

KLACHTENPROCEDURE

- Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

- Het is natuurlijk vervelend als u een klacht heeft over een product. Toch vragen wij u vriendelijk om uw klacht aan de afdeling klantcontact door te geven. Dit kan per e-mail of regulier post.

Onze medewerkers van de afdeling klantcontact zullen de klacht bekijken en proberen naar ieders tevredenheid de klacht op te lossen.

- 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.

- De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.

- De klant kan contact opnemen met de handelaar door middel van elektronische mail op: info@alchemist1962.nl of via online formulier op de website:

<https://secure.mijnwebwinkel.nl/winkel/alchemist1962/c-3047109/contact>

Openingstijden Klantenservice:

Maandag t/m vrijdag

09.00 - 18.00 uur

- Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de 7 dagen door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere schriftelijke wijze aan de ondernemer.
- De kosten voor het retoursturen van een artikel zijn voor rekening van de klant. De kosten het terugsturen van een vervangend artikel zijn voor rekening van Alchemist1962. Artikelen kunnen

niet onder rembours worden teruggestuurd.

- **Modelformulier voor herroeping**

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

- Aan: [naam ondernemer]

[geografisch adres ondernemer]

[faxnummer ondernemer, indien beschikbaar]

[e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]

- Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende

de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]*

de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]*

de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*,

herroept/herroepen*

- Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

- [Naam consumenten(en)]

- [Adres consument(en)]

- [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.