoordelingen. Wij doen er alles aan om onze service en dienstverlening te perfectioneren. Vandaar ook ons motto: "Onze Service is onze Kracht, voor mekaar ons Doel". Hoewel er fouten gemaakt kunnen worden zullen wij er alles aan doen het in goede harmonie met onze klanten op te lossen.

1.4 Waar kan ik andere documenten vinden welke voor mij van belang kunnen zijn?

Een overzicht van beschikbare documenten welke van belang kunnen zijn in verband met het inwerking treden van de nieuwe Consumentenwet per 13 juni 2014 is terug te vinden op [deze pagina](#).

2 Bestellen

2.1 Winkelwagen procedure

Stap 1: Producten selecteren

In onze webwinkel kunt u artikelen van de vrolijke klusvrienden Buurman & Buurman bestellen door middel van de 'Kopen' knop.



Voorbeeld-artikel

[Uw review toevoegen](#)

Beschikbaarheid: Op voorraad

€15,95 Incl. BTW

Aantal:

Kopen

Vind ik leuk

Wees de eerste van je vrienden die dit leuk vindt.

Tweeten

g+1



Informatie

Specificaties

Tags

Reviews


Voorbeeld-artikel

Wanneer u een vrolijk artikel van Buurman & Buurman heeft gekozen wordt u direct doorgestuurd naar uw winkelmandje.

MIJN WINKELWAGEN






1 Uw gegevens 2 Verzendmethode 3 Betaalmethode 4 Bevestiging

✓ Voorbeeld-artikel is toegevoegd aan uw winkelwagen.

Product	Aantal	Stukprijs	Subtotaal
 Voorbeeld-artikel	1	€15,95	€15,95

« Ga verder met winkelen **Winkelwagen bijwerken**

Gerelateerde producten

-  Dekbedovertrek Op Reis Tw Meer info » €36,95
-  Dekbedovertrek Klussen Tw Meer info » €36,95
-  Kijk & zoek Meer info » €4,95
-  Poppen 18 cm Meer info » €13,90
-  Poppen 25 cm Meer info » €19,90

Kopen

Kortingscode

Kortingscode: **Toepassen**

Verzendkosten berekenen

Land / postcode: *

Postcode **Bekijken**

- Afhalen op ons afhaala...**
€0,00 (Afhalen)
- Brievenbuspost Nederl...**
€2,56
- Rembourszending**
€15,95 (Rembours)

Totaal bijwerken

Subtotaal excl. BTW: €13,18
BTW 21% €2,77


Totaal incl. BTW: €15,95

Bestelling plaatsen met betaalplicht

Hier hebt u de keus om het aantal aan te passen, het artikel uit het winkelmandje te verwijderen, verder te winkelen of verder te gaan met het bestelproces. U krijgt een overzicht van uw winkelwagen welke u vervolgens met ons kunt afrekenen. U kunt in deze stap tevens (indien u hierover beschikt) een kortingscode invoeren en de verzendkosten laten berekenen van uw huidige winkelmand. Door het aantal aan te passen, het artikel uit het winkelmandje te verwijderen of nieuwe artikelen aan het winkelmandje toe te voegen zullen ook de verzendkosten automatisch worden aangepast. Ook de methode van verzenden, d.w.z. brievenbuspost of pakketpost, zal hierdoor kunnen wijzigen. Door te kiezen voor 'Totaal bijwerken' krijgt u een overzicht van het totale aankoopbedrag van uw bestelling met betaalplicht. Indien u hier akkoord mee bent kunt u kiezen voor 'bestelling plaatsen met betaalplicht'.

MIJN WINKELWAGEN

- 1 Uw gegevens
- 2 Verzendingmethode
- 3 Betaalmethode
- 4 Bevestiging

Product	Aantal	Stukprijs	Subtotaal
 Voorbeeld-artikel	1	€15,95	€15,95

« Ga verder met winkelen

[Winkelwagen bijwerken](#)

Gerelateerde producten

-  Dekbedovertrek Op Reis Tw
Meer info » €36,95
-  Dekbedovertrek Klussen Tw
Meer info » €36,95
-  Kijk & zoek
Meer info » €4,95
-  Poppen 18 cm
Meer info » €13,90
-  Poppen 25 cm
Meer info » €19,90

[Kopen](#)

Kortingscode

Kortingscode:

[Toepassen](#)

Verzendkosten berekenen

Land / postcode: *

[Bekijken](#)

- Afhalen op ons afhaala...
€0,00 (Afhalen)
- Brievenbuspost Nederl...
€2,56
- Rembourszending
€15,95 (Rembours)

[Totaal bijwerken](#)

Verzending en afhandeling <input type="checkbox"/>	€2,56
(Brievenbuspost Nederland)	
Subtotaal excl. BTW:	€15,30
BTW 21%	€3,21
Totaal incl. BTW:	€18,51

[Bestelling plaatsen met betaalplicht](#)

Stap 2: Inloggen of registreren

Indien u zich al eerder bij ons heeft geregistreerd als klant dan kunt u inloggen met de uw bekende gegevens. Wanneer u zich nog niet eerder heeft geregistreerd kunt u direct uw gegevens invullen of via uw Facebook account dit automatische laten doen en op 'Registreer nu' te klikken om verder te gaan met uw bestelproces. Hebt u hier bezwaar tegen dan kunt u ook afrekenen als gast. Uw persoonsgegevens dient u echter wel in te vullen aangezien deze ook worden gebruikt voor de op te maken factuur en bij het verzenden van uw bestelling.

UW BESTELLING



1 Uw gegevens

2 Verzendmethode

3 Betaalmethode

4 Bevestiging

Hoe wenst u deze bestelling af te ronden?

Nieuwe klanten

Bewaar uw gegevens. Dat werkt sneller en makkelijker.

- Afrekenen als gast
 Registreren



Login

Doorgaan

[Wachtwoord vergeten?](#)

Inloggen

Geregistreerde klanten

Als u een account bij ons heeft, meld u dan aan.

E-mail: *

E-mail

Wachtwoord: *

Wachtwoord

* Verplichte velden

Voortgang bestelling

Factuuradres

Afleveradres

Verzendmethode

Betaalmethode

[Controleer uw bestelling](#)

Mijn winkelwagen

[Wijzigen](#)



Voorbeeld-artikel

1x €15,95

Indien u niet via Facebook inlogt krijgt u de mogelijkheid om uw gegevens zelf in te vullen.

UW BESTELLING



1 Uw gegevens

2 Verzendmethode

3 Betaalmethode

4 Bevestiging

Betaalgegevens

Geslacht:

Voornaam: *

Voornaam

Tussenvoegsel:

Tussenvoegsel

Achternaam: *

Achternaam

E-mail: *

E-mail

Type klant:

Particulier

Telefoon: *

Telefoon

Mobiel:

Mobiel

Postcode: *

Postcode

Huisnummer: *

Huisnummer

Toevoeging:

Toevoeging

Straatnaam: *

Straatnaam

Plaats: *

Plaats

Provincie:

Provincie

Land: *

Nederland

- Naar dit adres verzenden
 Verzend naar een ander adres

* Verplichte velden

[« Terug](#)

[Volgende stap »](#)

Voortgang bestelling

Factuuradres

Afleveradres

Verzendmethode

Betaalmethode

[Controleer uw bestelling](#)

Mijn winkelwagen

[Wijzigen](#)




Voorbeeld-artikel

1x €15,95

Indien uw afleveradres hetzelfde is als uw factuuradres kunt u verder gaan met de bestelling. Wanneer u wilt verzenden naar een ander afleveradres dan kunt u “verzend naar een ander adres” klikken. Daar kunt u de benodigde gegevens invullen en verder gaan met de bestelling.

UW BESTELLING

 **1** Uw gegevens **2** Verzendmethode **3** Betaalmethode **4** Bevestiging

Betaalgegevens

Geslacht:	Voornaam: *	Tussenvoegsel:	Achternaam: *
<input type="text"/>	<input type="text" value="Buurman"/>	<input type="text" value="&"/>	<input type="text" value="Buurman"/>
E-mail: *	Type klant:		
<input type="text" value="verkoop@buurmanenbuurman.eu"/>	<input type="text" value="Particulier"/>		
Telefoon: *	Mobiel:		
<input type="text" value="0513-853444"/>	<input type="text" value="06-10040138"/>		
Postcode: *	Huisnummer: *	Toevoeging:	
<input type="text" value="8404GV"/>	<input type="text" value="19"/>	<input type="text" value="Toevoeging"/>	
Straatnaam: *	Plaats: *		
<input type="text" value="Skoalplein"/>	<input type="text" value="Langezwaag"/>		
Provincie:	Land: *		
<input type="text" value="Friesland"/>	<input type="text" value="Nederland"/>		

Naar dit adres verzenden
 Verzend naar een ander adres

* Verplichte velden

[« Terug](#) [Volgende stap »](#)

Voortgang bestelling**Mijn winkelwagen** [Wijzigen](#) **Voorbeeld-artikel**
1x €15,95

Stap 3: Verzendmethode

Kies hier uw verzendmethode. Standaard staat het vinkje bij 'Uw bestelling afhalen op ons afhaaladres in Langezwaag'. Wanneer u niet in de buurt woont, raden wij u aan om een andere verzendmethode te kiezen zoals Brievenbuspost, Pakketpost of een Rembourszending.

UW BESTELLING



Uw gegevens



Verzendmethode



Betaalmethode



Bevestiging

Verzendmethode

- Afhalen op ons afhaaladres te Langezwaag** Gratis
U komt de artikelen zelf afhalen op ons afhaaladres te Langezwaag. Dit kan uitsluitend in overleg/op afspraak aangezien wij geen fysieke winkel hebben. Ons afhaaladres is: Skoalplein 19, 8404 GV Langezwaag (Afhalen)
- Brievenbuspost Nederland** €2,56
Zending op basis van brievenbuspost
- Rembourszending** €15,95
Rembours - Pakket met Betaalservice (Rembours)

[« Terug naar uw gegevens](#)

[Volgende stap »](#)

Voortgang bestelling

Factuuradres [Wijzigen](#)

Buurman & Buurman
Skoalplein 19
8404 GV Langezwaag
Friesland
Nederland

Afleveradres [Wijzigen](#)

Buurman & Buurman
Skoalplein 19
8404 GV Langezwaag
Friesland
Nederland

Verzendmethode

Betaalmethode

[Controleer uw bestelling](#)

Mijn winkelwagen [Wijzigen](#)



Voorbeeld-artikel

1x €15,95

Stap 4: Betaalmethodes

Hier kunt u kiezen met welke methode u wenst te betalen. Kies voor Sisow, vooruitbetalen via bankoverschrijving of betalen bij afhalen. U krijgt onderstaande afbeelding te zien en nadat u op 'Doorgaan' klikt, zal u doorgestuurd worden naar de betaalsite van Sisow. Zowel onze iDEAL-betalingen als ook de betalingen door middel van Paypal, Mister Cash en SofortBanking worden afgehandeld door deze Collecting Payment Service Provider (CPSP). Voor meer informatie bezoekt u hun website: www.sisow.nl

UW BESTELLING



Uw gegevens



Verzendmethode



Betaalmethode



Bevestiging

Betaalmethode

Sisow



Betaalmethode: *

Vooruitbetalen via bankoverschrijving

BANK

[« Terug naar verzendmethode](#)

[Volgende stap »](#)

Voortgang bestelling

Factuuradres [Wijzigen](#)

Buurman & Buurman
Skoalplein 19
8404 GV Langezwaag
Friesland
Nederland

Afleveradres [Wijzigen](#)

Buurman & Buurman
Skoalplein 19
8404 GV Langezwaag
Friesland
Nederland

Verzendmethode [Wijzigen](#)

Brievenbuspost Nederland

Betaalmethode

[Controleer uw bestelling](#)

Mijn winkelwagen [Wijzigen](#)



Voorbeeld-artikel

1x €15,95

UW BESTELLING



Uw gegevens



Verzendmethode



Betaalmethode



Bevestiging

Betaalmethode

Sisow



Vooruitbetalen via bankoverschrijving

BANK

[« Terug naar verzendmethode](#)

[Volgende stap »](#)

Voortgang bestelling

Factuuradres [Wijzigen](#)

Buurman & Buurman
Skoalplein 19
8404 GV Langezwaag
Friesland
Nederland

Afleveradres [Wijzigen](#)

Buurman & Buurman
Skoalplein 19
8404 GV Langezwaag
Friesland
Nederland

Verzendmethode [Wijzigen](#)

Brievenbuspost Nederland

Betaalmethode

[Controleer uw bestelling](#)

Mijn winkelwagen [Wijzigen](#)



Voorbeeld-artikel

1x €15,95

Stap 5: Bestelling controleren

Nu bent u bijna aan het einde van het bestelproces. U kunt nu uw bestelling en factuur- en leveringsadres controleren. Hier krijgt u de keuze om terug te gaan of de bestelling met betaalplicht te plaatsen en af te rekenen. Wanneer u de [Algemene Voorwaarden](#) heeft geaccepteerd door dit aan te vinken, kunt u zich nog aanmelden voor onze nieuwsbrief. Bij acceptatie van de Algemene Voorwaarden zult u worden doorgeleid naar het betaalscherm alwaar u uw bestelling kunt afrekenen op de door u gekozen manier.

UW BESTELLING

Uw gegevens ✓ Verzendmethode ✓ Betaalmethode ✓ Bevestiging 4

Controleer uw bestelling

Product	Aantal	Stukprijs	Subtotaal
Voorbeeld-artikel	1x	€15,95	€15,95

Opmerking:

Opmerking

Verzending en afhandeling (Brievenbuspost Nederland) €2,56
Betaalkosten €0,00

Subtotaal excl. BTW: €15,30 EUR
BTW 21% €3,21

Totaal incl. BTW: €18,51 EUR

Abonneer u op onze nieuwsbrief

Door op 'Kopen' te klikken plaats ik een bestelling met betaalplicht en ga ik akkoord met de [Algemene Voorwaarden](#).

[« Terug naar betaalmethode](#) [Kopen](#)

Voortgang bestelling

Factuuradres [Wijzigen](#)

Buurman & Buurman
Skoalplein 19
8404 GV Langezwaag
Friesland
Nederland

Afleveradres [Wijzigen](#)

Buurman & Buurman
Skoalplein 19
8404 GV Langezwaag
Friesland
Nederland

Verzendmethode [Wijzigen](#)

Brievenbuspost Nederland

Betaalmethode [Wijzigen](#)

Vooruitbetalen via bankoverschrijving

[Controleer uw bestelling](#)

De [Algemene Voorwaarden](#) zijn ook hier in pdf-formaat te [downloaden](#) en [hier na te lezen](#). Mocht u de Algemene Voorwaarden niet accepteren dan kunt u het bestelproces helaas niet verder afronden.

Stap 6: Overzicht

Als de bestelling is geplaatst en is afgerekend wordt u teruggedleid naar de webwinkel. U ontvangt per e-mail tevens een factuur van uw bestelling, zowel wat betreft de betaling, de verzending als ook een overzicht van de bestelde artikelen. Let er dus op dat het opgegeven e-mailadres ook correct is. Mocht u niets ontvangen neem dan [contact met ons op](#).

BEDANKT VOOR UW BESTELLING!

Bestelgegevens

Ordernummer: O02751

[Afdrukken](#)

Betaling

Vooruitbetalen via bankoverschrijving

Buurman & Buurman
Skoalplein 19
8404 GV Langezwaag
Friesland
Nederland

Verzending

Brievenbuspost Nederland — €2,56

Buurman & Buurman
Skoalplein 19
8404 GV Langezwaag
Friesland
Nederland

Bestelde artikelen

Product	Aantal	Stukprijs	Subtotaal
Voorbeeld-artikel	1	€15,95	€15,95
		Verzending en afhandeling (Brievenbuspost Nederland)	€2,56
		Betaalkosten	€0,00
		Subtotaal excl. BTW:	€15,30 EUR
		BTW:	€3,21
		Totaal incl. BTW:	€18,51 EUR

2.2 Ik heb een fout gemaakt bij het bestellen. Wat moet ik doen?

Het gebeurt weleens dat u een fout maakt bij uw bestelling. Gebeurt dit, neem dan [contact met ons op](#). Wij kunnen dan altijd uw bestelling aanpassen of annuleren.

2.3 Kan er ook op een andere manier besteld worden?

Bestellen via de webshop geniet onze voorkeur. Via de webshop ziet u namelijk ook of het product voorradig is.

2.4 Is er een korting mogelijk bij meerdere aantallen van het zelfde artikel?

Onze Buurman&Buurman artikelen worden tegen zeer aantrekkelijke prijzen aangeboden. Wens u grotere aantallen van één en hetzelfde artikel dan raden wij u aan om contact met ons op te nemen via telefoonnummer 0513-853444 of 06-10040138.

2.5 Krijg ik een orderbevestiging als ik mijn bestelling definitief geplaatst heb?

Ja, hebt u alle stappen van het proces doorlopen dan ontvangt u hiervan binnen enkele minuten per e-mail een bevestiging met de bijbehorende gegevens. Hebt u toch nog vragen neem dan telefonisch contact met ons op of stuur uw vraag per e-mail aan verkoop@buurmanenbuurman.eu

3 Betaling

3.1 welke mogelijkheden van betaling hanteert u?

Buurman&Buurman.eu biedt u een breed scala aan betaalmogelijkheden om het gebruiksgemak van onze webwinkel te verhogen.

Betaalwijzen tijdens het bestelproces

U kunt thans kiezen u de navolgende betaalwijzen:

- betalen bij afhalen (u betaald dan uiteraard geen verzendkosten);
- betalen door middel van iDEAL, de betaalmethode die is ontwikkeld door verschillende Nederlandse banken om de betaling van online producten en diensten te vergemakkelijken;
- betalen door middel van vooraf overmaken op ons bankrekeningnummer **NL75RABO0108642003** t.n.v. Hardware-deals.nl te Langezwaag;
- betalen door middel van een rembourszending;
- betalen door middel van Paypal;
- betalen door middel van Mister Cash
- betalen door middel van Sofortbanking

Betalen bij afhalen

Uiteraard is het mogelijk uw bestelling bij ons af te halen tegen kontante betaling. Dit dient te allen tijde in overleg te gebeuren aangezien wij niet over een fysieke winkel beschikken. In overleg is afhalen echter mogelijk, ook 's-avonds en in het weekend. Enkel tegen gepaste betaling of vooraf door middel van een door ons verstrekte iDEAL-betaallink.

Betalen door middel van iDEAL bij afhalen

U kunt er ook voor kiezen uw bestelling bij ons af te halen doch uw bestelling door middel van een iDEAL-betaling vooraf aan ons te betalen. De betaling heeft dan reeds plaatsgevonden en hoeft enkel uw bestelling af te komen halen.

Het stappenplan is dan als volgt:

"Kies een product > Winkelwagen, bestelling afronden > Stap 1: Gegevens invullen > Stap 2: Verzendmethode: Afhalen op ons afhaaladres selecteren > Stap 3: Via Sisow op iDeal klikken"

Betalen door middel van pinnen bij afhalen

U kunt er ook voor kiezen uw bestelling bij ons af te halen en uw bestelling bij ons af te rekenen door middel van een pinbetaling. Sinds kort bieden bij u deze mogelijkheid via Payleven. Payleven is een mobiel betaalsysteem waarmee wij pin- en creditcardtransacties kunnen accepteren via onze eigen smartphone en de Payleven PIN-reader in combinatie met de gratis Payleven app. Meer informatie over deze betaalwijze vindt u [hier](#).

iDEAL

iDEAL heeft onze grote voorkeur en is bij ons geheel gratis. Met iDEAL kunt u snel, vertrouwd, veilig en gemakkelijk uw online aankopen afrekenen. U rekent af in uw vertrouwde internetbankomgeving, op basis van specifieke beveiligingsmethodes van uw eigen bank. Bij het afrekenen van de bestelling kunt u aangeven dat u met iDEAL wilt betalen. Klik dan op de iDEAL-betaalknop en selecteer uw bank. Vervolgens wordt u doorgeleid naar uw eigen bank waar de betaalopdracht voor u klaar staat. U wordt door uw bank gevraagd een aantal gegevens in te vullen en u autoriseert de betaling. Het bedrag wordt direct van uw betaalrekening afgeschreven en wij worden meteen geïnformeerd dat de bestelling is betaald.

U kunt iDEAL direct gebruiken als u internetbankiert bij ABN AMRO, ASN Bank, ING, Knab, Rabobank, RegioBank, SNS Bank, Triodos Bank of Van Lanschot Bankiers.

Vooraf overmaken

Hebt u geen creditcard of een bankrekening die geschikt is voor iDEAL of PayPal, dan kunt u ook via een bankoverschrijving betalen. Maak het totaalbedrag van uw factuur over op ons bankrekeningnummer onder vermelden van het factuur- of ordernummer. Zodra uw betaling bij ons binnen is nemen wij uw bestelling in behandeling.

Bankgegevens i.v.m. het doen van (buitenlandse) betalingen:

IBAN/SEPA Nummer:	NL75RABO0108642003
Ten name van:	Hardware-deals.nl te Langezwaag
BIC Nummer:	RABONL2U
Banknaam:	Rabobank
Bankrekeningnummer:	108642003

Rembours

Bij rembours betaalt u contant aan de bezorger bij aflevering. Dit kan uitsluitend bij leveringen in Nederland. Voor rembours betaalt u in totaal 15,95 euro voor de verzend- en rembourskosten. U kunt enkel contant uw betaling aan de bezorger voldaan. Pinnen is bij de bezorger niet mogelijk.

PayPal

Met PayPal kan iedereen met een e-mailadres snel, veilig en internationaal online betalingen verzenden en ontvangen via creditcard of bankrekening. PayPal-leden kunnen met PayPal snel en eenvoudig aankopen bij ons doen.

Mister Cash

Mister Cash is de online betaalmethode waarmee onze klanten uit België online kunnen betalen voorzover zij aangesloten zijn bij een van de navolgende banken: Dexia, Fortis, ING, Fintro, KBC, CBC, Axabank of VDK Spaarbank

Sofortbanking

Sofortbanking is de online betaalmethode waarmee onze klanten uit Nederland, België, Duitsland, Oostenrijk, Zwitserland en Groot-Brittannië hun bestelling aan ons kunnen voldoen.

Veilig betalen voor ieders gemak en zekerheid

Zowel onze iDEAL-betalingen als ook de betalingen door middel van Paypal, Mister Cash, Sofortbanking worden afgehandeld door één van onze Collecting Payment Service Provider (CPSP):

- Sisow (zie www.sisow.nl)
- Mollie (zie www.mollie.nl)

Beide partijen (Sisow en Mollie) hebben het certificeringstraject van Currence met succes doorstaan en hebben nu het felbegeerde certificaat van Currence om iDEAL te kunnen aanbieden als Collecting Payment Service Provider (CPSP). Dit betekent dat zij voldoen aan alle eisen van Currence. Denk hierbij aan eisen met betrekking tot techniek (stabiliteit en veiligheid van het platform), de mate waarin interne processen onder controle zijn en of men voldoende informatie heeft over haar iDEAL-klanten. Het is wat ons betreft een goede zaak dat Currence, en ook De Nederlandse Bank, zich meer zijn gaan bemoeien met CPSP's. Het is namelijk van belang dat uw betalingen betrouwbaar afgehandeld worden en dat dit ook door externe partijen gereguleerd wordt zodat consumenten vertrouwen blijven hebben in iDEAL als betaalproduct.

Wat is een Collecting Payment Service Provider?

Dit is een kassaleverancier voor online betalingen op een webwinkel. Daarnaast maakt de CPSP er haar bedrijf van om voor eigen rekening en risico te bemiddelen in de afwikkeling van de iDEAL-betaling aan ons als acceptant. Daarbij vervult de CPSP een intermediaire rol tussen ons als acceptant en de bank van de CPSP. Een CPSP mag het iDEALbetalingsverkeer alleen aan acceptanten aanbieden (middels een iDEAL-overeenkomst) als de CPSP door Currence is gecertificeerd én zij een overeenkomst inzake het afnemen van het product iDEAL heeft afgesloten met een door Currence gelicentieerde Acquiring Bank. Zie hier een [lijst van certificaathouders](#).

3.2 Hoe lang duurt het voor mijn betaling is verwerkt?

De betaling en verwerking van iDEAL, PayPal, Mister Cash, Sofortbanking gebeurt bij Buurman&Buurman.eu via Sisow. Bij deze betalingsmogelijkheden wordt het bedrag direct verwerkt. Dit zorgt ervoor dat uw product sneller verstuurt kan worden en er sneller genoten kan worden van uw nieuwe aankopen. Tenzij u kiest om te betalen per pin of contant bij afhalen van uw order bij ons in de winkel. uiteraard ontvangt u dan gelijk na betaling uw aankopen mee.

3.3 Heeft de betaalwijze die ik heb gekozen invloed op de levertijd?

De betalingswijzen iDEAL en PayPal verwerken uw betaling direct, waardoor uw bestelling in principe direct verstuurt kan worden. Tenzij u gekozen heeft om uw aankoop af te halen op ons afhaaladres dan kunt u betalen per pin of contant. Bij de betaalwijze 'bankoverschrijving' kan de levertijd enkele dagen langer duren. Wij adviseren u dan ook iDEAL te gebruiken zodat u sneller van uw aankopen kunt genieten.

3.4 Is het mogelijk om nu te bestellen en pas later te betalen?

Nee, dat is helaas (nog) niet mogelijk. Aangezien de aankoopbedragen relatief laag zijn is het voor ons uit kosten oogpunt niet mogelijk achteraf te laten betalen. Wilt u niet middels iDEAL of vooruitbetaling vooraf betalen dan kunt u alleen nog kiezen voor een rembourszending voor bestellingen vanuit Nederland. Houdt u echter rekening met aanzienlijke kosten.

4 Verzending & levering

4.1 Wat zijn de verzendkosten?

Buurman&Buurman.eu hanteert GEEN minimum orderbedrag en GEEN orderkosten. Er worden enkel verzendkosten berekend op basis van verzending met PostNL. Helder en duidelijk. Voor brievenbuspostzendingen vragen wij binnen Nederland een maximale bedrag van € 3,95. Voor pakketpostbestellingen, welke bezorgd worden met PostNL vragen wij een maximale bijdrage van slechts € 4,95 ongeacht het aantal bestelde artikelen en op basis van Track en Trace (voor ieders gemak en zekerheid).

4.2 Wanneer wordt mijn bestelling verzonden en geleverd?

Producten welke op voorraad zijn worden binnen 24 uur na ontvangst van uw betaling door ons gereed gemaakt voor uitlevering naar het door u opgegeven afleveradres. Wilt u hiervan afwijken (een ander tijdstip of een andere afleveradres) dan kunt u dit vermelden bij "Opmerking". Dan houden wij hier rekening mee.

Hoewel wij de webwinkel van Buurman&Buurman.eu met heel veel enthousiasme en passie drijven is het "helaas" geen fulltimebaan. Wij hanteren derhalve bij het verzenden van uw bestelling onderstaand uitleveringsschema:

Dag waarop u uw bestelling bij ons plaatst en heeft betaald:	Dag waarop wij uw bestelling aanbieden bij PostNL:	Dag van bezorging door PostNL op*:
Zondag	Maandag	Dinsdag
Maandag	Dinsdag	Woensdag
Dinsdag	Woensdag	Donderdag
Woensdag	Donderdag	Vrijdag
Donderdag	Vrijdag	Zaterdag
Vrijdag	Maandag	Dinsdag
Zaterdag	Maandag	Dinsdag

*** alles onder voorbehoud. PostNL bepaald.**

Wij hebben helaas geen invloed op het tijdstip van bezorgen. Omdat PostNL op maandag geen post meer besteld worden bestellingen die in het weekend gedaan zijn pas op dinsdag geleverd. Zie voor actuele informatie de [PostNL](https://www.postnl.nl) site.

4.3 Kan ik het pakketje volgen wanneer u het verzonden heeft?

Alle Pakketpostbestellingen worden door ons aan u verzonden op basis van track-en-trace. Waardevolle zendingen welke worden verzonden op basis van brievenbuspost worden aan u verzonden op basis van [brievenbuspakje](#), een nieuwe service van PostNL. Voor deze extra service worden geen extra kosten berekend. U ontvangt via e-mail een track en trace code zodat u via de site van PostNL het pakketje kan volgen. Eén en ander gebaseerd op de track-en trace code en de postcode van het afleveradres.

4.4 Kan ik zelf aangeven wanneer mijn bestelling moet worden bezorgd?

Producten welke op voorraad zijn worden binnen 24 uur na ontvangst van uw betaling door ons gereed gemaakt voor uitlevering naar het door u opgegeven afleveradres. Wilt u hiervan afwijken (een ander tijdstip of een andere afleveradres) dan kunt u dit vermelden bij "Opmerking". Dan houden wij hier rekening mee. Echter invloed op de bezorgwijze en –tijden van PostNL hebben wij helaas niet.

5 Retourneren

5.1 Informatie betreffende herroepingsrecht en retourrecht bij Buurman&Buurman.eu

Herroepingsrecht

U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen.

Gedurende deze termijn kunt u datgene met het product doen wat redelijkerwijs nodig is om het product te beoordelen. Het is toegestaan het product uit te proberen zoals u dat ook in een fysieke winkel zou doen. Daarbij kunt u het product uit de verpakking halen, tenzij de verpakking een verzegeling bevat. Hebt u meer gedaan dan nodig was om het product te proberen, dan kunnen wij u daarvoor kosten in rekening brengen.

De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag waarop u, of een door u aangewezen derde anders dan de vervoerder, het product in bezit heeft gekregen.

Als u in één bestelling meerdere goederen met verschillende levertijden heeft besteld, verstrijkt de herroepingstermijn 14 dagen na de dag waarop u het laatste product of onderdeel heeft ontvangen.

Op het moment dat u met ons een regelmatige levering van producten bent overeengekomen verstrijkt de herroepingstermijn 14 dagen na de dag waarop u of een door u aangewezen derde, het eerste product fysiek in bezit krijgt.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons:

Hardware-deals.nl/Buurman&Buurman.eu
Skoalplein 19
8404 GV Langezwaag
Telefoon: 0513-853444
Email: verkoop@buurmanenbuurman.eu

via een ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld schriftelijk per post of per e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen.

Om gebruik te maken van uw herroepingsrecht verzoeken wij u gebruik te maken van het bijgevoegde [modelformulier voor herroeping](#), maar u bent hiertoe niet verplicht. U kunt het [modelformulier voor herroeping](#) ook [hier downloaden](#) of een andere duidelijk geformuleerde verklaring ook elektronisch invullen. Hiervoor kunt u via onze website gebruik maken van ons digitale modelformulier op <https://secure.iotformpro.com/form/41481796737973>. Als u van deze mogelijkheid gebruik maakt zullen wij u onverwijld op een duurzame gegevensdrager (bijvoorbeeld per e-mail) een ontvangstbevestiging van uw herroeping sturen.

Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

Gevolgen van de herroeping

Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment heeft gedaan, inclusief eventuele leveringskosten voor de heen-zending (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug. Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen, of u heeft aangetoond dat u de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt. (NL L 304/84 Publicatieblad van de Europese Unie 22.11.2011). Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel waarmee u betaald heeft, tenzij u een andere methode met ons afsprekt. Om fraude met terugbetalingen te voorkomen, dient het (IBAN) rekeningnummer waarop de terugbetaling wordt verricht gelijk te zijn aan het rekeningnummer waarvan de betaling is ontvangen.

U dient de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet langer dan 14 dagen na de dag waarop u het besluit de overeenkomst te herroepen aan ons heeft medegedeeld, aan ons terug te zenden of te overhandigen. U bent op tijd als u de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken. De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen voor uw rekening. Wij verzoeken u het product zoveel als mogelijk in de originele verpakking te retourneren.

5.2 Welke artikelen kan ik retourneren en welke artikelen niet?

Alle artikelen kunnen uiterlijk binnen 14 (veertien) dagen na ontvangst aan ons geretourneerd worden mits het artikel onbeschadigd, in onbeschadigde en originele verpakking en ongebruikt teruggestuurd wordt. Volg de stappen die aangegeven worden op onze website. Vul bij het retourneren altijd het [modelformulier voor herroeping](#) in.

Enkele tips voordat u het product retour stuurt.

- De producten mogen bekeken en beoordeeld worden.
- Wanneer wij zien dat het product meer dan alleen bekeken en beoordeeld is, oftewel intensief gebruikt is, zullen wij contact met u opnemen om tot een oplossing te komen.
- Bewaar de producten niet in een rokerige ruimte en/of in een keuken. Wij kunnen kosten in rekening brengen bij producten met een sterke rook-, parfum- of etensgeur. De producten kunnen wij dan niet meer verkopen.
- Alle geretourneerde producten dienen in een normale en goede staat naar ons verstuurd te worden, indien mogelijk in de originele verpakking incl. alle labels.

Ruilen en retourneren

Bij het ruilen of retourneren dient u te voldoen aan de navolgende voorwaarden:

- u kunt uiteraard uitsluitend artikelen ruilen en retourneren die gekocht zijn bij [Buurman&Buurman.eu](#);
- het artikel dient onbeschadigd en/of ongedragen te zijn en voorzien zijn van een eventueel aanwezig aangehecht artikelkaartje en/of verpakking;
- het artikel dient te worden teruggestuurd in een degelijke (het liefst in de originele) verpakking.

Daarnaast geldt:

- dat u alleen een artikel kunt ruilen voor een andere maat of kleur (en indien voorradig);
- dat er niet kan worden geruild kan worden tegen een ander artikel;
- dat, indien u een artikel wilt ruilen voor een andere maat of kleur, [Buurman&Buurman.eu](#) éénmalig de verzendkosten van het opnieuw te versturen artikel voor eigen rekening neemt;
- dat bij klachten over de levering of beschadigingen tijdens het transport u contact met ons dient op te nemen via [e-mail](#) of per telefoon: 0513-853444 of mobiel op 06-10040138. B.g.g. 06-28842907;
- dat ongefrankeerde of te weinig gefrankeerde zendingen door ons worden geweigerd ongeacht de reden van het terugsturen.

5.3 Waar kan ik mijn retourpakket afgeven?

Een retourpakket kan worden afgegeven bij het dichtstbijzijnde postkantoor bij u in de buurt.

5.4 Moet ik verzendkosten betalen als ik mijn bestelling retour stuur of wil ruilen?

Ja, de kosten voor het retour zenden komen voor uw **eigen rekening en risico**. Ongefrankeerde, onvoldoende gefrankeerde of onder rembourszendingen worden geweigerd. Ook als u een artikel wilt ruilen hanteert u dezelfde werkwijze als eerder beschreven. Vul bij het retourneren/omruilen altijd het [modelformulier voor herroeping](#) in. Zonder dit formulier wordt uw retourzending niet in behandeling genomen. Zodra wij uw retourzending van u hebben ontvangen, gecontroleerd hebben en akkoord hebben gegeven betalen wij u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u betaald heeft, tenzij u een andere methode met ons afspreekt. Om fraude met terugbetalingen te voorkomen, dient het (IBAN) rekeningnummer waarop de terugbetaling wordt verricht gelijk te zijn aan het rekeningnummer waarvan de betaling is ontvangen.

Enkele tips voordat u het product retour stuurt.

- De producten mogen bekeken en beoordeeld worden.
- Wanneer wij zien dat het product meer dan alleen bekeken en beoordeeld is, oftewel intensief gebruikt is, zullen wij contact met u opnemen om tot een oplossing te komen.
- Bewaar de producten niet in een rokerige ruimte en/of in een keuken. Wij kunnen kosten in rekening brengen bij producten met een sterke rook-, parfum- of etensgeur. De producten kunnen wij dan niet meer verkopen.
- Alle geretourneerde producten dienen in een normale en goede staat naar ons verstuurd te worden, indien mogelijk in de originele verpakking incl. alle labels.

5.5 Mag ik de artikelen terugsturen als deze niet aan mijn verwachtingen voldoen?

Indien uw bestelling niet aan uw verwachtingen voldoet, mag u uw aankoop uiterlijk binnen 14 (veertien) dagen na ontvangst aan ons geretourneerd worden mits het artikel onbeschadigd, in onbeschadigde en originele verpakking en ongebruikt teruggestuurd wordt. Volg de stappen die aangegeven worden op onze website. Vul bij het retourneren altijd het [modelformulier voor herroeping](#) in.

Enkele tips voordat u het product retour stuurt.

- De producten mogen bekeken en beoordeeld worden.
- Wanneer wij zien dat het product meer dan alleen bekeken en beoordeeld is, oftewel intensief gebruikt is, zullen wij contact met u opnemen om tot een oplossing te komen.
- Bewaar de producten niet in een rokerige ruimte en/of in een keuken. Wij kunnen kosten in rekening brengen bij producten met een sterke rook-, parfum- of etensgeur. De producten kunnen wij dan niet meer verkopen.
- Alle geretourneerde producten dienen in een normale en goede staat naar ons verstuurd te worden, indien mogelijk in de originele verpakking incl. alle labels.

5.6 Hoe moet ik de retourartikelen verpakken?

Retourartikelen dienen indien mogelijk in de originele verpakking aan ons geretourneerd te worden. Zorg ervoor dat de artikelen voldoende demping hebben, zodat de kans op beschadiging minimaal is. Denk hierbij aan opvulling/omwikkeling met bubbeltjesplastic, keukenpapier, schuimvlokken en dergelijke. Een stevig omhulsel is van uiterst belang. zie voor meer informatie.

5.7 Wat is het adres waar ik het retour pakketje naar toe kan sturen?

U kunt uw retourpakketje sturen naar:
Hardware-deals.nl/Buurman&Buurman.eu
Skoalplein 19
8404 GV Langezwaag

Vul bij het retourneren altijd het [modelformulier voor herroeping](#) in. Voeg dit of toe bij uw retourzending of mail het naar verkoop@buurmanenbuurman.eu of maak gebruik van ons digitale modelformulier op <https://secure.jotformpro.com/form/41481796737973>. Het verzenden van retourpakketjes is voor altijd voor eigen rekening en risico.

6 Garantie

6.1 Wat is de garantietermijn?

Onze artikelen hebben geen fabrieksgarantie, tenzij anders vermeld bij het artikel. U heeft geen garantie op slijtage en opzettelijke toebrengen van schade aan uw artikel. Prints op textiel hebben geen garantie tenzij er uitdrukkelijk sprake is van een fabricagefout. Dan lossen we het voor u op. Voor vragen i.v.m. garantie of een garantieaanvraag kunt u tijdens kantooruren contact met ons opnemen via tel nr. 0513-853444 of stuur een mail naar verkoop@buurmanenbuurman.eu. Vermeld altijd uw order- of factuurnummer of houdt dit bij de hand.

7 Contactgegevens

U kunt op diverse manieren contact opnemen met Buurman&Buurman.eu. Daarbij streven wij er naar om uw vraag zo snel mogelijk te beantwoorden.

	Per E-mail:
	(24/7) op mailto:verkoop@buurmanenbuurman.eu
	Telefonisch
	Vast: 0513-853444 of 0513-689066 Mobiel: 06-10040138. B.g.g. 06-28842907
	Via het contactformulier:
	Contactformulier van Buurman&Buurman

8 Klachten

8.1 Ik heb een klacht. Wat moet ik doen en waar kan ik terecht?

Voor een klacht neemt u contact op met ons. Dit kan op verschillende manieren: per telefoon, [per mail](#) of via [het contactformulier](#). Vermeld altijd uw ordernummer of factuurnummer zodat wij direct uw gegevens er bij kunnen pakken. **Wij streven er naar om uw vraag zo snel mogelijk te beantwoorden/te reageren** en proberen samen tot een oplossing te komen.