



Belangrijke informatie over levering van levende have

Geldig voor levering van o.a. vissen, koralen, garnalen, zeesterren en andere levende dieren.

Beste klant,

Bedankt voor je bestelling bij Ocean Store en je vertrouwen in ons voor het leveren van levende have. Wij besteden de grootst mogelijke zorg aan het verpakken en verzenden van onze dieren. Toch kan het helaas incidenteel voorkomen dat een dier de reis niet goed doorstaat.

Om in aanmerking te komen voor eventuele vergoeding of vervanging, vragen wij je vriendelijk de onderstaande instructies op te volgen:

■ Wat te doen bij problemen:

1. Controleer de zending direct bij aankomst. Open de verpakking zorgvuldig en controleer de conditie van de geleverde dieren.
2. Maak duidelijke foto's van de dieren in de gesloten transportverpakking. De foto's moeten genomen zijn direct na ontvangst, voordat de zakken geopend worden.
3. Meld eventuele problemen binnen 24 uur. Dit kan door een e-mail te sturen naar info@ocean-store.nl, met vermelding van:
 - Je ordernummer
 - Een korte omschrijving van het probleem
 - De foto's van het dier/de dieren bij aankomst
4. Reageer bij voorkeur op je orderbevestiging. Zo beschikken wij direct over alle relevante bestelgegevens.

■ Belangrijke voorwaarden:

- Meldingen die later dan 24 uur na levering worden gedaan, kunnen wij helaas niet meer in behandeling nemen.
- Het openen van transportverpakkingen vóór het maken van foto's kan leiden tot vervallen van garantie.
- Laat de dieren nooit onnodig lang in gesloten verpakking zitten. Volg onze instructies voor het acclimatiseren op onze website.

Heb je vragen of twijfels? Neem dan gerust contact met ons op. Wij helpen je graag verder.

Met vriendelijke groet,

Team Ocean Store

✉ info@ocean-store.nl | ■ 078-6456669 | ■ WhatsApp: 06-29537433

■ www.ocean-store.nl



Important Information Regarding Live Animal Deliveries

Applies to delivery of fish, corals, shrimp, starfish, and other live animals.

Dear customer,

Thank you for your order at Ocean Store and your trust in us to deliver live animals. We take the utmost care in packaging and shipping our animals. However, it can occasionally happen that an animal does not survive the journey.

To be eligible for compensation or replacement, we kindly ask that you follow the instructions below:

■ What to do in case of issues:

1. Check the shipment immediately upon arrival. Open the packaging carefully and inspect the condition of the animals.
2. Take clear photos of the animals *while still in the sealed transport packaging*. These photos must be taken immediately after delivery, before opening the bags.
3. Report any issues within 24 hours by sending an email to info@ocean-store.nl, including:
 - Your order number
 - A short description of the issue
 - The photos of the animal(s) upon arrival
4. Preferably reply directly to your order confirmation. That way we have all relevant order details immediately available.

■ Important terms:

- Reports submitted later than 24 hours after delivery cannot be accepted.
- Opening the transport bags before taking photos may void any warranty.
- Never leave animals in closed packaging longer than necessary. Please follow our acclimatization instructions on our website.

Do you have any questions or concerns? Feel free to contact us. We're happy to help.

Kind regards,

Team Ocean Store

✉ info@ocean-store.nl | ■ 078-6456669 | ■ WhatsApp: 06-29537433

■ www.ocean-store.nl