



## FAQ

**1. De FrakkZ kapstok van mijn keuze staat er niet bij. Wat nu?**

U neemt contact met ons op via het contactformulier of [info@frakkz.nl](mailto:info@frakkz.nl). Hierin beschrijft u uw wensen of aanpassingen. Wij nemen daarna zo snel mogelijk contact met u op per mail. Indien wenselijk maken wij voor u een offerte op maat.

**2. Ik wil meer tekst plaatsen op de kapstok dan het aantal aangegeven karakters. Wat zijn de mogelijkheden?**

Het aantal aangegeven karakters bij de kapstok is de max wat mogelijk is. Indien u meer karakters wilt plaatsen bent u genoodzaakt een grotere kapstok te nemen. Er zijn hier geen uitzonderingen mogelijk.

**3. Ik wil graag twee namen plaatsen op de kapstok. Is dit mogelijk?**

Ja, dit kan. Houdt u rekening met het maximale aantal karakters op de kapstok (een spatie is ook een karakter).

**4. Wat zijn de verzendkosten?**

Alle FrakkZ-kapstokken worden GRATIS verzonden (binnen Nederland). Voor buitenland geldt een meerprijs. Neem contact met ons voor de actuele verzendtarieven buitenland.

**5. Hoe kan ik bestellen bij [www.frakkz.nl](http://www.frakkz.nl)?**

Via onze webshop kunt u een bestelling plaatsen. Vergeet niet uw telefoonnummer en het afleveradres inclusief huisnummer te vermelden.

**6. Kan ik de FrakkZ kapstok ook afhalen?**

Nee, wij zijn een internetwinkel en hebben geen afhaalmogelijkheden. Wij hebben geen cashgeld-voorziening en geen showroom of winkelruimte; daardoor zijn wij in staat om onze producten scherp geprijsd bij u te laten bezorgen. Dit bezorgen is geheel gratis.

**7. Hoe weet ik dat mijn bestelling bij FrakkZ goed is geplaatst?**

U ontvangt van ons binnen ca. 20 minuten na bestelling een bestelbevestiging op het door uw opgegeven e-mailadres. Indien u iets niet goed heeft ingevuld, kunt u dit nalezen op uw bestelbevestiging. Indien u wel een bestelling meent te hebben geplaatst en geen bestelbevestiging heeft ontvangen, neem dan contact met ons op via [info@frakkz.nl](mailto:info@frakkz.nl)

**8. Wat is IDEAL en is dat een veilige methode?**

IDEAL is een systeem dat u direct koppelt aan uw internetbankierprogramma bij een online aankoop; IDEAL is een ideale manier om veilig en snel te betalen. U betaalt met IDEAL via de vertrouwde omgeving van internetbankieren van uw eigen bank. Als u online via uw bank wilt betalen, kiest u voor het logo van IDEAL. U kiest uw bank en komt terecht in het bekende internetbankierprogramma van uw bank.

**9. Wanneer heb ik mijn FrakkZ bestelling in huis?**

Na betaling zal het normaliter 5 werkdagen duren voordat uw Frakkz kapstok verzonden wordt. Voor actuele levertijden zie onze website. Indien u een maatwerk kapstok heeft besteld, kan deze levertijd oplopen. U wordt hier dan tijdig over geïnformeerd. Uw FrakkZ kapstok wordt bezorgd met DHL for You en PostNL. Afhankelijk van de pakketgrootte. De bezorgtijd bedraagt 1 a 2 werkdagen.

**10. Kan ik mijn verzendproces volgen?**

Als uw bestelling hier verzonden wordt, krijgt u een verzendbevestiging per email. Daarna ontvangt u van de vervoerder een bevestiging met hierin een trackingcode. Met deze trackingcode kunt u uw pakket online volgen.

**11. Op welke dagen wordt er bezorgd?**

Dagelijks m.u.v. zon- en feestdagen.

**12. Kan ik ook een ander bezorgadres opgeven?**

Ja, dat kan.

U kunt uw bestelling op elk gewenst adres laten bezorgen. Dit adres kunt u invoeren tijdens uw bestelproces. De bestelling wordt altijd afgeleverd op het bezorgadres wat u opgeeft.

**13. Kan ik mijn Frakkz kapstok als een cadeau laten verzenden?**

Ja, dat kan.

FrakkZ heeft een inpak- en cadeauservice. Deze service zorgt ervoor dat uw kapstok feestelijk wordt bezorgd. Indien gewenst kunt u een tekst doorgeven bij "opmerkingen". Deze zullen wij dan op uw cadeau vermelden.

**14. Ik ben niet thuis op de opgegeven bezorgdatum. Wat nu?**

Geen probleem. Indien u niet thuis bent, wordt door de bezorger in eerste instantie gebruik gemaakt van de zogenaamde burenservice. Als afgeven bij de burenservice niet lukt of dat is niet mogelijk, dan wordt uw bestelling nog een keer op de eerstvolgende werkdag aangeboden.

**15. Waar kan ik het geld naar overschrijven?**

U heeft gekozen voor overschrijving. U kunt het bedrag o.v.v. ordernummer overboeken naar NL50 RABO 0138 2898 24 t.n.v. FrakkZ te Eersel. Let op, uw bestelling wordt pas in productie genomen zodra het volledige bedrag op de rekening van FrakkZ is bijgeschreven.

**16. Ik heb iets niet goed ingevuld bij mijn bestelling. Wat nu?**

Stuur dan binnen 24 uur een e-mail met uw naam, telefoonnummer en ordernummer naar onze klantenservice via [info@frakkz.nl](mailto:info@frakkz.nl)

**17. Hoe kan ik jullie bereiken?**

Via onze klantenservice [info@frakkz.nl](mailto:info@frakkz.nl) of via telefoonnummer 06-57602222. Per voorkeur via de mail.