

## Veelgestelde vragen

### FAQ: Frequently asked questions

#### **-Wat is de levertijd van mijn bestelling?**

We versturen je pakket momenteel binnen 2 werkdagen. Heb je na 5 werkdagen je bestelling nog niet ontvangen? Mail dan naar onze klantenservice.

**-Houd rekening mee dat beton sieraden hebben 24 uur droogtijd nodig, epoxy resin sieraden 24 uur per laagje!!!**

**Droogtijd kan invloed hebben naar de leveringstijd!!!**

#### **-Artikel niet op voorraad!!!**

Bij het artikel wat ik wil bestellen niet op voorraad (voorraad 0 ) wanneer is dit artikel weer terug op voorraad? Om snel op de hoogte te zijn of een artikel weer beschikbaar is, kun je het beste een e-mail sturen naar (e-mail: info@doraline.nl) onze klantenservice. In de mail moet vermeld worden hoeveel artikel heeft u nodig.

**Houd rekening mee dat beton sieraden hebben 24 uur droogtijd, epoxy resin sieraden 24 uur per laagje!!!**

**Droogtijd kan invloed hebben naar de leveringstijd!!!**

#### **-Hoe stuur ik artikelen retour?**

Wat vervelend dat je niet tevreden bent. Het kan gebeuren dat een artikel niet volledig naar wens is. Je mag dan de artikelen retour sturen samen met een kopie van de factuur, binnen 14 dagen na de verzending van je bestelling. Op deze factuur dien je duidelijk te vermelden welk artikel/welke artikelen je retour stuurt. Wij accepteren enkel artikelen in de originele verpakking. Graag willen we je verwijzen naar onze volledige retourprocedure.

#### **-Hoe kan ik iets terugsturen?**

**Mocht het toch zo zijn dat het geleverde artikel niet helemaal is wat je er van verwacht, dan kan je het onder de volgende voorwaarden retour zenden:**

1. Retournering van een artikel dient altijd plaats te vinden in overleg met DORALINE. Neem daarom altijd vooraf contact (e-mail: info@doraline.nl) met ons op indien je een artikel wilt retourneren.
2. Retournering is alleen mogelijk binnen 14 dagen. Deze termijn gaat in op de dag van verzending van de bestelling.
3. Een retourzending is voor rekening en risico van de koper. Dit houdt in dat wij niet aansprakelijk zijn voor het beschadigen of zoekraken van een retourzending.
4. De artikelen dienen verpakt te zijn in de originele verpakking.
5. Bij de retourzending dient een kopie van de factuur te zijn toegevoegd. Op deze factuur dien je duidelijk te vermelden welk artikel je retour stuurt. De factuur kan je downloaden in je bestelling bevestiging e-mail.
6. Neem voor vragen gerust contact (e-mail: info@doraline.nl) op met onze klantenservice.

#### **-Mijn bestelling is niet compleet geleverd, wat nu?**

Wat vervelend dat je bestelling niet compleet is geleverd. Wat je kunt doen is een e-mail sturen naar onze klantenservice (e-mail: info@doraline.nl).

Vermeld duidelijk in je email het ordernummer van je bestelling, met de artikelnummers van de missende items en het aantal wat je mist. Zo kunnen wij het probleem samen met je oplossen.

#### **-Hoe is de duurzaamheid van de betonnen sieraden?**

Beton sieraden zijn niet bestand tegen sterke fysieke impact en het zijn krasgevoelige producten. Elk betonsieraad bevat een laagje coating wat geeft bescherming tegen vocht. Dankzij de coating beton sieraad zijn bestand tegen regen, maar kunnen niet worden ondergedompeld in water (niet zwemmen/ douchen met betonsieraad).

#### **-Hoe is de duurzaamheid van de Epoxy Resin sieraden?**

Epoxyhars sieraden zijn niet bestand tegen sterke fysieke impact en het zijn krasgevoelige producten. We aanraden niet met Epoxy Resin sieraden zwemmen/ douchen.

**-Hoe de producten zijn gemaakt?**

**Let op: Alle producten van BETON, Epoxy Resin is HANDGEMAAKT!!!** Alle producten zijn handgemaakt, dus geen twee producten zijn hetzelfde!!!

**Epoxy en BETON sieraden kunnen zichtbare/uitgebarsten bubbels bevatten!-dit telt niet als productie fout!**

**-Wat kan ik doen wanneer ik het verkeerde artikel heb ontvangen?**

Wat vervelend dat je het verkeerde artikel hebt ontvangen. Wat je kunt doen is een e-mail sturen naar (e-mail:info@doraline.nl) onze klantenservice. Vermeld duidelijk in je e-mail het ordernummer van je bestelling, met naam van de artikelen die je verkeerd hebt ontvangen en de artikelnummers van de artikelen die het eigenlijk hadden moeten zijn.

**-Hoe zorg ik ervoor dat mijn artikelen zo min mogelijk verkleuren?**

Helaas kunnen sieraden verkleuren na verloop van tijd. Verkleuring kan komen doordat het sieraad tijdens het gebruik en/of dragen in aanraking komt met water, parfum, andere cosmetische artikelen. Ook kan de zuurgraad van de huid hier een rol in spelen. Alle sieraden met zilver/deco metalen onderdelen zullen na verloop van tijd oxideren.

Wat je het beste kunt doen is er voor zorgen dat je de artikelen op droge plekken bewaard en in de schaduw.

**-Wat is de verschil tussen DECOMETAL Goud en 24K eetbar Goud?**

Om makkelijker te begrijpen op de fotos de decor vlokken zijn met rood gemarkeerd.



**DECOMETAL Goud**

Op de foto duidelijk te zien de DECOMETAL goud minder detailed een bevat veel grotere vlokken.



**24K Eetbar Goud**

Op de foto duidelijk te zien de EETBARE goud meer detailed een bevat veel dunne/kleinere vlokken.

Neem voor vragen gerust contact (e-mail:info@doraline.nl) op met onze klantenservice.