

## Klachtenprocedure en Garantie

Wij, Just Cozy, stellen de tevredenheid van onze klanten voorop. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent en een klacht bij ons wilt indienen. Laat het ons dan snel weten, wij zullen ons uiterste best doen om een passende oplossing voor u te vinden.

U kunt uw klacht indienen per e-mail, [info@justcozy.nl](mailto:info@justcozy.nl), of via ons contactformulier rechtsboven in onze webshop.

U ontvangt een bevestiging per mail dat de klacht is ontvangen en krijgt binnen maximaal 10 werkdagen een passende oplossing van ons. Mocht er meer tijd nodig zijn om tot een oplossing te komen dan hoort u dat binnen deze 10 werkdagen.

Bent u het niet eens met deze oplossing dan kunt u dit schriftelijk binnen 6 weken aangeven.

In uw brief kunt u de volgende gegevens vermelden:

-uw naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, klantnummer en uw handtekening.

-de omschrijving van uw klacht en waarom u het niet eens bent met de aangeboden oplossing.

U kunt uw brief sturen naar: Just Cozy, t.a.v. Mevr. E. Witvliet, Touwbaan 60, 2941 XW Lekkerkerk.

U zult binnen twee weken, maar uiterlijk binnen 6 weken een nieuwe oplossing aangeboden krijgen.

Bent u het onverhoopt niet eens met deze nieuwe oplossing dan is het mogelijk om je geschil aan te melden voor bemiddeling via Stichting WebwinkelKeur. 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.

Uiteraard doen wij ons best om het niet zover te laten komen.

## **Garantie.**

Wij doen uiteraard ons best om onze producten in topconditie aan je te leveren. Toch komt het wel eens voor dat er een bestelling kapot gaat tijdens de

transport of dat er iets anders gebeurt waardoor je aanspraak kunt maken op de garantie.

Beschadigd ontvangen producten binnen 24 uur melden met foto van de originele verpakking en het beschadigde artikel, dit kan per mail via [info@justcozy.nl](mailto:info@justcozy.nl). Indien het gebrek binnen de garantie valt, dan zullen wij kosteloos zorg dragen voor reparatie of vervanging.

### **Wat valt er onder de garantie?**

Wij verlenen 1 jaar garantie op constructie fouten van onze artikelen. Voor een snelle afhandeling verzoeken wij deze z.s.m. aan ons te melden.

Uiteraard zullen wij beschadigingen die tijdens het transport ontstaan herstellen of het product vervangen. Wel vragen wij uw bestelling te controleren gelijk na het leveren en plaatsen van het product en ons z.s.m. te informeren, het liefst met een foto van de beschadiging. Uiteraard doen wij en onze transporteur ons uiterste best om dit te voorkomen.

### **Wat valt niet onder de garantie?**

De werking van hout. Hout is een natuurproduct, er kunnen door de werking scheurtjes ontstaan en er kan hars ontstaan. Hierop kunnen wij geen garantie verlenen. Tip! Mocht er hars uit het hout komen, laat het hard worden en ga er dan licht met een schuurpapier over. Ga het niet proberen weg te halen wanneer het nog niet hard is, daar wordt het alleen maar erger van.

Twijfelt u over de scheuren die ontstaan, neem gerust contact met ons op of stuur even een foto, dan kunnen wij bepalen of het onder een constructiefout valt of het een natuurlijke werking is.