

Klachtenafhandeling

Ik heb een verkeerd product ontvangen, wat moet ik doen?

Allereerst willen we ons verontschuldigen voor het ongemak. Neem contact op met onze klantenservice die u snel verder zullen helpen. Graag ontvangen we een e-mail van u met een paar foto's van het label dat u op de verpakking vindt en een foto(s) van het product(en) welke u hebt ontvangen.

Mijn product vertoont gebreken, wat moet ik doen?

Alle producten van MBSupport worden onderworpen aan kwaliteitscontroles gedurende elke fase van het bestelproces. Als uw product met gebreken wordt geleverd, verontschuldigen wij ons voor dit ongemak. Neem contact op met onze klantenservice en geef een korte omschrijving van het probleem. Voeg een paar foto's toe van het artikel + het ordernummer en we zullen de mogelijkheden zo snel mogelijk met u bespreken.

Hoe wordt uw klacht door ons verwerkt?

Wij hechten veel waarde aan kwaliteit en service gerichtheid, wij willen dat u tevreden over ons bent. Daarom doen wij er alles aan om uw klacht naar tevredenheid op te lossen en af te handelen. Wij zien uw klacht als een uitdaging en aanleiding om onze communicatie te verbeteren.

Wanneer u niet tevreden bent over het product, de verzending, de afhandeling van uw bestelling of de manier waarop wij u te woord hebben gestaan, dan kunt u over deze afhandeling een klacht indienen.

U kunt uw klacht indienen door een e-mail te sturen of schriftelijk een klacht te versturen naar:

MB Support
T.a.v. Klantenservice
Smedenweg 14
2151DA Nieuw-Vennep
info@mbsupport.nl

Na ontvangst krijgt u een bevestiging en zullen wij binnen 5 werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht geven.

Mocht u dit niet op prijs stellen, dan kunt u ook altijd contact op nemen met de afdeling bemiddeling van Stichting Webshop Keurmerk waar wij bij zijn aangesloten.

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