**Meest gestelde vragen**

Versie : 2023.01

Versie datum: 10 mei 2023

**Hoe plaats ik artikelen op mijn verlanglijstje?**

Op iedere pagina met galerijen zie je kleine plaatjes van de artikelen in die galerij, als je met je muis op een plaatje gaat staan dan zie je een hartje, als je hier op klikt wordt het artikel aan je verlanglijst gevoegd

Klik je op een artikel dan open je de produktpagina en kun je alle informatie lezen, ook hier zie je de mogelijkheid om het artikel aan je verlanglijstje toe te voegen.

Bij de menubalken zie je dan het hartje van je verlanglijstje met daarin een gekleurd rondje met het cijfer van het aantal artikelen dat je op je verlanglijstje hebt staan.

**Hoe plaats ik artikelen in mijn winkelwagentje?**

Op iedere pagina met galerijen zie je kleine plaatjes van de artikelen in die galerij, als je met je muis op een plaatje gaat staan wordt de mogelijk tot toevoegen aan de winkelwagen zichtbaar.

Klik je op een artikel dan open je de produktpagina en kun je alle informatie lezen, ook hier zie je de mogelijkheid om het artikel aan je winkelwagentje toe te voegen.

Bij de menubalken zie je dan het symbool van je winkelmandje met daarin een gekleurd rondje met het cijfer van het aantal artikelen dat je in je winkelmandje hebt zitten.

**Hoe kan ik bij Spel-O-Mania bestellen?**

Ga naar je winkelmandje en bekijk de inhoud en pas hem evt. aan. Evt. verzendopties en de bijkomende kosten of gratis verzending worden getoond, ook kun je kiezen voor ophalen. Links zie je daarvoor een keuzemenu.

Door op de knop [Verder naar bestellen] te klikken ga je naar de volgende pagina.

Vul de gegevens in voor zover ze al niet voor je zijn ingevuld of maak evt. een account aan.

Indien je een ander afleveradres wil kun je dat aanvinken en vul dan de adresgegevens in waar de zending naar toe moet. Ook kun je een afhaalpunt selecteren waar je bestelling naar toe gezonden moet worden.

In het volgende menu kun je nogmaals kiezen voor verzenden of gratis ophalen.

Klik op [Volgende] om naar de pagina te gaan met betaalopties. Standaard staat iDeal aangevinkt, wil je die gebruiken maak dan een keuze door op [Kies je bank] te klikken. Wil je een andere optie, klik deze aan en druk op [Volgende].

Op de volgende pagina zie je een overzicht van de gekozen opties en zie je het totaal te betalen bedrag.

Onder het overzicht staan de voorwaarden waar je akkoord mee moet gaan wil je je bestelling kunnen plaatsen.

Hierna kun je je bestelling afronden door op [Koop nu] te drukken.

**Ben ik verplicht een account aan te maken?**

Nee, het aanmaken is geheel vrijblijvend. Het systeem registreert de ingevoerde adresgegevens en ook de eerder geplaatste bestellingen, maar het maakt het u als klant wel makkelijker uw gegevens in te kunnen zien, wat de status van de bestelling is, etc.

**Op welke wijze kan ik een bestelling betalen?**

U kunt bij het plaatsen van een bestelling zelf uw betaaloptie kiezen. Betalen is mogelijk m.b.v. iDeal, Bancontact en vooraf overmaken naar bankrekening NL19 KNAB 0607 7494 74 o.v.v. het bestelnummer.

**Wat is de status van mijn bestelling?**

Zodra een bestelling is geplaatst ontvangt u een bevestigingsmail. Zodra uw bestelling wordt verzonden ontvangt u daar opnieuw een bevestiging van.

**Welke bezorgopties zijn mogelijk?**

U kunt kiezen tussen DPD, DHL off PostNL, voor thuisbezorging, maar ook voor een afhaalpunt naar uw keuze.

**Wanneer kan ik mijn bestelling ontvangen?**

Iedere bestelling wordt in zijn geheel verzonden. Zijn er artikelen bij die niet op voorraad zijn dan worden de artikelen die wel op voorraad zijn voor u gereserveerd zodat uw bestelling direct verzonden kan worden zodra alles weer voorradig is.

In de bevestigingsmail dat een bestelling is verzonden staat ook een link om m.b.v. track & trace uw pakket te volgen.

Is de bestelling voor 14.00 uur besteld dan mag u er vanuit gaan dat deze dezelfde dag wordt afgegeven voor verzending. Bestelling tot 16.00 uur worden dezelfde dag al wel aangemeld bij DPD, DHL of PostNL, maar kunnen mogelijk pas een dag later worden afgegeven voor verzending.

Houdt rekening met 1-3 werkdagen vanaf het moment dat uw bestelling is afgegeven voor verzending. Indien u niet thuis bent dan wordt een pakket afgegeven bij de buren of een afhaalpunt en moet u het daar ophalen.

**Kan ik een bestelling ook ophalen?**

Ja, neem hiervoor contact op met Spel-O-Mania voor het maken van een afspraak.

Ook bij afhalen geldt dat een bestelling betaald moet zijn voordat deze wordt meegegeven.

**Kan een bestelling nog aangepast worden?**

Ja, dat kan wel. Zolang een pakket nog niet is afgegeven op een verzendpunt kunt u een e-mail sturen of telefonisch contact opnemen om de bestelling aan te passen.

Heeft u per ongeluk een artikel meer dan gewenst besteld, dan kan de bestelling aangepast worden. Het teveel betaalde bedrag zal na uiterlijk 5 werkdagen aan u terugbetaald worden. Voor de juiste afhandeling hiervan verzoeken wij u om het contactformulier in te vullen.

Heeft u een verkeerd artikel besteld dan is het uiteraard mogelijk om dat artikel te retourneren en het juiste artikel alsnog te bestellen.

Een geplaatste bestelling kan ook geannuleerd worden. Neem ook hiervoor zo snel mogelijk contact met ons op. Indien een bestelling reeds verzonden is, mag u de bestelling altijd retourneren. Zie hiervoor de retourneervoorwaarden zoals die bij Spel-O-Mania gelden.

**Wat moet ik doen als ik een klacht heb?**

Een klacht is altijd vervelend, maar Spel-O-Mania zal u klacht zorgvuldig behandelen.

Vul het contactformulier in en omschrijf uw klacht zo goed mogelijk, evt. aangevuld met foto’s. Uiterlijk 1 werkdag na ontvangst krijgt u een e-mail met daarin de manier waarop Spel-O-Mania u klacht in behandeling zal nemen.

De afhandeling van een klacht kan, mede afhankelijk van de klacht, wel enige tijd in beslag nemen.

Bent u het niet eens met de afhandeling van uw klacht dan kunt u zich melden bij Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>). Spel-O-Mania is momenteel niet aangesloten bij een keurmerk met een geschillencommissie.

**Op welke manieren kan ik contact opnemen met Spel-O-Mania?**

De beste manier is om het contactformulier in te vullen. Indien er daarna aanvullende korte vragen zijn dan kunt u ook contact opnemen door een app te sturen via zowel What’s app of Signal op het telefoonnummer dat op de hoofdpagina van de website vermeld staat.