**Klachtenprocedure – Webshop - Mensenlief & Zo**

KLACHTENPROCEDURE – MENSENLIEF & Zo

Bij Mensenlief & Zo doen we ons uiterste best om je goed van dienst te zijn. Heb je toch een

klacht? Laat het ons weten, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken.

**1. Indienen van een klacht**

Je kunt je klacht per e-mail sturen naar**: info@mensenlief.nl**

Vermeld daarbij:

- Je naam

- Bestel- of referentienummer (indien van toepassing)

- Een duidelijke omschrijving van je klacht

**2. Behandeling**

We streven ernaar om binnen 5 werkdagen inhoudelijk te reageren. Je ontvangt een bevestiging

van ontvangst en we zoeken samen naar een passende oplossing.

**3. Geschillen**

Indien we er samen niet uitkomen, kun je je richten tot een externe klachtencommissie of

geschilbemiddeling. Op verzoek verstrekken wij hierover informatie.

Indien je als consument in de EU een klacht hebt over een online aankoop, kun je ook terecht bij

het Europese ODR-platform via:

**https://ec.europa.eu/consumers/odr/**