

Veelgestelde vragen

Betalen

Met welke betalingsmogelijkheden kan ik betalen?

U kunt uw bestelling betalen met iDeal of via een overboeking. Tevens kunt u gebruik maken van Mr. Cash en DirectEbanking. Uw factuur wordt per mail verzonden nadat u uw bestelling heeft geplaatst.

Beschadigde verzending

De inhoud van mijn pakket is beschadigd, wat moet ik doen?

In geval van ontvangst van een beschadigd pakket dient u direct, maar maximaal 1 werkdag na ontvangst, contact met ons op te nemen via info@thebirdfamily.nl. Vermeld altijd uw bestelnummer.

Garantie

Een voerproduct is beschimmeld, wat moet ik doen?

Indien de verpakking gesloten is (d.w.z. de verpakking bevindt zich in originele staat en is nog ongeopend) en de 'ten minste houdbaar tot' datum nog niet is verstreken, kunt u contact opnemen met info@thebirdfamily.nl. Vermeld altijd uw bestelnummer. Indien de verpakking geopend is, verloopt het recht op garantie. Dit geldt ook als de 'tenminste houdbaar tot' datum is verstreken.

Een voeder/vogelhuisje is kapot, wat moet ik doen?

Op alle accessoires zit een garantie van 3 maanden na aankoopdatum. Mocht er zich binnen deze termijn een klacht voordoen, dan kunt u contact opnemen met info@thebirdfamily.nl. Wij streven ernaar uw klacht binnen 5 dagen in behandeling te nemen. Vergeet niet om uw bestelnummer te vermelden. Na deze 3 maanden verloopt de garantie.

Klachten

Ik heb een klacht, wat moet ik doen?

Heeft u een klacht, neem dan contact op met info@thebirdfamily.nl. Wij streven ernaar uw klacht binnen 5 werkdagen in behandeling te nemen. Vergeet niet uw bestelnummer en orderdatum te vermelden.

Levering

Ik heb een product besteld, wanneer ontvang ik deze?

Wij streven ernaar uw bestelling te verwerken op de dag van ontvangst. Doorgaans wordt de bestelling de dag erna verzonden en heeft u uw bestelling 2 á 3 werkdagen later in huis. Desondanks kan het voorkomen dat door drukte of het niet voorradig zijn van een product dit leveringsproces langer op zich laat wachten. Wij zullen in dit geval contact met u opnemen om u op de hoogte te stellen.

Ik zie dat een product niet voorradig is, wat moet ik doen?

Indien een product niet voorradig is, ziet u bij het product de geschatte levertijd staan. U kunt dus zelf beslissen of u het product besteld of niet. Indien uw bestelling meerdere producten bevat die wel voorradig zijn, zullen deze samen met het niet voorradige product worden verstuurd, mits de levertijd hiervan niet langer is als 5 werkdagen. Mocht dit niet het geval zijn dan worden beide bestellingen apart verstuurd.

Onvolledige zending

Ik heb een deel van mijn bestelling niet ontvangen, wat moet ik doen?

Wij streven ernaar om uw bestelling in één keer te versturen. Toch kan het voorkomen dat dit door omstandigheden niet mogelijk blijkt te zijn. Indien u uw bestelling niet compleet verzonden kan worden, ontvangt u hiervan bericht.

Prijzen

Zijn de prijzen in de webshop inclusief BTW?

Ja, alle prijzen die vermeld staan zijn inclusief BTW.

Retourneren artikelen

Ik wil een artikel retour sturen, kan dat?

Ja, dat kan. Wanneer u niet tevreden bent met uw bestelling kunt u deze binnen 14 dagen na ontvangst zonder reden of enige verplichting aan ons retourneren. In dat geval zijn de verzendkosten voor uw eigen rekening.

U kunt uw bestelling retourneren naar:

The bird family
Venrayseweg 128a
5961 NT Horst

Let op: u kunt uw product(en) alleen retourneren mits er wordt voldaan aan de volgende voorwaarden:

- Het product bevindt zich in oorspronkelijke staat, evenals de verpakking.

Let op: indien uw een product of meerdere producten wilt retourneren, dient u het 'modelformulier voor herroeping' in te vullen en retour te zenden naar info@thebirdfamily.nl. Dit formulier kunt u vinden op de website onder het kopje 'modelformulier voor herroeping'.

Verzendkosten

Wat kost het verzenden van mijn bestelling?

Voor bestellingen in Nederland rekenen wij € 5,95.