

# Klachten & Garantie



## Waar kunt u terecht met een klacht?

## Hoe zit het met de garantie?

## Klachten

### Ik heb een klacht over de bezorging van mijn bestelling / pakje niet ontvangen

Als het pakje niet bij u is, noch een van uw huisgenoten heeft het aangenomen, (vraag dit eerst na!), mail dan zo gauw mogelijk naar: [boek@kikischeepens.nl](mailto:boek@kikischeepens.nl). Uitgeverij KVPS kan dan des te sneller in actie komen om te proberen uw zending te achterhalen. Heeft u de zending wel ontvangen maar is de inhoud beschadigd? Laat het dan weten via: [boek@kikischeepens.nl](mailto:boek@kikischeepens.nl).

### Klachtenprocedure

U kunt na totstandkoming van een overeenkomst een **klacht indienen** bij Uitgeverij KVPS over:

- **Beschadiging** aan de **inhoud** van uw zending;
- Over de **dienstverlening** van Uitgeverij KVPS na het plaatsen van een bestelling; en
- Over de **bezorging** van uw bestelling door Postnl.

Alle overige klachten komen **niet** in aanmerking om in te dienen als klacht.

### Hoe kunt u een klacht indienen?

Stuur uiterlijk binnen zeven dagen na ontvangst van uw bestelling een mail naar:

[boek@kikischeepens.nl](mailto:boek@kikischeepens.nl) en omschrijf de klacht zo duidelijk mogelijk.

Gaat uw klacht over de bezorging door Postnl, wacht dan niet af. Als u 2 tot 3 werkdagen nadat u de barcode heeft ontvangen uw zending nog niet heeft ontvangen, mail dan naar:

[boek@kikischeepens.nl](mailto:boek@kikischeepens.nl).

Vermeld altijd de datum van uw bestelling, uw bestelnummer, uw mailadres en uw NAW-gegevens. Zonder aankoopbewijs kunt u geen klacht indienen. Stuur nooit iets zomaar terug. Dien eerst een klacht in en wacht op reactie van Uitgeverij KVPS.

### Wat gebeurt er als ik een klacht heb ingediend?

Na **ontvangst** van uw klacht zal Uitgeverij KVPS de ontvangst van uw klacht zo spoedig mogelijk **bevestigen**, doch uiterlijk binnen 14 dagen.

U dient Uitgeverij KVPS in de **gelegenheid te stellen** om uw klacht - indien gegrond - zo goed mogelijk op te lossen. Uitgeverij KVPS bepaalt of uw klacht gegrond is of niet.

Indien Uitgeverij KVPS u verzoekt om **digitale foto's** toe te sturen, dient u gehoor te geven aan dit verzoek. U mag ook zelf digitale foto's sturen bij het indienen van uw klacht.

Indien een artikel **moet worden opgestuurd** naar Uitgeverij KVPS, dient u dit artikel dusdanig te verpakken, dat het artikel niet kan beschadigen tijdens het transport. Teneinde aanspraak te kunnen maken op de garantie, dient u altijd de datum van uw bestelling, uw bestelnummer en uw NAW-gegevens mee te sturen in de verpakking. U mag het boek/de boeken dus niet zonder verpakking eromheen opsturen.

Uiterlijk binnen 14 dagen na het bevestigen van uw klacht ontvangt u een inhoudelijke schriftelijke reactie op uw klacht. Als uw klacht **gegrond** verklaard wordt, zal Uitgeverij KVPS alles in het werk stellen om uw klacht naar behoren en naar tevredenheid op te lossen. Indien de klacht gegrond is worden de standaardverzendkosten met terugwerkende kracht, uiterlijk binnen 14 dagen door Uitgeverij KVPS aan u vergoed. U mag het artikel ook op afspraak langs brengen. Mail naar: [boek@kikischeepens.nl](mailto:boek@kikischeepens.nl).

## Klachten & Garantie



Indien u een klacht heeft ingediend en u heeft een artikel ter beoordeling van de klacht verzonden aan Uitgeverij KVPS, zonder dit **eerst kenbaar te maken** aan Uitgeverij KVPS, zal het artikel in geval van 'ongegrond verklaring' van de klacht, aan u geretourneerd worden. Vooraf zullen de verzendkosten van retournering aan u bekend worden gemaakt. De verzendkosten komen in dergelijke gevallen voor uw rekening, en deze dienen voorafgaand aan de verzending te worden voldaan, uiterlijk binnen 14 dagen na bekendmaking van de ongegrondverklaring. U mag het artikel ook afhalen op afspraak, eveneens binnen 14 dagen na bekendmaking van de ongegrondverklaring. Om die reden wordt u geadviseerd om nooit zomaar een boek op te sturen met een klacht erbij. Bij niet tijdige betaling houden wij uw bestelling 30 dagen apart. Daarna wordt deze vernietigd en vervalt uw recht op retourzending. Dan gaan wij er vanuit dat u het artikel niet meer wilt hebben.

## **Garantie**

Bij de aanschaf van boeken geldt alleen de wettelijke garantie. Dat wil zeggen dat een product datgene is of moet doen wat de consument er in alle redelijkheid van mag verwachten. Om u tevoren te informeren staan alle relevante gegevens en uiterlijke kenmerken tevoren vermeld op de website.

Indien er sprake is van een fabricagefout, wordt het artikel kosteloos vervangen door Uitgeverij KVPS. Indien vervanging niet mogelijk blijkt te zijn, zullen wij u een passend schriftelijk voorstel doen om uw klacht naar behoren op te kunnen lossen.

Indien u in gebreke blijft en niet aan uw verplichtingen ten aanzien van de garantie voldoet kunt u derhalve geen aanspraak maken op de garantie.

*Op alle leveringen zijn de Algemene Voorwaarden Uitgeverij KVPS voor levering aan consumenten van toepassing. Voor de toepasbaarheid bij klachten en/of garantie zijn deze Algemene Voorwaarden bindend. De Algemene Voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam.*