

# “Waar is mijn bestelling?”

## Geen traceercode

### Hartelijk dank voor je bericht.

Wat vervelend om te lezen dat je je bestelling nog niet hebt ontvangen! Hiervoor bieden we je onze oprechte excuses aan.

Ik zie dat we de bestelling wel tijdig verzonden hebben. Zou je misschien je opgegeven bezorgadres kunnen controleren: is dit correct? Je vindt deze informatie terug in je bol.com account bij het besteloverzicht. Ook wil ik je verzoeken navraag te doen bij je burens, mogelijk heeft de bezorger je bestelling bij een van je burens afgeleverd.

Als het bezorgadres correct is en er niets bij de burens is bezorgd, moeten we helaas uitgaan van een vertraging bij de [naam bezorgdienst]. Alle bezorgdiensten hanteren een marge bij het percentage bestellingen dat zij op tijd kunnen leveren. Het is mogelijk dat jouw zending net een van die zendingen is die later dan gepland wordt geleverd. We willen je dan ook verzoeken om de bezorging nog [noem concrete periode die klant moet wachten] af te wachten. Naar verwachting wordt de bestelling namelijk alsnog op korte termijn bij je bezorgd.

Mocht je na [noem concrete periode die klant moet wachten] nog niets ontvangen hebben, horen we dat graag. Wij gaan dan voor je aan de slag en bieden je een passende oplossing aan. Laat je ook even weten als het artikel intussen is aangekomen? Dan kunnen wij je vraag met een gerust hart sluiten.

Hopelijk is je vraag hiermee beantwoord. Mocht dit niet het geval zijn, of mochten er nog andere vragen zijn, aarzel dan niet en neem gerust contact op.

We kijken graag met je mee en wensen je een fijne dag toe verder!

Met vriendelijke groeten,

[Naam partner]

**bol.**