

Klachtenregeling Cocho

Bij Cocho staat kwaliteit en service voorop. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over een product of onze dienstverlening. Dat vinden wij erg vervelend en we lossen dit graag samen met je op.

1. Hoe dien je een klacht in?

We raden je aan om klachten eerst bij ons kenbaar te maken door een e-mail te sturen naar: info@kappers-producten.online

Omschrijf je klacht zo duidelijk mogelijk en vermeld hierbij altijd:

- Je ordernummer.
- Het betreffende product.
- Eventueel een foto van het defect of het probleem (indien van toepassing).

2. Onze procedure

Na ontvangst van je klacht sturen wij je een bevestiging.

Wij zullen je klacht binnen 14 dagen na ontvangst inhoudelijk beantwoorden. Mocht het langer duren (bijvoorbeeld omdat we onderzoek moeten doen bij de fabrikant), dan laten we je dit tijdig weten.

3. Online Geschillenbeslechting (Europees)

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 platform is te vinden op <http://ec.europa.eu/odr>. Wanneer je klacht nog niet elders in behandeling is, staat het je vrij om je klacht te deponeren via het platform van de Europese Unie.