

Klachtenprocedure Adealyshop

Wij doen ons best om iedere bestelling zorgvuldig te verwerken en onze klanten zo goed mogelijk te helpen.

Is er toch iets niet naar wens? Laat het ons weten. We proberen samen tot een passende oplossing te komen.

Een klacht indienen

Je kunt je klacht sturen naar:

E-mail: info@adealyshop.nl

Of per post naar:

Adealyshop / Adealy B.V.

Pluim Es 82

2925 CN Krimpen aan den IJssel

Nederland

Vermeld bij je klacht indien mogelijk:

- je naam;
- je bestelnummer;
- het betreffende product;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- eventueel foto's of andere informatie die ons helpt de klacht te beoordelen.

Behandeling van je klacht

Wij bevestigen de ontvangst van je klacht en streven ernaar binnen 14 dagen inhoudelijk te reageren.

Wanneer wij meer tijd nodig hebben om de klacht te onderzoeken, laten wij dit binnen deze termijn weten en geven wij aan wanneer je een inhoudelijke reactie kunt verwachten.

Soms hebben wij aanvullende informatie nodig. Wij kunnen je dan bijvoorbeeld vragen om foto's te sturen of het product beschikbaar te stellen voor onderzoek.

Beschadigd of verkeerd product ontvangen?

Ontvang je een beschadigd, defect of verkeerd product? Neem dan zo snel mogelijk contact met ons op.

Stuur het product bij voorkeur niet op eigen initiatief terug voordat je contact met ons hebt opgenomen. Wij kunnen dan beoordelen wat de meest geschikte oplossing en retourmethode is.

Je wettelijke garantierechten blijven daarbij volledig van toepassing.

Samen een oplossing zoeken

Wij proberen klachten in eerste instantie rechtstreeks met onze klanten op te lossen.

Afhankelijk van de situatie kan een passende oplossing bijvoorbeeld bestaan uit reparatie, vervanging, nalevering, prijsvermindering of terugbetaling, voor zover je daar volgens de wet recht op hebt.

Niet tevreden met de oplossing?

Komen we er samen niet uit, dan kun je gebruikmaken van de mogelijkheden die de Nederlandse wet biedt om je geschil verder te laten beoordelen.

Je kunt voor informatie over consumentenrechten ook terecht bij ACM ConsuWijzer.

Het recht om een geschil aan de volgens de wet bevoegde rechter voor te leggen blijft bestaan.

Contact

Adealyshop / Adealy B.V.

Pluim Es 82

2925 CN Krimpen aan den IJssel

E-mail: info@adealyshop.nl

Telefoon: 06-24402677