

Veel gestelde vragen

1. Wat gaat er voor mij veranderen?

- **Maaltijden:** Vernieuwde samenstelling, verbeterde recepturen, nieuwe maaltijden.
- **Contante betaling:** Dit is vanaf 1 oktober niet meer mogelijk met geld te betalen. Pinnen blijft wel mogelijk.
- **Bestelmoment:** Vanaf 1 oktober ontvangen wij graag uw bestelling minimaal 1,5 werkdag voor bezorging.

Mijn bezorgdag	Mijn bestelmoment
Maandag	Donderdag vóór 12:00 uur
Dinsdag	Vrijdag vóór 12:00 uur
Woensdag	Maandag vóór 12:00 uur
Donderdag	Dinsdag vóór 12:00 uur
Vrijdag	Woensdag vóór 12:00 uur

2. Wat blijft er hetzelfde?

- **Bestellen:** Voorlopig bestelt u gewoon nog op de manier die u gewend bent; via hetzelfde telefoonnummer, webshop, e-mail of bestellijst.
- **Telefoonnummer: 010-5290133**
- **Webshop:** www.3bdiner.nl
- **Email-adres:** info@3bdiner.nl
- **Bezorgdag:** U behoudt uw vaste bezorgdag.
- **Contactpersonen:** de vertrouwde contactpersonen Kees Polm, Perry Koevermans, Rob Kokxhoorn blijven actief binnen de nieuwe organisatie.
- **Prijs:** Er kunnen kleine mutaties plaatsvinden.

3. Wat gaat er verbeteren?

- **De maaltijden** zijn opnieuw op smaak ontwikkeld. De verbeterde maaltijden zijn vooral voedzaam en verantwoord. Zonder kunstmatige geur-, kleur- en smaakstoffen, zonder toegevoegde suikers. Zoveel mogelijk diervriendelijk vlees, verantwoord zoutgebruik waarbij zoveel mogelijk het advies van het Voedingscentrum wordt gevolgd.
- **Bereikbaarheid klantenservice:** De openingstijden van de klantenservice zullen worden uitgebreid vanaf 15 oktober: Maandag t/m Vrijdag van 08:00 uur tot 18:00 uur.

4. Wie is Vers aan tafel?

- Vers aan Tafel is een landelijke maaltijdservice uit Lelystad met ruim 15 jaar ervaring in het bereiden en bezorgen van vriesverse maaltijden aan huis. We vormen met deze maaltijdservice een heel nieuw team waarbij persoonlijke aandacht voorop staat. Met samen nog meer ervaring en passie voor lekker eten.

5. Heb ik nog dezelfde contactpersonen aan de telefoon?

- Ja, tot 15 oktober. Na 15 oktober zult staan onze collega's van Vers aan Tafel u graag te woord voor persoonlijke service.

BESTELLEN

- Hoe kan ik bestellen?
 - o Voorlopig bestelt u op dezelfde manier die u gewend bent: via hetzelfde telefoonnummer **010-5290133**, webshop www.3bdiner.nl , e-mail info@3bdiner.nl , of middels de bestellijst.
- Wanneer moet ik bestellen?
 - o **Uiterlijk 1,5 werkdag** voor de bezorgdatum kunt u uw bestelling aan ons doorgeven.

Voorbeeld: Is u vaste bezorgdag bijvoorbeeld woensdag, dan kunt u uiterlijk de maandag voorafgaand tot 12.00 uur uw maaltijden bij ons bestellen.

Mijn bezorgdag	Mijn bestelmoment
Maandag	Donderdag vóór 12:00 uur
Dinsdag	Vrijdag vóór 12:00 uur
Woensdag	Maandag vóór 12:00 uur
Donderdag	Dinsdag vóór 12:00 uur
Vrijdag	Woensdag vóór 12:00 uur

- Kan ik mijn bestelling nog afzeggen?
 - o Dat kan. U kunt uw bestelling kosteloos tot uiterlijk 1 dag voor de bezorgdatum telefonisch annuleren bij de klantenservice.
- Wat als ik te laat ben met bestellen?
 - o Geen probleem! U kunt altijd nog kiezen uit één van onze samengestelde assortimentsdozen (Hollands, Werelds of Vegetarisch). Uw bezorger heeft deze dozen altijd bij zich.

BEZORGING

- Wanneer worden mijn maaltijden bezorgd?
 - o De maaltijden zullen op dezelfde dag geleverd worden zoals u dat nu gewend bent. Ook blijven we ernaar streven om wekelijks rond dezelfde tijd bij u aan de deur te staan.
- Wat moet ik doen als ik onverwacht niet thuis ben?
 - o Bel naar **010-5290133** voor een passende oplossing en/of het maken van een nieuwe bezorgafpraak
- Krijg ik een nieuwe bezorger?
 - o Perry en Rob blijven uw vaste bezorger.

OPHALEN

- Waar kan ik mijn bestelling ophalen?
 - o U kunt uw bestelde maaltijden ophalen aan de Hoekeindseweg 141 te Bergschenhoek.

BETALING

- Hoe kan ik betalen?
 - o Vanwege de veiligheid kunt u vanaf 1 oktober bij onze bezorgers niet meer contant betalen. Wel kunt u pinnen, per iDeal of Automatische Incasso betalen.

- Ik betaal op dit moment al per Automatische Incasso. Kan ik dit in de nieuwe situatie blijven doen?
 - o Ja. U geeft de ingevulde machtiging voor incasso mee aan de bezorger. Vanaf 15 oktober zal Vers aan Tafel de Automatische Incasso verzorgen.

ASSORTIMENT

- Kan ik mijn favoriete maaltijden blijven bestellen?
 - o Ja zeker, wel krijgt u deze maaltijden met (deels) aangepaste en verbeterde recepturen. Alle maaltijden van beide maaltijdservices zijn uitvoerig getest!
- Komen er ook maaltijden te vervallen?
 - o Op basis van de tests komen er ook een aantal maaltijden te vervallen. Deze zijn bestelbaar totdat ze uitverkocht zijn.
 - o Dit vindt u terug op de nieuwe **MENUKAART** met vermelding van OP = OP.
- Wanneer kan ik de verbeterde maaltijden bestellen?
 - o De verbeterde maaltijden zijn al in productie gegaan en kunt u bestellen wanneer de 'oude' (huidige) maaltijden zijn uitverkocht. Hierover informeren wij u wekelijks tijdens de bezorging.
 - o Zie hiervoor onze nieuwe **MENUKAART**.
- Komen er ook nog geheel nieuwe maaltijden?
 - o Ja zeker! De komende maanden zullen er geleidelijk nieuwe maaltijden worden toegevoegd aan het assortiment. Te zijner tijd verrassen wij u hier graag mee!
 - o **Vegetarische maaltijden:** De Vegetarische maaltijden hebben we als eerste vernieuwd. Een zestal geheel nieuwe vegetarische maaltijden zijn al voor u ontwikkeld. Zie hiervoor de **MENUKAART**.
- Kan ik kleine maaltijden blijven bestellen?
 - o Wegens succes wordt het aanbod van de kleine maaltijden geoptimaliseerd en zal het assortiment de komende maanden verder uitgebreid en **VERNIEUWD** gaan worden.
 - o Enkele kleine maaltijden komen te vervallen. Binnenkort zullen wij u verrassen met nieuwe kleine maaltijden!