

Klachtenregeling Chemical-Goods.com

- 1** Chemical-Goods.com behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- 2** Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij klachten@Chemical-Goods.com, nadat de Afnemer de gebreken heeft geconstateerd.
- 3** Bij klachten@Chemical-Goods.com 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 Chemical-Goods.com binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Afnemer een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- 4** Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
- 5** Bij klachten dient een Afnemer zich allereerst te wenden tot klachten@Chemical-Goods.com. Mocht er dan niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de Afnemer de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de door Stichting WebwinkelKeur aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, de uitspraak hiervan is bindend en zowel Chemical-Goods.com als Afnemer stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de Afnemer betaald dienen te worden aan de betreffende commissie. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).
- 6** Een klacht schort de verplichtingen van Chemical-Goods.com niet op, tenzij Chemical-Goods.com schriftelijk anders aangeeft.
- 7** Indien een klacht gegrond wordt bevonden door Chemical-Goods.com, zal Chemical-Goods.com naar haar keuze de geleverde producten kosteloos vervangen.