7. KLACHTEN

7.1 Klant heeft de verplichting bij aflevering van de goederen te onderzoeken of de goederen aan de overeenkomst beantwoorden.
7.2 Alle klachten met betrekking tot de levering, kwaliteit, hoedanigheid van goederen, of iedere andere klacht, dienen door klant binnen een termijn van 8 werkdagen schriftelijk, gemotiveerd en aangetekend aan Goud999 ter kennis worden gebracht. Bij overschrijding van dit voorschrift vervallen alle eventuele verplichtingen van Goud999 ter zake.
7.3 Bij Goud999 ingediende klachten worden binnen een termijn van 8 werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst van de klacht beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Goud999 binnen de termijn van 8 werkdagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer klant antwoord kan verwachten.
7.4 Indien is aangetoond dat de goederen niet aan de overeenkomst beantwoorden, kan Goud999 nimmer tot meer verplicht worden dan tot vervanging van de goederen die een gebrek vertonen (met uitzondering van goederen die om hygiënische redenen niet kunnen worden omgeruild), dan wel aanvullende levering van de ontbrekende hoeveelheid, dan wel tot creditering van de met de levering verband houdende factuur. Goud999 behoudt zich het recht voor om teruggezonden goederen te weigeren of slechts een deel van het betaalde bedrag aan klant te retourneren wanneer producten die geretourneerd zijn naar oordeel van Goud999 door schuld of nalatigheid van klant beschadigd zijn.

Voor vragen (of klachten) kunt u contact opnemen via;

info@goud999.nl

Goud999 zal uw klacht in behandeling nemen en u een passende oplossing bieden.
Mocht u desondanks niet tevreden zijn, dan kunt u daarvan melding maken via WebwinkelKeur;

https://www.webwinkelkeur.nl/kennisbank/consumenten/geschil

Tot slot is het voor consumenten in de EU ook mogelijk klachten te melden via het ODR-platform van de Europese Commissie;

http://ec.europa.eu/odr