**Veelgestelde vragen**

Inhoud

[**ACCOUNT AANMAKEN** 3](#_Toc117782476)

[Ik wil klant worden bij Majestic. Hoe maak ik een eigen account aan voor op de website? 3](#_Toc117782477)

[Ik ben mijn inloggegevens vergeten. Wat nu? 3](#_Toc117782478)

[Wanneer kan ik bestellen bij Majestic? 3](#_Toc117782479)

[**MIJN ACCOUNT** 4](#_Toc117782480)

[Wat kan ik vinden onder *Mijn gegevens?* 4](#_Toc117782481)

[Wat kan ik vinden onder *Mijn orderhistorie*? 4](#_Toc117782482)

[Wat kan ik vinden onder *Mijn bestelde weborders*? 5](#_Toc117782483)

[Wat kan ik vinden onder *Mijn facturen* ? 5](#_Toc117782484)

[Wat kan ik vinden onder *Mijn uitgeleverde orders?* 5](#_Toc117782485)

[Wat kan ik vinden onder *Mijn verlanglijsten?* 5](#_Toc117782486)

[Is het mogelijk om meerdere verlanglijsten aan te maken? 5](#_Toc117782487)

[Wat kan ik vinden onder *Mijn concept orders?* 5](#_Toc117782488)

[**BESTELLEN** 6](#_Toc117782489)

[Op welke manieren kan ik mijn bestelling plaatsen? 6](#_Toc117782490)

[Ik kan niet via de webshop of EDI bestellen 6](#_Toc117782491)

[Hoe kan ik online een bestelling plaatsen? 6](#_Toc117782492)

[Ontvang ik een orderbevestiging na het plaatsen van mijn bestelling? 7](#_Toc117782493)

[Ik heb een bestelling gedaan maar geen orderbevestiging ontvangen. 7](#_Toc117782494)

[Kan ik mijn bestelling nog wijzigen? 7](#_Toc117782495)

[Kan ik mijn bestelling nog annuleren? 7](#_Toc117782496)

[Waarom kan ik een artikel niet in mijn maat terugvinden op de webshop? 7](#_Toc117782497)

[Als een artikel in mijn maat niet beschikbaar is, kan ik het dan toch bestellen? 7](#_Toc117782498)

[Welke artikelen zijn er op voorraad bij Majestic en hoe kan ik dit zien? 7](#_Toc117782499)

[Kan ik een herhaalbestelling plaatsen? 8](#_Toc117782500)

[Kan ik een bestelling of bestellijst importeren? 8](#_Toc117782501)

[**GEDRUKTE EN GEBORDUURDE PRODUCTEN** 8](#_Toc117782502)

[Kan ik ook gedrukte/geborduurde producten bestellen bij Majestic? 8](#_Toc117782503)

[**PRIJZEN EN EENHEDEN** 9](#_Toc117782504)

[Ik zie geen prijzen staan. Hoe kan dit? 9](#_Toc117782505)

[**BEZORGING** 9](#_Toc117782506)

[Wat zijn de verzendkosten? 9](#_Toc117782507)

[Wat is de levertijd? 10](#_Toc117782508)

[Wat moet ik doen als ik een beschadigd of verkeerd artikel heb ontvangen? 10](#_Toc117782509)

[**ALGEMENE VRAGEN** 11](#_Toc117782510)

[Waar vind ik de CE-documents? 11](#_Toc117782511)

[Waar vind ik de webshop handleiding? 12](#_Toc117782512)

[Waar vind ik de productsheets? 12](#_Toc117782513)

[Waar vind ik de user manuals? 12](#_Toc117782514)

[Naar welke landen kunnen jullie mijn order verzenden? 12](#_Toc117782515)

[Hoe neem ik contact met jullie op? 12](#_Toc117782516)

# **ACCOUNT AANMAKEN**

## Ik wil klant worden bij Majestic. Hoe maak ik een eigen account aan voor op de website?

Aanmelden als nieuwe klant kun je doen middels het registratieformulier op de pagina [Nieuwe klant](https://shop.majestic.nl/newcustomer).Dit is de eerste optie in het hoofdmenu.

## Ik ben mijn inloggegevens vergeten. Wat nu?

* **Wachtwoord vergeten**

Je kunt een nieuw wachtwoord aanvragen met je gebruikersnaam (inlognaam). Klik op de knop inloggen en druk vervolgens op de optie ‘Wachtwoord vergeten?’. Er wordt een e-mail verzonden naar het bij ons bekende e-mailadres.

* **Gebruikersnaam vergeten**Indien je je gebruikersnaam bent vergeten, verzoeken we je om contact met ons op te nemen. **Je kunt ons telefonisch bereiken (+31 (0)181 47 50 00), via de mail (**shop@majestic.nl**) of via het** [contactformulier](https://shop.majestic.nl/contact) **op de website.**

*Kom je er niet uit? Neem dan contact op met* *shop@majestic.nl* *.*

## Heb ik een account nodig om te bestellen bij Majestic?

Ja, om te kunnen bestellen heb je een account nodig, waarvoor je je moet aanmelden als [nieuwe klant](https://shop.majestic.nl/newcustomer). Na het invullen van je gegevens wordt de aanvraag in behandeling genomen. Dit duurt ongeveer één werkdag. Bij goedkeuring wordt je account **geactiveerd** en heb je de mogelijkheid om in te loggen en online te bestellen.

# **MIJN ACCOUNT**

## Wat kan ik vinden onder *Mijn gegevens?*

In dit overzicht zijn de bij ons bekende klantgegevens in te zien, zoals je klantnummer en contactgegevens. Naast het inzien van deze gegevens, heb je drie opties:

* **Wachtwoord wijzigen**Indien gewenst, kun je hier je wachtwoord wijzigen.
* **Verzoek tot wijziging**

Mochten er gegevens niet kloppen of gewijzigd zijn, kun je een verzoek tot wijziging indienen. Door het klikken op deze knop, opent een formulier waarin alle gewenste gegevens aangepast kunnen worden.

* **Extra verificatie**

Het is mogelijk om je account extra te beveiligen, met een twee-factor-authenticatie via de Google Authenticator app. Door het klikken op deze knop, opent het stappenplan op de extra verificatie via deze app in te schakelen.

## Wat kan ik vinden onder *Mijn orderhistorie*?

In dit overzicht zijn alle geplaatste orders te vinden, ook orders die **niet** via de webshop zijn geplaatst. Het is mogelijk om dit overzicht te kopiëren of exporteren in de vorm van een Excellijst (.xlsx of .csv) of PDF. Daarnaast is het ook mogelijk om op orderniveau enkele acties uit te voeren, via de drie knoppen aan de rechterkant van de orderregel:

* **Order details bekijken**

Bij het klikken op het vergrootglas-icoon, openen order specifieke details. Ook hier heb je de opties om het overzicht te exporteren als .xlxs, .csv of PDF.

* + **Stock-producten naar winkelmandje**

Deze optie maakt het mogelijk om eenvoudig een herhaalbestelling te plaatsen. De producten uit de betreffende order die op dat moment op voorraad zijn, kunnen via deze knop direct toegevoegd worden aan het winkelmandje.

* **EAN codes downloaden**

Het is mogelijk om met één klik een .csv bestand te downloaden waarin alle EAN codes van de artikelen in de betreffende order worden gebundeld.

* **Afbeeldingen downloaden**

Bij het klikken op deze knop, worden alle afbeelden van de artikelen in de betreffende order gebundeld en gedownload in een .zip bestand.

## Wat kan ik vinden onder *Mijn bestelde weborders*?

In dit overzicht zijn **enkel** de orders die via de website zijn geplaatst te zien.

## Wat kan ik vinden onder *Mijn facturen* ?

In dit overzicht zijn alle facturen van geplaatste orders te vinden. Hierbij is er de mogelijkheid om het complete overzicht te kopiëren of exporteren in de vorm van een Excellijst (.xlxs of .csv) of PDF. Dit kan ook per individueel factuur, door te klikken op de PDF knop aan de rechterzijde van een factuurregel.

## Wat kan ik vinden onder *Mijn uitgeleverde orders?*

Dit overzicht laat de orders zien die zijn uitgeleverd. Hierbij wordt per order het zendingsnummer, ordernummer, aantal producten en uitleverdatum getoond. Hierbij is er de mogelijkheid om het complete overzicht te kopiëren of exporteren in de vorm van een Excellijst (.xlxs of .csv) of PDF.

## Wat kan ik vinden onder *Mijn verlanglijsten?*

Je kunt er voor kiezen om artikelen op je verlanglijst te zetten, wat vooral in een oriënterende fase erg handig kan zijn. Op een productpagina staat naast de tabel waarin je de gewenste hoeveelheid aangeeft, een hartjes-icoon. Bij het klikken op dit icoon wordt het artikel op je verlanglijst geplaatst.

Door te klikken op de gele knop met het hartjes-icoon rechts bovenaan de webshop of te navigeren naar [mijn verlanglijsten](https://shop.majestic.nl/wishlists), komt je bij het overzicht van alle artikelen die jij op je verlanglijst hebt gezet. Je hebt hier de volgende mogelijkheden:

* Je verlanglijst in je winkelwagen plaatsen
* Je verlanglijst te downloaden als PDF
* Je verlanglijst te verwijderen
* De naam van je verlanglijst wijzigen
* Artikelen uit je verlanglijst verwijderen

## Is het mogelijk om meerdere verlanglijsten aan te maken?

In het overzicht [mijn verlanglijsten](https://shop.majestic.nl/wishlists) staat rechts boven in de optie “+ nieuwe verlanglijst’. Deze optie maakt het mogelijk om meerdere verlanglijsten tegelijkertijd bij te houden.

## Wat kan ik vinden onder *Mijn concept orders?*

Het is mogelijk dat wij een order voor jou samenstellen, bijvoorbeeld op basis van een offerteaanvraag of telefonisch contact. Indien dit het geval is, wordt de samengestelde order als concept order toegevoegd aan jouw account.

Deze order is nog niet geplaatst. Je dient zelf dit concept om te zetten naar een definitieve order in de webshop.

# **BESTELLEN**

## **Op welke manieren kan ik mijn bestelling plaatsen?**

**Bestellingen bij Majestic plaats je in** [onze webshop](https://shop.majestic.nl/) **of via EDI.**

**Via webshop
Onze webshop is te bereiken via shop.majestic.nl of door te klikken op de knop ‘webshop’ rechts bovenaan de reguliere website.**

Om te kunnen bestellen in de webshop, heb je een account nodig. Dit doe je door je aan te melden als [nieuwe klant](https://shop.majestic.nl/newcustomer).

**Via EDI
Wil je meer informatie over bestellen via EDI? Neem dan contact op met het verkoopteam van Majestic. Je kunt ons telefonisch bereiken (+31 (0)181 47 50 00), via de mail (**shop@majestic.nl**) of via het** [contactformulier](https://shop.majestic.nl/contact) **op de website.**

## Ik kan niet via de webshop of EDI bestellen

**Is het voor jou niet mogelijk om via de webshop of EDI te bestellen? Neem dan telefonisch contact met ons op, zodat we samen tot een passende oplossing kunnen komen.**

## **Hoe kan ik online een bestelling plaatsen?**

**Het plaatsen van een bestelling in de webshop is vrij eenvoudig. Daarbij bewaren we jouw gegevens en orderhistorie voor een bepaalde tijd om het bestelproces steeds makkelijker te laten verlopen. Hierbij nemen we uiteraard de AVG-richtlijnen in acht en garanderen we dat deze gegevens niet voor commerciële doeleinden ingezet worden.**

**Een bestelling plaatsen in 6 stappen:**

1. **Log in op je account**
2. **Zoek het gewenste artikel op, in de gewenste maat en kleur (indien van toepassing). Selecteer het juiste artikel en voer in de tabel de gewenste hoeveelheid in (standaard staat op 0).**
3. **De selecteer de tabel waarin je zojuist de gewenste hoeveelheid hebt ingevuld. Het gewenste aantal wordt nu automatisch in je winkelwagen geplaatst.**
4. **Wanneer je bestelling compleet is,** klik je op **je winkelmandje rechts bovenin het scherm. Hier zie je een overzicht van de door jou samengestelde bestelling.**
5. **Ga door naar de volgende stap en vul hier de goederenontvanger in. Je kunt er ook voor kiezen om de goederenontvanger op te slaan in je account, zodat je deze bij een volgende bestelling direct kunt selecteren.**
6. **Rond de bestelling af. Na het afronden word je automatisch doorverwezen naar de gekozen betaalmethode om de betaling in orde te maken. Daarna is de online bestelling bevestigd. Deze bevestiging ontvang je ook per e-mail.**

***Ben je nog geen klant van Majestic? Dan verzoeken wij je om een account aan te maken via het kopje*** [*Nieuwe Klant*](https://shop.majestic.nl/newcustomer) ***op de hoofdpagina.***

## **Ontvang ik een orderbevestiging na het plaatsen van mijn bestelling?**

**Je ontvangt een bevestiging per e-mail na je online bestelling. Vervolgens ontvang je een officiële orderbevestiging na eindcontrole van onze verkoopafdeling, met verdere informatie. Eventuele extra kosten zijn te zien op de officiële orderbevestiging.**

## **Ik heb een bestelling gedaan maar geen orderbevestiging ontvangen.**

Het kan gebeuren dat de orderbevestiging in de ongewenste mail terecht komt. We raden je daarom altijd aan om eerst je map met ongewenste mail of spam te controleren. Indien je na 15 minuten nog geen mail hebt ontvangen en je zeker wilt weten of de order goed is doorgekomen, kun je contact opnemen met onze klantenservice via het [contactformulier](https://shop.majestic.nl/contact) of via shop@majestic.nl.

## **Kan ik mijn bestelling nog wijzigen?**

Helaas is het niet mogelijk een bestelling te wijzigen als deze is geplaatst. Wel kunnen wij kijken of wij de order nog kunnen annuleren als deze nog niet is verwerkt in het magazijn. Je kunt dan altijd een nieuwe, vervangende bestelling plaatsen. **Neem hiervoor contact op met onze klantenservice. Je kunt ons telefonisch bereiken (**+31 (0)181 47 50 00**), via de mail (**shop@majestic.nl**) of via het** [contactformulier](https://shop.majestic.nl/contact) **op de website.**

## **Kan ik mijn bestelling nog annuleren?**

Indien je order nog niet is verwerkt in het magazijn, kunnen wij deze nog annuleren.
Wanneer de order al gereed is voor verzending, kan dit in de meeste gevallen helaas niet meer.

## **Waarom kan ik een artikel niet in mijn maat terugvinden op de webshop?**

Het kan voorkomen dat een artikel slechts in een aantal maten beschikbaar is. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen wanneer een artikel uit het assortiment gaat, maar er nog wel een aantal artikelen op voorraad liggen. Wel is er in dit geval vaak een alternatief artikel beschikbaar in de webshop, die als gerelateerd product getoond zal worden.

## **Als een artikel in mijn maat niet beschikbaar is, kan ik het dan toch bestellen?**

Het kan voorkomen dat een artikel niet op voorraad is in een gewenste maat, maar wel zichtbaar is in de webshop. Bij het bestellen van een dergelijk artikel, zie je een vrachtwagen-icoontje verschijnen met de tekst ‘er zijn backorders toegevoegd’. Dit wil zeggen dat we het artikel, in de juiste maat, gaan bestellen. In deze situatie zullen we ook een indicatie van de levertijd communiceren.

## Welke artikelen zijn er op voorraad bij Majestic en hoe kan ik dit zien?

Met een kleuraanduiding geven we per artikel en per maat weer wat de status van de voorraad is. Indien het vrachtwagen-icoontje groen is, is het artikel op voorraad. Indien deze aanduiding oranje is, is het product niet direct op voorraad. Daarnaast kun je op de productpagina van een artikel klikken op het ‘meer informatie’-icoontje, deze staat aangegeven in de maattabel (rondje met een ‘i’ erin aangegeven). Er opent een pop-up met meer uitgebreide productinformatie, zoals de huidige voorraad of de verwachte leverdatum van nieuwe voorraad.

We streven er naar om artikelen die op voorraad zijn, binnen 1-2 werkdagen te verzenden.

## Kan ik een herhaalbestelling plaatsen?

Het is mogelijk om een eerder geplaatste order, eenvoudig nog een keer te bestellen. Navigeer hiervoor naar [mijn orderhistorie](https://shop.majestic.nl/my/orders) en selecteer de gewenste order door te klikken op het vergrootglas-icoon aan de rechterzijde de tabel.

Onderaan de order staat een knop ‘**stock-producten naar winkelmandje’**

Via deze knop kunnen de producten uit de betreffende order die op dat moment op voorraad zijn, direct toegevoegd worden aan het winkelmandje.

## **Kan ik een bestelling of bestellijst importeren?**

**Om een bestelling te importeren, navigeer je via het menu onderaan de website naar de pagina** [*importeer bestelling*](https://shop.majestic.nl/importshoppingcart)***.* Hier kun je het te importeren bestand uploaden.**
**Er zijn drie type bestanden mogelijk bij het importeren van een bestelling:**

* Een .csv (comma-separated values) bestand
* Een .csv (comma-separated values) on EAN bestand
* Een prefilled .xlxs (Excel) bestand

Op de pagina [importeer bestelling](https://shop.majestic.nl/importshoppingcart) zijn voorbeeldbestanden beschikbaar van alle drie de bestanden, om zeker te weten of jouw bestand door ons systeem gelezen kan worden.

# **GEDRUKTE EN GEBORDUURDE PRODUCTEN**

## Kan ik ook gedrukte/geborduurde producten bestellen bij Majestic?

Het is mogelijk om PBM artikelen te personaliseren. Zo kan Majestic bijvoorbeeld veel kledingstukken, handschoenen, helmen en gehoorkappen direct bedrukken en/of borduren. Neem contact op met het verkoopteam van Majestic voor meer informatie. **Je kunt ons telefonisch bereiken** (+31 (0)181 47 50 00**), via de mail (**shop@majestic.nl**) of via het** [contactformulier](https://shop.majestic.nl/contact) **op de website.**

# **PRIJZEN EN EENHEDEN**

## **Ik zie geen prijzen staan. Hoe kan dit?**

**De prijzen zijn alleen zichtbaar wanneer je bent ingelogd. Indien je bent ingelogd zijn zowel de bruto- als nettoprijzen (excl. BTW) per artikel zichtbaar.**

# **BEZORGING**

## **Wat zijn de verzendkosten?**

Bestel je telefonisch of per mail, dan gelden de volgende vracht- en handlingskosten voor leveringen binnen Nederland:



**Voor leveringen binnen België gelden de volgende kosten:**

**Bestel je via de webshop of digitaal via EDI (Electronic Data Interchange)? Dan gelden de volgende vracht- en handlingskosten voor leveringen binnen Nederland en België:**

*****Al onze producten worden vanuit ons Distributiecentrum in Bergen op Zoom verzonden naar onze klanten in Nederland en België met DHL.*

## **Wat is de levertijd?**

We streven ernaar om orders welke op werkdagen tot 15:00 zijn geplaatst, dezelfde dag nog te verzenden. Indien dit door externe factoren niet haalbaar is, streven wij ernaar de order binnen 1 tot 3 werkdagen te verzenden.

Nadat wij de order hebben verzonden ontvang je een verzendbevestiging met een Track & Trace code, om de order te kunnen volgen. Wanneer je na 3 werkdagen nog geen bericht hebt ontvangen, kun je contact opnemen met onze [klantenservice](https://shop.majestic.nl/contact) via shop@majestic.nl. Wij kijken graag met je mee en zorgen dat de order zo snel mogelijk onderweg is.

## **Wat moet ik doen als ik een beschadigd of verkeerd artikel heb ontvangen?**

Als je een verkeerd of beschadigd artikel hebt ontvangen, neem dan contact op met onze klantenservice via het [contactformulier](https://shop.majestic.nl/contact) of via shop@majestic.nl**.**In de meeste gevallen zullen wij je vragen foto’s van het (beschadigde) artikel toe te sturen.Wij nemen je melding in behandeling en kijken naar een passende oplossing.

# **ALGEMENE VRAGEN**

## **Waar vind ik de CE-documents?**

Onderaan de website, in de footer, is een menu te vinden genaamd ‘Mijn account’. In dit rijtje staat de optie [*downloads*](https://shop.majestic.nl/downloads). Op deze pagina staat een uitklapmenu, waaronder met de optie CE-documents.

Door te klikken op de titel, opent het gedeelte. Hier heb je de mogelijkheid om alle CE-documents tegelijk te downloaden met de knop ‘download alles’, maar het is ook mogelijk om één specifiek document te downloaden. Deze downloadoptie staat aan de rechterzijde van een document regel.

Het is ook mogelijk om gebruik te maken van de zoekfunctie bovenaan de pagina, om direct te navigeren naar een gewenst CE-document.

## **Waar vind ik de webshop handleiding?**

Onderaan de website, in de footer, is een menu te vinden genaamd ‘Mijn account’. In dit rijtje staat de optie [*downloads*](https://shop.majestic.nl/downloads). Op deze pagina staat een uitklapmenu, waaronder met de optie Webshop Handleiding.

Door te klikken op de titel, opent het gedeelte. Hier zijn de meest recente versies van documenten te vinden die uitleg geven over de webshop, zoals deze FAQ. Het is mogelijk om alle documenten tegelijk te downloaden met de knop ‘download alles’, maar het is ook mogelijk om één specifiek document te downloaden. Deze downloadoptie staat aan de rechterzijde van een document regel.

Het is ook mogelijk om gebruik te maken van de zoekfunctie bovenaan de pagina, om direct te navigeren naar een gewenst webshop document.

## Waar vind ik de productsheets?

Onderaan de website, in de footer, is een menu te vinden genaamd ‘Mijn account’. In dit rijtje staat de optie [*downloads*](https://shop.majestic.nl/downloads). Op deze pagina staat een uitklapmenu, waaronder met de optie productsheets.

Door te klikken op de titel, opent het gedeelte. Hier heb je de mogelijkheid om alle productsheets tegelijk te downloaden met de knop ‘download alles’, maar het is ook mogelijk om één specifieke productsheet te downloaden. Deze downloadoptie staat aan de rechterzijde van een document regel.

Het is ook mogelijk om gebruik te maken van de zoekfunctie bovenaan de pagina, om direct te navigeren naar de gewenste productsheet.

## Waar vind ik de user manuals?

Onderaan de website, in de footer, is een menu te vinden genaamd ‘Mijn account’. In dit rijtje staat de optie [*downloads*](https://shop.majestic.nl/downloads). Op deze pagina staat een uitklapmenu, waaronder met de optie user manuals.

Door te klikken op de titel, opent het gedeelte. Hier heb je de mogelijkheid om alle user manuals tegelijk te downloaden met de knop ‘download alles’, maar het is ook mogelijk om één specifieke user manual te downloaden. Deze downloadoptie staat aan de rechterzijde van een document regel.

Het is ook mogelijk om gebruik te maken van de zoekfunctie bovenaan de pagina, om direct te navigeren naar de gewenste user manual.

## **Naar welke landen kunnen jullie mijn order verzenden?**

Het is mogelijk om je order te laten afleveren in Nederland, België en Duitsland en buiten de EU.

## Hoe neem ik contact met jullie op?

* Op werkdagen zijn wij telefonisch bereikbaar van 08:30 – 17:00 via [+31 (0)181 47 50 00](https://b2b-ezb.majestic.nl/contact)
* Via het e-mailadres: shop@majestic.nl
* Of via het [contactformulier](https://shop.majestic.nl/contact) op de website