

# KLACHTENPROCEDURE

## Garantie

Onze producten worden met liefde persoonlijk geselecteerd en met grote zorg verpakt en verzonden. Toch kan het voorkomen dat er een product defect raakt tijdens transport of dat er iets anders gebeurt waardoor je aanspraak kunt maken op garantie. Indien een product een gebrek vertoont, willen we vragen zo spoedig mogelijk contact met ons op te nemen per mail via [info@studiokosmos.nl](mailto:info@studiokosmos.nl). Indien het gebrek binnen de garantie valt, dan zullen wij kosteloos zorgdragen voor reparatie of vervanging.

Let er ten alle tijden op dat je producten op de juiste manier onderhoudt. Bijvoorbeeld bij verschillende serviezen staat dat deze niet geschikt zijn voor de vaatwasser, interieurdecoratie voor binnen gebruik slijt sneller wanneer deze buiten gebruikt worden, etc.

Studio Kosmos geeft 3 maanden garantie op alle aankopen, met uitzondering van de plating op sieraden.

## Sieraden

De sieraden in de Studio Kosmos webshop worden met veel liefde met de hand vervaardigd naar eigen ontwerp. Dit zijn delicate producten waar voorzichtig mee omgegaan moet worden om de producten zo lang mogelijk mooi te houden.

De producten zijn plated, wat betekend dat er een goud of zilver laagje over het onderliggend metaal zit. Dit laagje kan op den duur eraf slijten, of afgeven op je huid. Hoe snel dit gaat ligt aan verschillende factoren, zoals bijvoorbeeld de zuurgraad van je huid. Let erop dat de sieraden zo min mogelijk in contact met water, verzorgingsproducten en make-up komen. We adviseren dat de sieraden voor het zwemmen en/of sporten en/of slapen afgedaan worden. Mocht je de sieraden willen reinigen, adviseren wij deze op te poetsen met een zachte, schone doek.

Studio Kosmos geeft 1 maand garantie op de plating van sieraden.

## Klachten

Het kan altijd voorkomen dat er iets niet helemaal gaat zoals gepland. We raden u aan om klachten eerst bij ons kenbaar te maken door zo spoedig mogelijk te mailen naar [info@studiokosmos.nl](mailto:info@studiokosmos.nl). 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 uw klacht nog niet elders in behandeling is dan staat het u vrij om uw klacht te deponeren via het platform van de Europese Unie.