



Klantenservice SwimMere

De klantenservice van SwimMere is maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 14.00 telefonisch te bereiken via +31(0)612548660 en +31(0)365246625. U kunt ook een bericht sturen met behulp van het contactformulier op de website of een e-mail sturen naar klantenservice@swimmerezwemsport.nl.

De klantenservice helpt u met uw vragen met betrekking tot de collectie, maar ook met artikelen die niet standaard in de collectie opgenomen zijn of artikelen waarvan de juiste maat niet meer voorradig is.

Stel uw vraag en SwimMere zal trachten deze zo snel mogelijk en zo goed mogelijk te beantwoorden.

FAQ:

· *Welke maat heb ik nodig?*

Op de website staan verschillende maattabellen, een algemene maattabel, maar ook een tabel voor de LZR en Fastskin3 van Speedo. De maten van de LZR en Fastskin3 zijn geheel afwijkend van de "normale" maten. Bij de kneeskin voor dames is bijvoorbeeld de bodyloop (vanaf schouder, via kruis terug naar de schouder) een zeer belangrijke maat (kies hierbij de juiste maat uit de tabel). In de webwinkel wordt altijd de maat gehanteerd van de fabrikant en de Nederlandse maat. Via het filter kan op de Nederlandse maat worden geselecteerd.

· *Hoe stuur ik artikelen terug?*

U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. Zie voor de voorwaarden de notitie over het Herroepingsrecht. Om het herroepingsrecht uit te oefenen moet u SwimMere zwemsport middels een ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld schriftelijk per post, fax of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruik maken van het formulier herroeping/ruiling. Wij zullen u per e-mail een ontvangstbevestiging sturen. Zie verder de notitie over het Herroepingsrecht. De artikelen dienen in de originele productverpakking en in een omdoos (bijvoorbeeld de oorspronkelijke verzenddoos of enveloppe) geretourneerd te worden.

· *Kan ik een artikel ruilen?*

U hebt het recht om binnen een termijn van 14 dagen een artikel te ruilen. Zie voor de voorwaarden de notitie Ruiling. Om te ruilen moet u SwimMere Zwemsport via een ingevuld formulier voor herroeping/ruiling via e-mail op de hoogte stellen van uw wens om te ruilen. Wij zullen u per e-mail een ontvangstbevestiging van uw verzoek om ruiling sturen. Op het moment dat wij het formulier voor herroeping/ruiling hebben ontvangen zullen wij het artikel voor u reserveren. Wij wachten met de ruiling tot het moment dat het te ruilen artikel is ontvangen. Zie verder de notitie Ruiling. De artikelen dienen in de originele productverpakking en in een omdoos (bijvoorbeeld de oorspronkelijke verzenddoos of enveloppe) geretourneerd te worden.

· *Mijn maat is niet aanwezig op de website, kan ik deze toch bestellen?*

Stuur een mail aan de klantenservice en wij gaan voor u na of deze maat nog te bestellen is. Zodra wij een reactie hebben van de leverancier laten we u dit weten alsmede de verwachte levertijd.

· *Ik heb interesse in een artikel dat niet in de collectie zit, kunt u dat voor mij bestellen?*

SwimMere zal nagaan of dit artikel opgenomen kan worden in de collectie en wat de mogelijkheden en prijzen zijn. Wij informeren u hierover zo spoedig mogelijk.

· *Wanneer kan ik mijn order afhalen/wanneer wordt mijn order verzonden?*

SwimMere neemt met u contact op indien u de order wilt komen afhalen. Afhankelijk van het tijdstip kan dit al dezelfde dag of de dag daarna. In het weekend is ook mogelijk. Afhalen kan alleen op afspraak.

Indien u gekozen heeft verzending, ontvangt u op de dag dat SwimMere de order verzendt/afgeeft bij de PostNL een mail van SwimMere met de wijziging van de orderstatus in VERZONDEN. Pakketten worden verzonden met track en trace, brievenbuspost kan tevens met track en trace verzonden worden. Indien uw pakketje/brievenbuspost wordt verzonden met track en trace ontvangt u tevens een track en trace nummer. Bij postpakketten stuurt PostNL tevens een mail over de status. De verwerking van deze statussen bij de PostNL gebeurt 's avonds. De levertijd is maximaal 2 tot 3 werkdagen, echter in principe is de levertijd binnen Nederland 1 dag mits voor 14.00 uur is besteld (volgens PostNL wordt 90% van de aangeboden post binnen 1 dag geleverd).

Vragen op opmerkingen kunt u doorgeven via de contactpagina op de website van www.swimmerezwemsport.nl of telefonisch +31(0)612548660 en +31(0)365246625 (maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 14.00 uur).

