



Klantenservice

Productinformatie:

- Welke producten gebruikt More Than Canvas.

Bestellen:

- Veel gestelde vragen.
- Hoe doe ik een bestelling

Bestellen en retourneren:

- Veel gestelde vragen.
- Verzendkosten
- Bezorgen en levertijden.
- Retourneren.

Leveringsvoorwaarden:

- Algemene voorwaarden.
- Privacy statement.
- Cookies bij More Than Canvas

Productinformatie

Welke producten gebruikt More Than Canvas.

More Than Canvas, kortweg Mo-Ca genoemd, biedt een breed assortiment aan interieur en styling producten aan. Het meest wat wij verkopen zijn Canvas doeken en kaarten. Bij de producten staat altijd waar het van gemaakt wordt.

Veel gestelde vragen bestellen.

Hieronder vind je de meest gestelde vragen over bestellen bij More Than Canvas:

• **Komen er nog extra kosten bij de bestelling?**

De prijzen op de site zijn inclusief btw. Wanneer het product eventueel verzonden moet worden, wordt er €4,95 in rekening gebracht voor een brievenbuspakket. Indien uw bestelling niet in de brievenbus past, dan worden de verzendkosten € 7,95. Bij een besteding van €70,- of meer worden u producten gratis verzonden binnen Nederland. Verzendkosten buiten Nederland verschillen per land.

• **Word ik op de hoogte gehouden van de voortgang van mijn bestelling?**

Je krijgt van ons een aantal e-mails om je op de hoogte te houden van de voortgang van je bestelling.

Nadat je je bestelling hebt geplaatst, krijg je van ons per e-mail de orderbevestiging. Zodra je betaling door ons is ontvangen, krijg je een e-mail ter bevestiging van de betaling. Op het moment dat je bestelling verzonden wordt, krijg je ook hiervan van ons een e-mail ter bevestiging. Mocht u geen e-mail hebben ontvangen, dan zit deze zeer waarschijnlijk in uw spam box.

• **Hoe kan ik contact opnemen More Than Canvas?**

De klantenservice van More Than Canvas is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 (055-5338998). U kunt ook een e-mail sturen naar onze klantenservice (info@mo-ca.nl). Wij streven er naar om uw e-mail binnen 2 werkdagen inhoudelijk te beantwoorden.

• **Ik heb een klacht, waar kan ik terecht?**

Mocht je een klacht hebben, meld deze dan graag zo spoedig mogelijk bij onze klantenservice. Je kunt ons van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 telefonisch bereiken (055-5338998). Ook kun je ons een e-mail sturen (info@mo-ca.nl). Wij streven er naar om uw e-mail binnen 2 werkdagen inhoudelijk te beantwoorden.

• **Hoe doe ik een bestelling?**

Via onze Homepagina kunt u via het navigatie menu terecht bij onze shop. Wanneer u op een van onze producten klikt komt u op de site met de specificaties van het product. Hier kunt u ook het product in de winkelmand leggen. Wanneer u de gewenste producten in de winkelwagen heeft kunt u rechts boven in de navigatiemenu via het logo'tje van een winkelwagen naar uw winkelmand gaan. Hier kunt u kiezen wat voor verzend mogelijkheid u wilt en eventueel een coupon code invoeren. Vervolgens kunt u op de button klikken met de tekst: Doorgaan naar afrekenen. Volg hier de instructies op om af te rekenen.

• **Overzicht bestelling**

Elk product dat u bestelt belandt automatisch in uw winkelwagen. Het aantal producten en het totaalbedrag van uw winkelwagen wordt op elke pagina rechts bovenin getoond. Als u uw winkelwagen opent, kunt u zien welke producten u tot nu toe hebt besteld, maar u kunt er ook uw bestelling nog eenvoudig wijzigen. Als u nog meer wilt bestellen, dan klikt u op de button "shop" en kunt u verder winkelen. Zo niet, dan klikt u op "Doorgaan naar afrekenen".

• **Gegevens**

Na uw bestelling te hebben afgerond, kunt u uw gegevens en uw bezorgadres invoeren. Als u al een keer besteld heeft bij More than Canvas, dan heeft u al een account en zijn je gegevens bij ons bekend. Indien de bestelling op een ander adres moet worden bezorgd dan je eigen adres, dan

voert u hier een ander adres in. Ook moet u op dit moment kiezen wat voor verzendmethode u wilt gebruiken en wat voor betaal methode. Nadat u alles heeft ingevoerd, klikt u op "Bestelling plaatsen". uw contact- en bezorggegevens en uw bestelling worden vervolgens nog een keer overzichtelijk weergegeven en uw bestelling is afgerond. Uw gegevens worden niet aan derden verstrekt.

• **Bevestiging per e-mail**

U ontvangt binnen enkele minuten een bevestiging van uw bestelling op het door u opgegeven emailadres. Let op indien u geen e-mail ontvangt, kan het zijn dat deze in uw spam box terecht is gekomen. Zorg dat u goed uw bestelling controleert. Wij streven er naar om een levertijd van 5 werkdagen na betaling te hanteren.

• **Kleuren**

Door het grote aantal verschillende computer beeldschermen kan de werkelijke kleur van de producten iets verschillen met de weergave op uw scherm.

• **Auteurswet of enig (intellectueel) eigendomsrecht**

Door het geven van een opdracht tot verveelvoudiging of reproductie van door de Auteurswet of enig (intellectueel) eigendomsrecht beschermde objecten verklaart de opdrachtgever dat geen inbreuk op het auteursrecht, merkrecht en overige intellectuele eigendomsrechten van derden wordt gemaakt en vrijwaart hij/zij Art Print Design in en buiten rechte voor alle gevolgen, zowel financiële als andere, uit verveelvoudiging of reproductie voortvloeiende. Ook in geval dat uit de diens rechtverkrigenden voortvloeien, komen deze voor rekening van de opdrachtgever. Veel gestelde vragen bestellen en retourneren

Hieronder vind je de meest gestelde vragen over bezorgen:

• **Hoeveel betaal ik aan verzendkosten als ik een bestelling bij More Than Canvas plaats?**

U betaalt € 4,95 verzendkosten voor een klein pakket en €7,95 voor een groot pakket die binnen Nederland bezorgd moet worden. Mocht u een bestelling plaatsen van € 70,00 of meer (excl. verzendkosten), dan is de verzending GRATIS binnen Nederland. Verzendkosten buiten Nederland verschillen per land.

• **Kan ik een product retourneren of ruilen?**

Producten die door ons voorzien zijn van een persoonlijke bedrukking op aanvraag van de klant kunnen wij niet terugnemen. Meer informatie over retourneren vind je op deze pagina onder het kopje retourneren.

Verzendkosten

Nederland	Tarief
tot € 70,00	€ 4,95
vanaf € 70,00	GRATIS

Europa	Tarief
België	€ 9,95
Denemarken	€ 14,95
Duitsland	€ 9,95
Finland	€ 33,95
Frankrijk	€ 16,50
Luxemburg	€ 13,50
Noorwegen	€ 29,95
UK	€ 17,50
Zweden	€ 19,95

Wij hanteren voor levering binnen Nederland één tarief aan verzendkosten (€ 4,95 brievenbus en €7,95 pakket), ongeacht het aantal producten dat u bestelt. Afhankelijk van het volume van de producten in uw bestelling, versturen wij uw bestelling in een enveloppe of in een pakket. De dag dat wij uw bestelling aanbieden bij PostNL, ontvang u van ons een e-mail ter bevestiging van de verzending. Bij besteding van € 70,- of meer (excl. verzendkosten) is de verzending GRATIS binnen Nederland. Verzendkosten binnen Europa zie lijst hierboven.

• **Levertijd bestelling**

Uw bestelling wordt verwerkt zodra wij uw betaling hebben ontvangen. Wij verzenden u een bevestiging per e-mail zodra wij uw betaling ontvangen hebben en zodra uw bestelling verzonden is. Wij streven er naar om een maximale levertijd van 5 werkdagen na betaling te hanteren. Afhankelijk van het volume van uw bestelling wordt deze in een brievenbuspakket of in een pakket verzonden.

• **Op de hoogte stellen**

De dag dat wij uw bestelling aanbieden bij PostNL, krijg u hierover per e-mail een bericht. PostNL verzorgt voor ons binnen Nederland de bezorging van zowel de enveloppen als de pakketten. Indien uw bestelling wordt verzonden in een enveloppe, dan past deze in de brievenbus en hoeft u hier niet voor thuis te blijven. Indien uw bestelling wordt verzonden in een pakket, dan wordt deze thuis afgegeven.

• **Niet thuis**

Mocht u niet thuis zijn bij aflevering, dan zal PostNL eerst proberen het pakket af te leveren bij je naaste burens. Zijn de burens ook niet thuis, dan komt PostNL de volgende dag terug met het pakket. Indien het pakket drie maal niet in ontvangst kan worden genomen (ook niet bij uw naaste burens), dan kunt u het pakket ophalen bij het postkantoor zoals is beschreven op de kennisgeving die door PostNL zal worden achtergelaten.

• **Retourneren**

U kunt onze artikelen binnen 14 dagen na ontvangst van de bestelling retourneren, mits het product ongebruikt en onbeschadigd is. De verzending dient in originele verpakking te geschieden en de verzendkosten voor het retour zijn voor eigen rekening. Wij verzoeken u hier voorafgaand binnen 3 werkdagen een melding van te maken per mail aan info@mo-ca.nl.

Bij ontvangst van uw mail zullen wij binnen 2 dagen per mail contact met u opnemen. U kunt het betreffende product terugsturen naar:

More Than Canvas
Watermanstraat 118
7324 AK Apeldoorn

Stuur met de retourzending een print mee van onze orderbevestiging en vermeld hierop uw bankrekening. Graag ook de reden van retour vermelden, zodat wij onze producten en service kunnen verbeteren. Zodra wij uw retourzending in goede staat hebben ontvangen, zullen wij uw betaling binnen 5 werkdagen terugstorten op uw bankrekening.

Let op: er wordt niet geruild of teruggenomen indien:

- Het product is gepersonaliseerd, dit wil zeggen;
 - U heeft een eigen foto opgestuurd.
 - U voorkeur heeft aangegeven voor ringen.
- U zelf hebt getracht een gebrek te herstellen.
- U de gebruiksinstructies niet hebt opgevolgd.