



mozaiek  
tegelwinkel.nl

Al onze orders worden geleverd door DHL. Op werkdagen komt DHL tussen 9.00 uur en 18.00 uur leveren. Wanneer je niet thuis bent, bieden ze het de volgende dag opnieuw aan. Daarnaast ontvang je van DHL een link waarin je jouw bestelling kan volgen.

#### DHL Parcel service

Middels de Track en Trace mail kan je ook een nieuw bezorg moment kiezen of aangeven jouw order op te halen bij het DHL depot.

Wanneer de order langer dan 5 dagen in het depot blijft, stuurt DHL het weer terug naar ons. Mocht dit het geval zijn, nemen wij vanzelf weer contact met jou op om af te spreken wat je wilt.

#### **Verpakking / schade / retour:**

Onze leverancier zorgt ervoor dat jouw order goed verpakt verstuurd wordt. Deze gaat in een extra omdoos aangevuld met extra opvul materiaal. Onze ervaring is dan ook dat dit in bijna alle gevallen zonder schade bij de klant aangeleverd wordt.

Mocht een doos bij levering toch beschadigd zijn, doe dan het volgende:

- **weiger de zending.** DHL zorgt dan dat het weer terug bij ons komt en wij nemen contact met je op. Dit kan betekenen dat we je een nieuwe doos sturen of jouw geld terugstorten.
- Je ziet het pas wanneer DHL al weg is: neem er een foto van en mail die naar [info@mozaiektegelwinkel.nl](mailto:info@mozaiektegelwinkel.nl) geef ook aan hoeveel vellen er kapot zijn. Wij nemen contact met je op hoe te handelen.

#### **Retourzending verpakken:**

Gebruik voor het verpakken bij voorkeur het materiaal waarin je de goederen ook ontvangen hebt. Dan kost het je alleen wat tape om alles weer dicht te plakken en sparen we het milieu wat betreft extra verpakkingsmaterialen.