

## FAQ

### **HEB IK EEN ACCOUNT NODIG OM EEN BESTELLING TE PLAATSEN?**

Om een bestelling te plaatsen heb je geen account nodig. Het is wel makkelijker wanneer je een bestelling wilt plaatsen om een Mixm account aan te maken.

### **IK HEB GEEN BEVESTIGINGSMAIL ONTVANGEN. HOE KAN DIT?**

Wat vervelend dat je geen bevestigingsmail hebt ontvangen! Helaas belanden mailtjes van orderbevestigingen en creditmemo's nog weleens in je ongewenste mail/spambox. Had je daar al gekeken?

Wanneer de betaling is gelukt, kun je ervan uit gaan dat de bestelling ook goed is doorgekomen. Mocht dit niet het geval zijn, kun je natuurlijk altijd even contact opnemen via [info@mixmshop.com](mailto:info@mixmshop.com). Dan kijken we het even voor je na!

### **HOE KAN IK MIJN BESTELLING BETALEN?**

Wij weten het, betalen is het minst leuke deel van online shoppen. Toch proberen wij ervoor te zorgen dat onze producten jouw geld waard zijn en je er veel plezier van zult hebben! Bij Mixm kun je 100% veilig afrekenen.

### **WELKE BETAALMETHODES ACCEPTEERT MIXM?**

Je hebt de keuze uit iDeal.

### **MIJN BETALING IS MISLUKT. WAT NU?**

Het kan natuurlijk gebeuren dat er iets mis gaat met jouw betaling. Hoe weet je nu zeker of deze goed is doorgekomen, nadat je bijvoorbeeld een foutmelding hebt gekregen? We raden je aan om te kijken naar je eigen bankafschrift om te zien of het bedrag is afgeschreven. Wanneer de betaling is gelukt, kun je er vanuit gaan dat de bestelling ook goed is doorgekomen. Mocht dit niet het geval zijn, of zou je het graag nog even nagekeken willen hebben, kun je contact opnemen met onze klantenservice. Dat kan per mail naar [info@mixmshop.com](mailto:info@mixmshop.com)

### **WAT ZIJN DE BEZORGKOSTEN?**

De verzendkosten worden bepaald op basis van land en gewicht.

### **WAT ZIJN DE LEVERTIJDEN?**

Als je op werkdagen bestelt sturen we het binnen 1-2 dagen op. Is de bestelling in het weekend geplaatst wordt deze op de eerst volgende werkdag verzonden.

### **HOE KAN IK DE STATUS VAN MIJN VERZENDING ZIEN?**

Je kunt je bestelling volgen met de track en trace code die je in de mail ontvangt die je van de bezorgdienst krijgt nadat je pakketje is verzonden.

### **WAT MOET IK DOEN ALS IK EEN ITEM UIT MIJN BESTELLING MIS?**

Het kan helaas voorkomen dat er iets is misgegaan met het verwerken van jouw bestelling. Dat spijt ons. In dat geval vragen we je direct contact op te nemen met onze klantenservice en zoeken we samen met jou naar de beste oplossing!

### **HOE KAN IK IETS RETOURNEREN?**

Is het item toch niet helemaal wat je ervan verwacht had? Jammer! Uiteraard kun je het, op eigen kosten, terugsturen naar ons en verwerken wij jouw retour zo snel mogelijk. Geretoureerde artikelen worden binnen 7 werkdagen na aankomst bij ons verwerkt. Het geld wordt binnen 2 dagen na ontvangst op de door jou gebruikte betaalmethode teruggestort of aangepast.