

Klachtenregeling Re Vinty

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

Klant: iedere natuurlijke of rechtspersoon die een bestelling plaatst of gebruikmaakt van de diensten van Re Vinty.

Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over (1) een geleverd product, (2) de afhandeling van een bestelling, (3) de kwaliteit van de dienstverlening of (4) betalingsafhandeling.

Artikel 2 – Doel

Het doel van deze klachtenregeling is:

1. Het vastleggen van een duidelijke procedure voor het zorgvuldig en tijdig afhandelen van klachten.
 2. Het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.
 3. Het bevorderen van klanttevredenheid en transparantie.
-

Artikel 3 – Indienen van een klacht

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend via e-mail (info@revinty.nl) of het contactformulier, gericht aan Re Vinty t.a.v. de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht bevat minimaal:
 - o naam en adres van de klant,
 - o datum,
 - o een duidelijke omschrijving van de klacht,
 - o eventuele relevante foto's of documenten.
3. Een klacht moet worden ingediend binnen zes weken na het moment waarop de klant kennis kreeg van de aanleiding voor de klacht.
4. Indien de klant en Re Vinty niet tot een oplossing komen, kan de klant de klacht indienen bij Stichting Webshop Keurmerk, waarbij Re Vinty is aangesloten. De procedure staat op:
www.webshopkeurmerk.nl/consument/klacht-indienen

Let op: Klachten over betalingen via Klarna vallen onder Klarna's eigen klachtenregeling. Klanten worden hiervoor doorverwezen naar Klarna.

Artikel 4 – Behandeling van de klacht

1. Na ontvangst van de klacht ontvangt de klant binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging.

2. De klacht wordt behandeld door de klachtenfunctionaris, die niet direct betrokken is bij de betreffende bestelling.
 3. De klant en Re Vinty krijgen beiden de gelegenheid om een toelichting te geven.
 4. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klant een schriftelijke, gemotiveerde beslissing.
Indien dit niet haalbaar blijkt, wordt de klant hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht, inclusief een nieuwe termijn.
-

Artikel 5 – Uitkomst en gevolg

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of de klacht gegrond is en kan aanbevelingen geven voor verdere actie.
 2. Indien de klacht gegrond is, neemt Re Vinty passende maatregelen om het probleem op te lossen of herhaling te voorkomen.
 3. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en vastgelegd in een afzonderlijk digitaal klachtendossier.
-

Artikel 6 – Slotbepalingen

1. Deze klachtenregeling treedt in werking op 25-11-25 en wordt gepubliceerd op de website van Re Vinty.
2. Indien de klacht niet wordt opgelost via de interne procedure of via Stichting Webshop Keurmerk, kan de klant het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.