



Levering op pallet – sierbestrating (Excluton) Bestel je zware of breekbare artikelen zoals sierbestrating? Dan komt je bestelling met een vrachtwagen. Dat werkt net even anders dan een standaard pakketdienst. Daarom is het goed om vooraf te weten hoe de levering verloopt.

Afleveradres

We leveren op het adres dat je opgeeft bij je bestelling. Dit is meestal je factuuradres, tenzij je zelf een ander afleveradres kiest. De levering vindt plaats tussen 07.00 en 18.00 uur.

Volg je bestelling

Na ongeveer 1 werkdag ontvang je een e-mail met een Track & Trace link. Daarmee volg je je bestelling stap voor stap: van het binnenkomen van je order tot het moment dat de chauffeur onderweg is.

Zodra je bestelling klaarstaat in het magazijn, wordt deze ingepland voor transport. De leverancier werkt met vaste routes waarbij vrachtwagens volledig geladen vertrekken. Daardoor ligt de leverdag vast en is het niet mogelijk om deze nog aan te passen. Het exacte tijdstip hangt af van de route van de chauffeur.

Bereikbaarheid van de levering

Je bestelling wordt geleverd met een vrachtwagen tot 18 meter lang of een bakwagen van 12 meter. Het is daarom belangrijk dat het afleveradres goed bereikbaar is voor dit soort voertuigen, bijvoorbeeld met voldoende ruimte in de straat en zonder obstakels.

Om dit vooraf zo goed mogelijk in te schatten, bekijkt de transporteur de situatie vaak via Google Streetview. Op basis daarvan wordt bepaald welk type vrachtwagen wordt ingezet en hoe dicht de chauffeur bij het afleveradres kan komen.

De chauffeur lost de artikelen naast de vrachtwagen op een plek die veilig en bereikbaar is, zo dicht mogelijk bij het opgegeven adres. Dit beoordeelt hij ter plaatse. Om veiligheids- en verzekeringsredenen kan hij de artikelen niet verder verplaatsen, bijvoorbeeld naar een achtertuin of oprit die niet direct bereikbaar is.

Aanwezig bij levering

De chauffeur heeft de instructie om 15 tot 20 minuten voor aankomst te bellen om zich aan te kondigen. Je hoeft niet per se aanwezig te zijn, maar het is wel handig zodat je de levering direct kunt controleren.

Ben je niet aanwezig? Dan maakt de chauffeur een foto van de geleverde artikelen als bewijs van levering.

Ben je er wel? Controleer de artikelen en teken voor ontvangst.

Controle binnen 24 uur

We raden je aan om de artikelen binnen 24 uur te controleren op schade of afwijkingen. Zie je iets dat niet klopt? Meld dit dan via [HORNBAACH.nl/wehelpenjegraag](https://www.hornbach.nl/wehelpenjegraag). Dan kijken we met je mee en zoeken we een oplossing.