Tammie’s Creaties

Klachten & Garantie

Bij Tammie’s Creaties worden cadeautjes met liefde en zorg gemaakt. Toch kan er soms iets misgaan. We helpen je graag en zoeken samen naar een passende oplossing.

1. Een klacht melden

Ben je niet tevreden over je bestelling, is een artikel beschadigd aangekomen of klopt er iets niet? Stuur dan een bericht naar tammiescreaties@kpnmail.nl. Vermeld bij voorkeur je naam, bestelnummer, een korte omschrijving van het probleem en, als dat helpt, een foto. Een foto is niet verplicht om je wettelijke rechten uit te oefenen.

2. Reactie op je klacht

We bevestigen je klacht en streven ernaar binnen 14 dagen inhoudelijk te reageren. Lukt dat niet, dan laten we binnen die termijn weten wanneer je een reactie kunt verwachten. We behandelen klachten zorgvuldig en proberen ze in goed overleg op te lossen.

3. Wettelijke garantie

Je hebt recht op een product dat voldoet aan wat je redelijkerwijs mocht verwachten. Dit heet wettelijke garantie (conformiteit). In Nederland is hiervoor geen vaste algemene termijn van twee jaar: hoe lang een product mee moet gaan, hangt onder meer af van het soort product en wat daarover is afgesproken. Je wettelijke rechten gelden naast eventuele extra garanties.

4. Verkeerd, beschadigd of ondeugdelijk product

Is het product niet volgens afspraak geleverd of heeft het een gebrek waarvoor Tammie’s Creaties verantwoordelijk is? Dan heb je volgens de wettelijke regels recht op een passende kosteloze oplossing, in beginsel herstel of vervanging. Als dat niet mogelijk is, niet binnen een redelijke termijn gebeurt of de wet dat anderszins toestaat, kan prijsvermindering of ontbinding met terugbetaling aan de orde zijn. Ook noodzakelijke retourkosten bij een gegronde garantieclaim komen niet voor jouw rekening.

5. Gepersonaliseerde artikelen

Ook voor een mok met naam, een tegeltje met foto, bedrukte kleding of een gegraveerde sleutelhanger geldt de wettelijke garantie. De uitzondering op de bedenktijd voor maatwerk betekent niet dat je geen recht hebt op een oplossing bij een gebrek. Controleer een eventueel ontwerp vooraf zorgvuldig; fouten in door jou aangeleverde gegevens of een goedgekeurd ontwerp kunnen voor jouw rekening komen, voor zover Tammie’s Creaties daarvoor niet verantwoordelijk is.

6. Gebruik en onderhoud

Schade door verkeerd gebruik, een ongeluk of het niet opvolgen van duidelijke onderhoudsinstructies is niet automatisch een gebrek waarvoor Tammie’s Creaties verantwoordelijk is. Normale slijtage kan ook van invloed zijn op wat je redelijkerwijs mag verwachten. We beoordelen de omstandigheden van iedere klacht afzonderlijk.

7. Wanneer melden?

Laat het ons weten zodra je een probleem ontdekt. Bij consumenten geldt een melding binnen twee maanden na ontdekking in ieder geval als tijdig. Ook als je later contact opneemt, beoordelen we je melding volgens de wettelijke regels.

8. Als we er samen niet uitkomen

We proberen altijd eerst samen een oplossing te vinden. Lukt dat niet, dan kun je advies vragen bij het Juridisch Loket of ACM ConsuWijzer en het geschil zo nodig voorleggen aan de bevoegde rechter. De wettelijke consumentenrechten blijven volledig gelden.

9. Contactgegevens

Tammie’s Creaties
Website: tammiescreaties.nl
E-mail: tammiescreaties@kpnmail.nl
Vestigingsplaats: Oost-Souburg
KvK: 42162969
Btw-identificatienummer: NL005548924B13

Met liefde gemaakt, speciaal voor jou. Bedankt dat je ons de kans geeft om het goed op te lossen!