

# Bestelling plaatsen

Een bestelling plaatsen is heel eenvoudig. Je kan kiezen om online te bestellen en online te betalen, of je kan een product reserveren in de Keuken-Machine online shop, je kiest voor ophalen en je betaalt bij ophalen.

## Hoe bestel ik iets in de Keuken-Machine online shop?

Bestellen doe je in 4 stappen:

### 1. Plaats je product(en)

Zoek eerst naar het product dat je wil kopen. Leg het dan via de grote zwarte knop in je digitale winkelmandje. Je kan nu verder winkelen of je bestelling afronden.

### 2. Kies bezorgen of ophalen

Bezorgen of afhalen? Kies hoe je jouw product wenst te ontvangen: [bezorg- en afhaalmogelijkheid](#).

### 3. Inloggen

Heb je een account? Als je inlogt op je Mijn Keuken-Machine.be account gaat het bestellen sneller.

Nog geen account? Ook zonder account kan je bestellen, dan hebben we je gegevens nodig. Dat is zo gedaan, een kwestie van invullen. We raden je aan een account aan te maken zodat je je bestellingen en retouren op 1 plek hebt, je zo sneller kan betalen en je overal je winkelmand kan bekijken.

Dat gaat heel makkelijk.

### 4. Controleren en betalen

Kies één van onze [betaalwijzen](#).

Check en dubbelcheck. Je krijgt nu een overzicht. Klopt alles wat er staat?

Betalen.

## Klaar!

Bedankt. Je bestelling is geplaatst, je pakketje komt naar je toe.

## Hoe bestel ik iets om op te halen bij Keuken-Machine.be?

Eigenlijk exact hetzelfde. Je kiest bij bezorgopties voor 'ophalen in de winkel'. Je kan opteren om vooraf te betalen via de online kassa of u kan in de winkel bij ophalen van je bestelling. Je adresgegevens hoef je dan niet in te vullen, want je komt gezellig naar ons toe;-)

# Betaalmogelijkheden

We hebben verschillende manieren waarop je bij ons kan betalen.

U kan kiezen uit volgende betaalwijzes:

Betaalwijze	Betaalkosten
IDEAL	Gratis
Maestro & Bancontact / Mister Cash	Gratis
Vooruit betalen via direct overschrijving	Gratis
Contant betalen in de winkel	Gratis
Bancontact in de winkel	Gratis
Cadeaubon Keuken-Machine.be	Gratis

## IDEAL

Doe je aan internetbankieren bij ABN AMRO, ASN Bank, Bunq, Friesland Bank, ING, Knab, Rabobank, SNS Bank, SNS Regio Bank of de Triodos Bank? Dan heb je toegang tot iDEAL, de gemakkelijkste manier van betalen op internet.

### Waarom zou je kiezen voor iDEAL?

- Je betaalt snel, simpel en veilig online via je eigen bank.
- Je hebt geen speciale software nodig om iDEAL te gebruiken.
- Betalen met iDEAL is volledig gratis.

## Maestro, Bancontact-Mister Cash

Je kan kiezen uit Belfius Direct Net, ING Home Pay, KBC/CBC payment Button of Bancontact. Snel en veilig.

### Waarom kiezen voor betalen per Maestro of Bancontact?

- Je betaalt snel, simpel en veilig online via je eigen bank.
- Je hebt geen speciale software nodig.
- Betalen met Bancontact & Maestro is volledig gratis.

## Vooruitbetaling per overschrijving

Vooruitbetalen houdt in, dat je na het invoeren van je bestelling zelf het openstaande orderbedrag op de bankrekening van Keuken-Machine.be

overmaakt. Vermeld bij het handmatig overmaken altijd het ordernummer uit je orderbevestiging.

Onze rekeninginformatie is:  
Keuken-Machine.be – Mykro BVBA  
IBAN: BE37 0018 3847 2928  
BIC: *GEBABEBB*

Vooruitbetaling is niet de snelste manier van betaling. Houd daarom rekening met één tot drie werkdagen overboektijd. Zodra we de betaling ontvangen hebben, e-mailen we je direct een ontvangstbevestiging en versturen we de bestelling nog dezelfde dag.

### **Waarom zou ik kiezen voor vooruitbetaling?**

- Vooruitbetalen per overschrijving is veilig en brengt geen extra kosten met zich mee.
- Een order annuleren kan eenvoudig. Neem hiervoor contact op met onze klantenservice.
- Let wel op: het product wordt pas verstuurd als wij de betaling hebben ontvangen.

### **Betalen in de winkel**

Als je iets wil kopen in onze winkel, kan je contant afrekenen of met Bancntact, MisterCash of Maestro betalen.

Adres: Waterstraat 72 – 2970 Schilde, op afspraak: 03/3801012

# Betaling mislukt of geweigerd?

## Afgekeurde betalingen

Het kan gebeuren dat je betaling geweigerd wordt, wat natuurlijk heel vervelend is. Helaas hebben we geen inzage in de redenen. Een geweigerde betaling kan niet worden herzien. Keuken-Machine.be gebruikt geen 'zwarte lijst' zal deze afgekeurde betaling nooit delen met anderen.

Je bestelling is automatisch geannuleerd en er zal niks worden afgeschreven van je rekening. Wil je je bestelling toch ontvangen? Plaats hem dan opnieuw en kies voor vooruitbetaling per overschrijving.

## Bestelbevestiging

De bestelbevestiging versturen wij altijd per mail als bijlage van je verzendbevestiging, maar we bewaren hem ook in jouw 'online account' zodat je deze altijd gemakkelijk kan terug vinden. Deze bestelbevestiging is tevens je aankoopbewijs voor de garantie.

## Bestelbevestiging inzien

Wil je jouw bestelbevestiging inzien? Log in via je account en klik op de order waarvan je de bestelbevestiging wil inzien, printen of kopiëren.

## Wens je een factuur te ontvangen van je aankoop:

Neem contact op met onze klantenservice: [info@keuken-machine.be](mailto:info@keuken-machine.be)  
Deel ons mee: het ordernummer waarvoor de factuur dient op gemaakt te worden, uw bedrijfsgegevens: naam, adres en BTW nummer. Wij sturen je dan asap een factuur toe voor de desbetreffende aankoop.

# Terugbetalingen

## Hoe betalen we je terug?

Als je rekeningnummer bij ons bekend is, boeken wij de betaling terug op jouw rekening. Wanneer je rekeningnummer niet bekend is, vragen we je vriendelijk deze aan ons door te geven. Ben je in onze winkel geweest en heb je daar betaald? Dan vragen wij je rekeningnummer zodat we het bedrag kunnen terugstorten.

Heb je maar een deel van je bestelling retour gestuurd? Dan storten we het saldo naar jouw opgegeven rekeningnummer.

## Waar kan ik de status van mijn terugbetaling vinden?

De status van je terugbetaling kan je helaas nergens terugvinden, we verzekeren je dat de betaling binnen de 5 werkdagen na afhandeling van de retourzending is gedaan.

## Ik heb geen terugbetaling ontvangen.

Het verschilt van bank tot bank hoe lang het duurt voordat de terugbetaling op je rekening staat. We betalen altijd binnen de 5 werkdagen na afhandeling van de retourzending. Staat het bedrag na 10 werkdagen nog niet op je rekening? Neem contact met ons op: 03/3801012 of [info@keuken-machine.be](mailto:info@keuken-machine.be)

# Voorraadstatus

We zijn graag duidelijk. Ook als het de voorraadstatus betreft. Op de productpagina vind je de actuele voorraadstatus van het product in ons magazijn. De bestelknop geeft aan of het item wel of niet op voorraad is.

Voorraadstatus	Omschrijving	Actie
In stock	Op voorraad	Bestellen kan
Tijdelijk uitverkocht	Helaas niet op voorraad	Laat je gegevens achter voor updates

## In stock

Het product is op voorraad in ons magazijn. Je kan het product online bestellen. Liever ophalen in de winkel? Je kan het product reserveren en de volgende dag ophalen in onze winkel mits een afspraak te maken: 03/3801012.

## Tijdelijk uitverkocht

Het product is (helaas) tijdelijk niet op voorraad. Laat je contactgegevens achter en ontvang per e-mail en/of sms een berichtje zodra we weer voorraad hebben.

# Bestelling wijzigen of annuleren

Een fout gemaakt bij uw bestelling? Als het pakketje ons magazijn nog niet verlaten heeft, is aanpassen geen probleem. Maar we zijn snel, waardoor er een grote kans is dat wij je bestelling niet meer kunnen annuleren of wijzigen. Lees hieronder wat je moet doen.

## Bestelling annuleren

Annuleren kan alleen als je bestelling ons magazijn nog niet heeft verlaten. Stuur ons asap het bestelnummer #xxxx en we annuleren je bestelling.

## Bestelling wijzigen

Naam of adres van je bestelling wijzigen? Neem contact op met onze klantenservice: bel zo snel mogelijk naar +32 3 380 10 12.

## Is je pakketje al onderweg?

Dan kan je de bestelling 'actief' weigeren. Je deelt je postbode mee dat je het pakket niet wenst te ontvangen. Wees niet bang, de postbode vindt dat niet erg. Nadat wij het pakket retour hebben ontvangen, nemen we contact met je op om tot een oplossing te komen. Het annuleren of actief weigeren van een bestelling is kosteloos.

## Heb je het pakket wel bij de postbode geaccepteerd?

Dan zijn de verzendkosten bij een retourzending ook voor onze rekening. En retourneren gaat gelukkig heel eenvoudig. Meer informatie over retourneren vind je op onze '[Retourbeleid](#)' pagina.

### Terugbetaling

Zodra we de annulering verwerkt hebben, betalen we je terug. Hoe snel je het geld op je rekening hebt, hangt af van je betaalmethode.

Zie onze '[Terugbetaling](#)' pagina.

## Veilige betaalomgeving

We maken gebruik van een beveiligde internetbeveiliging zodra je begint met het afrekenen van je bestelling. Dan krijgen anderen niet de kans om stiekem mee te kijken. Via SSL\* worden je transactiegegevens versleuteld over internet verstuurd. Om met SSL te betalen heb je geen speciale software nodig. Je herkent een veilige SSL-verbinding aan het "groene slotje" in je browser.

SSL: staat voor Secure Sockets Layer, wat betekent dat er een beveiligde laag geplaatst wordt tussen een server en een internet browser waardoor de gegevens beveiligd worden. **SSL certificaten** maken gebruik van het https-protocol van de browser (via poort 443) wat de beveiligde verbinding tot stand brengt.

# Hoe werkt het retourproces?

Retourneer je product binnen de bedenktijd van 14 dagen gratis!

## Hoe retourneer ik een product?

Meld je retour per e-mail: [info@keuken-machine](mailto:info@keuken-machine). Je ontvangt per e-mail een retourbevestiging samen met een verzendlabel.

Gebruik de originele of stevige verpakking om het product terug in te pakken. Print je verzendlabel uit die je per mail van ons hebt ontvangen en plak deze op de doos.

Geen printer? Lees [hierna](#) wat je moet doen.

Geef je pakket af bij een postkantoor. Terugsturen is gratis!

Binnen 5 werkdagen na ontvangst staat het geld op jouw rekening. Liever omruilen? Lees [hieronder](#) hoe dat werkt.

## Veelgestelde vragen over retourneren:

- [Mag ik mijn producten retourneren?](#)
- [Ik heb geen verzendlabels ontvangen of ik heb geen printer](#)
- [Hoe werkt terugbetaling?](#)
- [Ik wil mijn product in de winkel retourneren.](#)
- [Ik heb me bedacht, mijn retour is niet meer nodig.](#)

**Mag ik mijn producten retourneren?** Toch niet blij met je aankoop? Dit kan je binnen de 14 dagen, na ontvangst van je product, bij ons melden per e-mail: [info@keuken-machine.be](mailto:info@keuken-machine.be). Hierna krijg je nog eens 14 dagen de tijd om je product gratis terug te sturen. Graag wel in de originele staat en verpakking. Let op: na 14 dagen is het niet meer mogelijk om te retourneren.

## Ik heb geen verzendlabels ontvangen of ik heb geen printer.

Het ontvangen van je verzendlabel kan wat tijd kosten. Na het aanmelden van je retour, ontvang je van onze klantendienst een verzendlabel per mail.

Heb je geen label ontvangen? Neem contact op met ons: +32 3 380 10 12.

Heb je geen printer? Schrijf het retournummer en het retouradres dan zelf op de doos. Gebruik hierbij als adres het antwoordnummer of het adres op de verzendlabel, verzending is gratis.

**Hoe werkt terugbetaling?** Binnen 5 werkdagen na ontvangst van je product storten we het aankoopbedrag terug op hetzelfde rekeningnummer als



waarmee je hebt betaald. Mocht het rekeningnummer onbekend zijn bij ons dan nemen we contact met je op. Meer weten over terugbetalingen? Lees hier meer over: [Terugbetalingen](#) pagina.

**Ik wil mijn product in de winkel retourneren.**

Maak een afspraak: +32 3 380 10 12.

Voor het retourneren in onze winkel hoef je je product niet per mail af te melden.

**Ik heb me bedacht, mijn retour is niet meer nodig.**

Fijn dat je toch tevreden bent met je aankoop. Je hoeft je retour niet te annuleren.

Je retour vervalt automatisch wanneer je je product niet binnen de 14 dagen retour stuurt na het aanmelden.