

## **KLACHTENPROCEDURE**

### Garantie

Wij geven om onze producten en doen logischerwijze ons best om deze in topconditie aan u te leveren. Toch kan het voorkomen dat er een bestelling defect raakt tijdens transport of dat er iets anders gebeurt waardoor u aanspraak kunt maken op garantie. Wettelijk gezien bent u verplicht om binnen twee maanden na constatering van het gebrek melding bij ons hierover te maken. Indien het gebrek binnen de garantie valt, dan zullen wij kosteloos zorgdragen voor reparatie of vervanging. Dit geldt alleen voor de fysieke producten zoals boeken. De Ik-kan-tekenen-stappenplannen die u als PDF ontvangt, vallen buiten garantie.

### 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 te mailen naar [info@studienstiftshop.nl](mailto:info@studienstiftshop.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.