Naam verzender

Straat en huisnummer verzender

Postcode en plaats verzender

Emailadres verzender

Naam ontvanger

Straat en huisnummer ontvanger

Postcode en plaats ontvanger

Onderwerp: ondeugdelijk product ontvangen

Geachte heer/ mevrouw,

Op (datum) heb ik bij uw webshop (webshop naam) een (beschrijving product) gekocht voor de prijs van € (bedrag invullen). Mijn ordernummer is (ordernummer invullen). Het product voldoet niet aan de geschepte verwachtingen. Met deze brief wil ik u laten weten dat ik graag een oplossing wil voor mijn probleem in de vorm van herstel of vervanging.

Ik heb volgens de Wet Koop op Afstand recht op een deugdelijk product. Wat betekent dat het product dat ik heb gekocht de eigenschappen moet hebben die ik op basis van de koopovereenkomst mocht verwachten te krijgen. Dat is nu niet het geval want (uitleg van het probleem)

Als het product niet voldoet aan de geschepte verwachtingen in de koopovereenkomst is er sprake van een ondeugdelijk product en is de verkoper verplicht om kosteloos te herstellen of te vervangen binnen een redelijke termijn.

Als de verkoper dit niet binnen een redelijke termijn doet dan mag ik als consument

het product op kosten van de verkoper door een andere partij laten herstellen. Ik mag ook de koopovereenkomst ontbinden. Ik zal u dan het product terugsturen en u dient mij dan het aankoopbedrag terug te betalen.

Op basis van het bovenstaande zou ik u willen vragen om op korte termijn voor (noem redelijke datum) over te gaan tot kosteloos herstel of vervanging van het ondeugdelijke product.

Als u bovenstaande nalaat dan bent u in gebreke. Ik heb dan het recht om de overeenkomst te ontbinden en u dient mij het aankoopbedrag op korte termijn terug te betalen. Of ik zal overgaan tot het laten repareren van mijn ondeugdelijke product en zal u deze kosten in rekening brengen.

Ik ontvang graag binnen twee weken uw reactie per (e-mail of brief)

Met vriendelijke groet,

(Naam+ handtekening)