



# RETOURNEREN

## Te veel besteld?

Stuur binnen **30 dagen** na ontvangst van de goederen een e-mail naar [info@mozaiekwinkel.nl](mailto:info@mozaiekwinkel.nl) met als onderwerp "RETOUR" en vermeld de volgende informatie:

- Artikelnummer en korte omschrijving
- Factuurnummer van aankoop
- Aantal retourdozen
- Bankrekening (IBAN) voor terugbetaling

Binnen 3 dagen ontvang je een reactie van ons per e-mail of telefoon. Zodra de geretourneerde goederen in goede orde(\*) zijn ontvangen, wordt het bedrag binnen 7 werkdagen teruggestort op je rekening.

---

## Verkeerd besteld?

Stuur binnen **14 dagen** na ontvangst van de goederen een e-mail naar [info@mozaiekwinkel.nl](mailto:info@mozaiekwinkel.nl) met als onderwerp "RETOUR" en vermeld de volgende informatie:

- Artikelnummer en korte omschrijving
- Factuurnummer van aankoop
- Aantal retourdozen
- Bankrekening (IBAN) voor terugbetaling
- Reden van retournering

Binnen 3 dagen ontvang je een reactie van ons per e-mail of telefoon. Zodra de geretourneerde goederen in goede orde(\*) zijn ontvangen, wordt het bedrag binnen 7 werkdagen teruggestort op je rekening.

(\*) in goede orde betekent dat de mozaïek in de ongeopende originele verpakking, heel en schoon dient te zijn zodat het weer als nieuw verkocht kan worden. Verpak de dozen goed zodat ze heel terug komen. Voor beschadigde dozen storten wij geen geld terug.

---

## Beschadigd aangekomen?

Stuur binnen **14 dagen** na ontvangst van de goederen een e-mail naar [info@mozaiekwinkel.nl](mailto:info@mozaiekwinkel.nl) met als onderwerp "RETOUR" en vermeld de volgende informatie:

- Artikelnummer en korte omschrijving
- Factuurnummer van aankoop
- Aantal retourdozen
- Foto's van de schade

Indien mogelijk zullen wij voor beschadigde zendingen vervangend materiaal sturen.

Binnen 3 dagen ontvang je een reactie van ons per e-mail of telefoon. Zodra de geretourneerde goederen in goede orde(\*) zijn ontvangen, wordt het bedrag binnen 7 werkdagen teruggestort op je rekening.



# INSTRUCTIES RETOURNEREN

## Terugsturen

Zorg ervoor dat:

- De artikelen in hun originele, onbeschadigde verpakking zitten
- De doos schoon is (vrij van stof, tape, etc.)
- Een kopie van de factuur is bijgevoegd

## Verzendwijze

We streven ernaar je retour zo snel mogelijk te verwerken. Hier zijn nog enkele handige tips:

- Zorg ervoor dat je de artikelen goed verpakt om beschadiging tijdens transport te voorkomen
- Je kunt de doos hergebruiken waarin we het product naar je hebben verzonden om afval te verminderen
- Zorg ervoor dat het adreslabel duidelijk leesbaar is

## Versturen

Neem het pakket mee naar een PostNL of DHL service punt naar keuze. Hier ontvang je na het afgeven een verzendbewijs. Bewaar dit zorgvuldig totdat de retour volledig is afgehandeld. Het dient als bewijs van verzending en kan nodig zijn in het geval van verlies tijdens transport.

Het adres voor de retourzending is naar de leverancier:

*The Mosaic Factory  
Canadabaan 7A  
5388 RT Nistelrode*

## Verwerking

Zodra we je retourzending hebben verwerkt, ontvang je automatisch een bericht hierover. We streven ernaar dit zo snel mogelijk te doen. Indien u na 7 dagen nog geen bericht van ons heeft ontvangen, neem dan contact op via [info@mozaiektegelwinkel.nl](mailto:info@mozaiektegelwinkel.nl)