
KLACHTENAFHANDELINGSBELEID ROWDERMA

INDIENEN VAN EEN KLACHT EN TERMIJNEN

Klachten kunnen per e-mail (info@rowderma.nl) of post (zie hieronder) bij ons worden ingediend. Heeft je klacht betrekking op een geleverd product dat volgens jou gebrekkig is, dan dien je de klacht binnen twee maanden na ontdekking bij ons in te dienen. Bij ons ingediende klachten worden binnen een termijn van zeven dagen na ontvangst daarvan beantwoord. Indien een klacht een langere verwerkingstijd vraagt, wordt binnen de termijn van zeven dagen geantwoord met een ontvangstbevestiging en een indicatie van wanneer je een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Klachten dien je in eerste instantie aan ons voor te leggen zodat we een oplossing met je kunnen treffen. Indien je klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, kun je het geschil voorleggen aan de geschillencommissie via het ODR-platform (www.ec.europa.eu/consumers/odr/).

WETTELIJKE GARANTIE

Indien een geleverd product gebrekkig is, dien je eerst contact met ons op te nemen om voordat je het product retour zendt. Pas na onze toestemming kun je een gebrekkig product retourneren. Als consument maak je aanspraak op de wettelijke garantie. In geval van een geldig beroep op wettelijke garantie zorgen wij voor kosteloze vervanging van het product, of als dat niet mogelijk is, terugbetaling van de koopprijs van het betreffende product.

POSTADRES

Ons postadres is:

RowDerma
Duinweg 88-B
2204 AW Noordwijk