

# Garantie & Klachten

## ***Klachtenregeling:***

We raden je aan om klachten eerst bij ons kenbaar te maken door te mailen naar email: [\*\*\*info@cbd-natuurproducten-roermond.eu\*\*\*](mailto:info@cbd-natuurproducten-roermond.eu)

Leid dit niet tot een oplossing, dan is het mogelijk om je geschil aan te melden voor bemiddeling via Stichting Webwinkelkeur

<https://www.webwinkelkeur.nl/consument/geschil/>.

Vanaf 15 februari 2016 is het voor consumenten in de EU ook mogelijk om klachten aan te melden via het ODR platform van de Europese Commissie. Dit ODR platform is te vinden op <http://ec.europa.eu/odr>. Wanneer je klacht nog niet elders in behandeling is dan staat het je vrij om je klacht te deponeren via het platform van de Europese Unie.

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
  2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
  3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
  4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
  5. Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de consument zich te wenden tot Stichting WebwinkelKeur ([www.webwinkelkeur.nl](http://www.webwinkelkeur.nl)), deze zal gratis bemiddelen. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de consument de mogelijkheid om zijn klacht door Stichting GeschilOnline ([www.geschilonline.com](http://www.geschilonline.com)) te laten behandelen, de uitspraak hiervan is bindend en zowel ondernemer als consument stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de consument betaald dienen te worden aan de betreffende commissie. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>). Online geschillenbeslechting in overeenstemming met artikel 14, paragraaf 1 ODR-VO
- De Europese Commissie biedt een platform voor online geschillenbeslechting (OS) bereid om <http://ec.europa.eu/consumers/odr/zien>.
6. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de

ondernemer schriftelijk anders aangeeft.

7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.