

Vraag en Antwoord

VRAAG & ANTWOORD

Hieronder proberen we de meest voorkomende vragen te beantwoorden. Indien je een vraag hebt die niet beantwoord wordt, stuur ons dan een email via de contact pagina aan de rechter kant van het menu.

ALGEMEEN

Hoe spreek je "Magrette" uit?

Zijn alle Magrette modellen gelimiteerd in oplage?

Waar worden de Magrette producten gemaakt?

Hoe groot is het bedrijf?

Krijg ik papieren of documenten bij mijn horloge?

BESTELPROCEDURE

Hoe bestel ik een product in de webshop?

Hoe kan ik betalen?

Krijg ik een factuur?

Hoe kan ik zien wat de status van mijn order is?

Wat gebeurt er als mijn product niet op voorraad is?

Kan ik mijn order annuleren?

Hoe worden de producten verzonden?

Wat moet ik doen als de ontvangen producten verkeerd/defect zijn?

KOOP OP AFSTAND

Wat houdt "koop op afstand" in?

GARANTIE

Hoe is de garantie geregeld?

TECHNIEK

Waar vind ik de gebruiksaanwijzing?

PRIVACY

Hoe gaan jullie om met mijn persoonlijke gegevens?

ANTWOORDEN

Hoe spreek je "Magrette" uit?

Wij spreken het in Nederland uit als "Mah-krèt-tie". De "k" is een zachte "k", zoals in de "g" van het engelse "good".

Zijn alle Magrette modellen gelimiteerd in oplage?

Ja, alle Magrette horloges zijn gelimiteerd tot wereldwijd maximaal 500 stuks per uitvoering. Elk horloge heeft een uniek serie-nummer dat op de achterzijde is vermeld.

Waar worden de Magrette producten gemaakt?

Magrette horloges worden geassembleerd en getest in Auckland, Nieuw-Zeeland. De verschillende onderdelen komen vanuit verschillende werelddelen. Zo worden de signature series banden van Nieuw-Zeelands leer gemaakt in Canada, komen de wijzerplaten uit Duitsland en de kasten uit Azië. De verpakking van pijnboom- en kauri-hout, de lederen en canvas etui's worden in Nieuw-Zeeland gemaakt. Sommige onderdelen hebben een zeer lange reis gemaakt voordat ze bij hun nieuwe eigenaar komen!

Hoe groot is het bedrijf?

Magrette Timepieces is een klein bedrijf, gerund door de eigenaar- Dion McAsey - in Auckland, Nieuw-Zeeland. Dion werkt uiteraard wel samen met enkele mensen om zijn bedrijf goed te laten lopen. Dit zijn allen mensen met passie, soms op grote afstand. De moderne communicatie-technologie maakt dat gemakkelijk. Je moet hierbij denken aan een copywriter, fotograaf, artwork designer, technisch adviseur, distributeur en de fabrikanten van de onderdelen en verpakkingen.

Magrette Timepieces Europe is vooralsnog de enige distributeur buiten Nieuw-Zeeland en gevestigd in Zaltbommel, Nederland. Ook dit bedrijf wordt gerund door 1 persoon, Stephan Trimbos. Deze kwam begin 2008 in contact met Dion wat resulteerde in een exclusief distributeurschap voor de Benelux en Duitsland.

Krijg ik papieren of documenten bij mijn horloge?

Uiteraard. Je ontvangt een document van eigenaarschap met je eigen gegevens en die van het horloge (bijvoorbeeld het serie-nummer). Verder ontvang je een korte gebruikshandleiding en instructies met betrekking tot de garantie. Daarnaast zal bij aflevering een kopie van de factuur, die je dan al per email hebt ontvangen, bijgeleverd worden.

Hoe bestel ik een product in de webshop?

Nadat je je keuze hebt gemaakt wordt je door de webshop langs de stappen van de bestelprocedure begeleid:

1. Selectie artikel en bestelling plaatsen
2. Invoer eigen gegevens (door in te loggen of je gegevens eenmalig te registreren)
3. Eventueel afleveradres wijzigen (indien dit afwijkt van het factuuradres)
4. Verzendmethode kiezen
5. Betaalmethode kiezen
6. Controle bestelling en akkoordering van algemene leveringsvoorwaarden
7. Betaling eventueel online via Paypal of iDeal

Hierna is uw bestelling voltooid en ontvangt u ter bevestiging een email van het webshop-systeem. U wordt vervolgens via email op de hoogte gehouden, dus zorg er voor dat het opgegeven email adres juist is en de inbox regelmatig op nieuwe berichten gecontroleerd wordt.

Hoe kan ik betalen?

Betalen kan op de volgende manieren:

- Het bedrag overmaken op onze bankrekening middels een overschrijving (via internet bankieren, overschrijfformulier of zelfs storting bij een bankfiliaal)
- Via iDeal. iDeal is een online betaalmethode die in feite direct gekoppeld is aan de internet bankier-opties van een groot aantal banken in Nederland. Maakt u gebruik van internetbankieren bij ABN AMRO, Fortis, Postbank, Rabobank of SNS Bank dan kunt u direct met iDEAL betalen. U rekest dan snel en gemakkelijk af in de vertrouwde internetbetaalomgeving van uw eigen bank. Betalen zoals u eigenlijk al gewend bent. Voor meer informatie: kijk op www.ideal.nl.
- Via Paypal (zie www.paypal.nl). Via paypal kun je gemakkelijk geld overmaken, ook als je over een credit card beschikt. Je kunt saldo van je bankrekening overhevelen naar Paypal en vanaf Paypal een betaling doen, je bankrekening aan je Paypal koppelen of je credit card aan Paypal koppelen (Visa en Mastercard). Paypal is het meest gebruikte internet betaalsysteem en onderdeel van eBay.
- Cash: Alleen bij afhalen en na afspraak.

Krijg ik een factuur?

Ja. Een factuur volgt per email en is bovendien altijd online in te zien. Daarnaast zal bij aflevering van de producten een printout bijgevoegd zijn.

Hoe kan ik zien wat de status van mijn order is?

De status van de order wordt altijd bevestigd per email nadat deze gewijzigd is. Verder is de order altijd online in te zien.

De meest voorkomende volgorde van status-wijziging is:

1. Wacht op bevestiging: de order moet nog bevestigd worden.
2. Uw order is bevestigd: de order is geaccepteerd en kan uitgevoerd worden
3. Uw (aan)betaling is ontvangen: uw betaling is geboekt
4. Uw order is verstuurd: uw order is verstuurd

Wat gebeurt er als mijn product niet op voorraad is?

Als (een deel van) uw order niet op voorraad is, nemen wij via email binnen 7 werkdagen na bestelling contact met u op om een indicatie van de levertijd te geven. Als u op dat moment wenst de order geheel of ten dele te annuleren, zullen wij het eventueel reeds betaalde bedrag terugstorten.

Kan ik mijn order annuleren?

Iedere bestelling kan, zonder betaling van een boete en zonder opgave van redenen, mits nog niet verzonden, binnen 24 uur nadat de bestelling is geplaatst, worden geannuleerd. De klant moet dan een e-mail sturen aan
sales@magrette.eu.

Uw orderannulering zal per e-mail bevestigd worden. Zodra een verzoek tot annulering door ons bevestigd is, mag deze als ontvangen beschouwd worden. Indien de betaling voor de geannuleerde bestelling reeds is voldaan, restitueert Magrette Timepieces Europe het betaalde bedrag uiterlijk binnen 14 dagen.

Hoe worden de producten verzonden?

De producten worden verstuurd op de volgende manieren:

- Aangetekende verzending met verzekering door TNT voor zendingen in Nederland. De zending wordt in een speciale sealbag geplaatst om verzekering als sierraad te borgen. In tegenstelling tot wat velen denken, is een TNT Zeker Pakket niet bedoeld voor waardepapieren, geld of sierraden. De zending is verzekerd tot een bedrag van € 500,=
- Aangetekende verzending met verzekering door TNT voor zendingen in de Europese Unie. De zending wordt in een speciale sealbag geplaatst om verzekering als sierraad te borgen. In tegenstelling tot wat velen denken, is een TNT Internationaal Pakket Plus niet bedoeld voor waardepapieren, geld of sierraden. De zending is verzekerd tot een bedrag van € 500,=
- In een zogenaamde bubbelevelop. Dit is enkel mogelijk voor producten tot een waarde van € 50,- en die klein genoeg zijn om in de gebruikte A5 envelop te passen. Pas op: deze methode van verzending is niet verzekerd!
- Afhalen, op afspraak.

Wat moet ik doen als de ontvangen producten verkeerd/defect zijn?

Zie hiervoor de speciale pagina over garantie: [KLIK HIER](#)

Wat houdt "koop op afstand" in?

De wet "koop op afstand" is een regeling die bescherming van de consument beoogt. De regeling geldt in het bijzonder voor colportage, postorder-aankopen en internet-aankopen.

De koper heeft, conform de wet koop op afstand, het recht om binnen zeven werkdagen na ontvangst (uitsluitend de gehele) bestelling te herroepen, zonder betaling van een boete en zonder opgave van redenen. Zie voor de specifieke voorwaarden onze algemene voorwaarden, artikel 8 en [KLIK HIER](#).

Hoe is de garantie geregeld?

Zie hiervoor de speciale pagina over garantie. [KLIK HIER](#).

Waar vind ik de gebruiksaanwijzing?

Een algemene gebruiksaanwijzing vind je [HIER](#).

Hoe gaan jullie om met mijn persoonlijke gegevens?

Wij respecteren uw privacy en zullen derde partijen uw persoonlijke gegevens nooit ter inzage geven, verhuren, verkopen of anderszins ter hand stellen, tenzij dat voor de uitvoering van een order (bank, vervoerder) noodzakelijk is.

U ontvangt enkel email van ons in verband met een geplaatste order, registratie, als antwoord op een vraag van u of omdat u zich zelf heeft aangemeld voor onze nieuwsbrief. Afmelden van de nieuwsbrief kan gemakkelijk door te klikken op de daarvoor bestemde link onderaan de nieuwsbrief.