

# Mosa.

---

## Order Acceptance Policy

Beleid voor orderacceptatie  
Richtlinien zur Auftragsannahme  
Politique d'acceptation des commandes

## Order Acceptance Policy

### **Your order**

Please send us your order as soon as possible, stating your PO number. Please state clearly what you wish to receive, in what quantity, and when you need the material. Without this specific information, we unfortunately will not be able to process your order. If your order is based on our quotation, please remember to state the quotation number.

### **Order confirmation**

As soon as we have received the complete order data from you, you will receive an order confirmation. This order confirmation will also state the agreed delivery details. Please check the order confirmation carefully, it reflects the definitive agreement between us. On the basis of this information, we will start working on your behalf. Without written notice stating the contrary, the order confirmation will be irrevocable after two working days.

### **Confirmed loading date**

You will receive a message stating your confirmed loading date. Please be informed that once this is confirmed, changes to the delivery are no longer possible.

### **What if loading is not possible?**

If you do not need the products on the agreed loading date, then we reserve the right to release the order or charge a storage fee. This does not release you from the obligation to purchase the order from us. We hereby refer to our applicable terms and conditions.

### **Any questions?**

If you have any questions regarding your order, please contact our Customer Service department.

## Beleid voor orderacceptatie

### Uw bestelling

Geef uw bestelling zo spoedig mogelijk aan ons door onder vermelding van uw PO-nummer. Vermeld duidelijk wat u wilt ontvangen, in welke hoeveelheid en wanneer u het materiaal nodig heeft. Zonder deze concrete informatie kunnen we uw order helaas niet verwerken. Is uw order gebaseerd op onze offerte, vergeet dan niet om het offertenummer te vermelden.

### Orderbevestiging

Zodra wij van u de complete bestelgegevens hebben ontvangen, krijgt u een orderbevestiging. Hierin treft u ook de afgesproken leverdetails aan. Controleer de orderbevestiging goed, deze geeft de definitieve afspraak tussen ons weer. Aan de hand van deze gegevens gaan wij voor u aan de slag. Zonder schriftelijk tegenbericht binnen 2 werkdagen is de orderbevestiging met de daarin opgenomen voorwaarden bindend en kan niet worden geannuleerd, ook niet tegen betaling van een afkoopsom.

### Bevestigde leverdatum

Voor de bevestigde leverdatum ontvangt u nog een bericht (indien van toepassing). Aansluitend maken we de order gereed voor transport. Vanaf dat moment kunt u deze levering in ieder geval niet meer wijzigen.

### Levering niet mogelijk?

Heeft u de producten niet nodig op de overeengekomen leverdatum, dan behouden we ons het recht voor om de bestelling vrij te geven of om opslagkosten in rekening te brengen. Dit ontslaat u niet van de verplichting om de order van ons af te nemen. Wij verwijzen ook naar onze voorwaarden die van toepassing zijn.

### Vragen?

Heeft u vragen over uw order, neem dan contact op met onze afdeling Customer Service.

# Richtlinien zur Auftragsannahme

## **Ihre Bestellung**

Bitte senden Sie uns Ihre Bestellung, unter Angabe Ihrer Auftragsnummer, so schnell wie möglich. Bitte geben Sie deutlich an, was und wie viel Sie bestellen möchten und wann Sie das Material benötigen. Ohne diese konkreten Informationen können wir Ihre Bestellung leider nicht bearbeiten. Wenn Ihre Bestellung auf einem Angebot von uns basiert, denken Sie bitte daran, die Angebotsnummer anzugeben.

## **Auftragsbestätigung**

Sobald wir die vollständigen Daten Ihrer Bestellung erhalten haben, bekommen Sie eine Auftragsbestätigung. In dieser Auftragsbestätigung finden Sie auch die vereinbarten Liefertermine. Bitte kontrollieren Sie die Auftragsbestätigung genau, da sie die definitive Vereinbarung zwischen uns darstellt. Auf der Grundlage dieser Daten bearbeiten wir Ihre Bestellung. Erhalten wir innerhalb von 2 Werktagen keine schriftliche gegenteilige Mitteilung von Ihnen, ist die Auftragsbestätigung mit den darin aufgeführten Bedingungen verbindlich.

## **Bestätigter Liefertermin**

Sie erhalten vor dem bestätigten Liefertermin eine Benachrichtigung von uns. Anschließend bereiten wir Ihre Bestellung für den Transport vor. Ab diesem Zeitpunkt können Sie die Lieferung nicht mehr ändern.

## **Ist eine Lieferung nicht möglich?**

Sollten Sie Produkte am vereinbarten Lieferdatum nicht benötigen, behalten wir uns das Recht vor, die Bestellung freizugeben oder Lagerkosten in Rechnung zu stellen. Das befreit Sie nicht von der Verpflichtung, die Bestellung von uns abzunehmen. In diesem Zusammenhang verweisen wir auch auf unsere geltenden Geschäftsbedingungen.

## **Haben Sie noch Fragen?**

Wenn Sie Fragen zu Ihrer Bestellung haben, wenden Sie sich bitte an unseren Kundendienst.

# Politique d'acceptation des commandes

## **Votre commande**

Veillez nous transmettre votre commande le plus rapidement possible, en précisant votre numéro de commande. Indiquez clairement les références des produits que vous souhaitez recevoir, en quelles quantités, l'adresse de livraison et la date de livraison souhaitée. Sans ces informations concrètes, nous ne pourrions malheureusement pas traiter votre commande. Si votre commande est basée sur une offre, n'oubliez pas d'indiquer le numéro de l'offre.

## **Confirmation de commande**

Confirmation de commande Dès que nous aurons reçu les données complètes de votre commande, vous recevrez une confirmation ainsi qu'un formulaire de transport. Vous y trouverez les détails et les éventuels délais de production. Contrôlez attentivement cette confirmation de commande, dans la mesure où elle reflète l'accord définitif passé entre nous. Sans avis contraire écrit dans un délai de deux jours ouvrables, la confirmation de commande et les conditions qui y sont reprises deviennent irrévocables. Nous insistons sur le fait que les commandes passées ne peuvent donc plus être annulées deux jours ouvrables après la date figurant sur la confirmation de la commande, même moyennant le paiement d'un forfait de rachat. Les frais de transport pourraient encore être adaptés sur base des conditions de livraison que vous nous demanderez via le formulaire de transport. C'est sur la base de ces informations que nous ferons préparer votre commande.

## **Date de Chargement confirmée**

Dès que la date de chargement est fixée il ne vous sera plus possible de modifier la commande, ni l'adresse de livraison. Nous préparons ensuite la commande pour le transport. À partir de ce moment, vous ne pourrez plus rien modifier, ni les produits, ni les quantités, ni les informations de livraison.

## **Livraison impossible ?**

Si, après la mise en chargement, vous ne souhaitez pas recevoir les produits à la date de livraison convenue, nous nous réservons le droit de libérer la commande et de facturer des frais de stockage. Cela ne vous dispense pas de l'obligation de réceptionner votre commande. À cet égard, nous vous renvoyons également à nos conditions générales qui sont en vigueur ici.

## **Vous avez des questions ?**

Si vous avez des questions concernant votre commande, veuillez contacter le Customer Service.

# Mosa.

**Koninklijke Mosa bv**  
Meerssenerweg 358  
P.O. Box 1026  
NL-6201 BA Maastricht  
T +31 (0)43 368 92 29  
info@mosa.com  
www.mosa.com

© Koninklijke Mosa bv, Maastricht 2022

Voor de meest recente informatie zie onze website [www.mosa.com](http://www.mosa.com).  
For up to date information, please visit our website [www.mosa.com](http://www.mosa.com).  
Für aktuelle Informationen besuchen Sie bitte unsere Website [www.mosa.com](http://www.mosa.com).  
Pour les informations les plus récentes vous pouvez visiter notre site Internet [www.mosa.com](http://www.mosa.com).