

Klachtenregeling

Versie 1.0 — geldig vanaf 1 september 2026

Deze klachtenregeling beschrijft hoe Welbevinden voor JOU! klachten aanneemt, behandelt en afhandelt. Zij is een uitwerking van artikel 9 van de algemene voorwaarden en geldt voor alle klanten. Waar deze regeling afwijkt van dwingend recht, gaat de wet voor.

Deel A — Algemene bepalingen

Artikel 1 — Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Ondernemer: Welbevinden voor JOU!, gevestigd te Etten-Leur, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42140157.

Klant: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met de ondernemer een overeenkomst aangaat of is aangegaan.

Consument: een klant die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Zakelijke klant: een klant die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, waaronder scholen en andere onderwijsinstellingen, praktijken, therapeuten, boekhandels en overige bedrijven en instellingen.

Klacht: iedere uiting van ontevredenheid van een klant over een product, over de levering, over een factuur of over de dienstverlening of bejegening door de ondernemer.

Klachtbehandelaar: de ondernemer zelf. De onderneming is een eenmanszaak en kent geen afzonderlijke klachtenafdeling.

Werkdagen: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen.

Artikel 2 — Identiteit van de ondernemer

Handelsnaam	Welbevinden voor JOU!
Rechtsvorm	Eenmanszaak
Vestigings- en retouradres	Schutsgildelaan 95, 4871LM, Etten-Leur, Nederland
E-mailadres	info@welbevindenvoorjou.nl
Telefoonnummer	06 16 84 69 31
Website	welbevindenvoorjou.nl
KvK-nummer	42140157
Btw-identificatienummer	NL005528531B26

Artikel 3 — Doel en reikwijdte

- Deze regeling beschrijft op welke wijze en binnen welke termijnen de ondernemer klachten aanneemt, registreert, behandelt en afhandelt.
- De regeling is van toepassing op klachten van consumenten en van zakelijke klanten. Waar een bepaling uitsluitend voor een van beide geldt, is dat vermeld.

3. Deze regeling laat de wettelijke rechten van de consument onverlet, waaronder het herroepingsrecht en de rechten bij non-conformiteit. De klant kan zich op die rechten beroepen zonder van deze regeling gebruik te maken.
4. Het ontbinden van een overeenkomst binnen de bedenktijd is geen klacht. Daarvoor gelden de artikelen 18 tot en met 20 van de algemene voorwaarden en het retour- en herroepingsbeleid op welbevindenvoorjou.nl.
5. Aan het indienen en het behandelen van een klacht zijn voor de klant geen kosten verbonden.

Deel B — Het indienen van een klacht

Artikel 4 — Termijn voor het indienen

1. De klant dient een klacht in binnen bewaarde tijd nadat hij het gebrek heeft geconstateerd of redelijkerwijs had moeten constateren.
2. Voor de consument geldt een melding binnen twee maanden na ontdekking in ieder geval als tijdig.
3. Een klacht over een zichtbare beschadiging of over een onvolledige zending meldt de klant bij voorkeur binnen vijf werkdagen na ontvangst, zodat de ondernemer de toedracht bij de vervoerder kan navragen. Een latere melding laat de rechten van de consument onverlet.
4. Een klacht van een zakelijke klant over een factuur wordt ingediend binnen veertien dagen na de factuurdatum.

Artikel 5 — Wijze van indienen

1. Een klacht kan worden ingediend per e-mail via info@welbevindenvoorjou.nl, per post aan Welbevinden voor JOU!, Schutsgildelaan 95, 4871LM Etten-Leur, of telefonisch via 06 16 84 69 31.
2. Een telefonisch gemelde klacht legt de ondernemer schriftelijk vast en bevestigt hij per e-mail aan de klant.
3. De klant kan gebruik maken van het klachtenformulier in bijlage 1, maar is daartoe niet verplicht. Een klacht die op een andere wijze wordt ingediend, wordt op gelijke wijze behandeld.

Artikel 6 — Inhoud van de klacht

1. De klant omschrijft de klacht volledig en duidelijk.
2. De klant vermeldt daarbij zijn naam en contactgegevens, het bestelnummer of factuurnummer voor zover bekend, de datum van bestelling of ontvangst, de producten waarop de klacht betrekking heeft, de datum waarop het gebrek is geconstateerd en de oplossing die hij wenst.
3. Bij een klacht over een beschadiging of een gebrek kan de ondernemer vragen om foto's. De klant stuurt een product niet terug voordat daarover afspraken zijn gemaakt.
4. Ontbreken gegevens die voor de beoordeling nodig zijn, dan vraagt de ondernemer deze binnen vijf werkdagen op. De termijn van artikel 8 gaat in dat geval in op de dag waarop de aanvullende gegevens zijn ontvangen.

Artikel 7 — Het product tijdens de behandeling

1. De klant bewaart het product waarover wordt geklaagd en gaat daar zorgvuldig mee om totdat de klacht is afgehandeld.
2. Vraagt de ondernemer het product terug te sturen, dan meldt hij vooraf op welke wijze en voor wiens rekening dat gebeurt. Is de klacht gegrond, dan komen de kosten van terugzending voor rekening van

de ondernemer. De ondernemer bevestigt de ontvangst van een teruggestuurd product binnen vijf werkdagen.

Deel C — De behandeling van een klacht

Artikel 8 — Ontvangstbevestiging en behandeltermijn

1. De ondernemer bevestigt de ontvangst van een klacht binnen twee werkdagen, onder vermelding van het tijdstip van ontvangst.
2. De ondernemer beantwoordt de klacht inhoudelijk binnen veertien dagen na ontvangst.
3. Vraagt een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd, dan bevestigt de ondernemer de ontvangst binnen veertien dagen en geeft hij daarbij aan binnen welke termijn een uitgebreider antwoord volgt. Die termijn bedraagt ten hoogste dertig dagen na ontvangst van de klacht.
4. Duurt de behandeling langer dan in het vorige lid is aangegeven, dan bericht de ondernemer de klant daarover tijdig en met opgaaf van redenen.

Artikel 9 — Onderzoek

1. De ondernemer onderzoekt de klacht aan de hand van de bestel-, betaal- en verzendgegevens en van de informatie die de klant heeft verstrekt.
2. De ondernemer stelt de klant in de gelegenheid zijn klacht toe te lichten.
3. De ondernemer kan informatie opvragen bij de vervoerder, de drukker of een andere bij de uitvoering betrokken partij, voor zover dat voor de beoordeling van de klacht nodig is.

Artikel 10 — Uitkomst en oplossing

1. De ondernemer deelt de uitkomst schriftelijk of per e-mail mee. Hij vermeldt daarbij of de klacht gegrond wordt geacht, op welke gronden hij tot dat oordeel komt, welke oplossing hij biedt en binnen welke termijn die wordt uitgevoerd.
2. Is de klacht gegrond, dan biedt de ondernemer, afhankelijk van de aard van de klacht en met inachtneming van artikel 21 van de algemene voorwaarden, een of meer van de volgende oplossingen: kosteloos herstel, kosteloze vervanging, nalevering van ontbrekende producten, een passende prijsvermindering, of ontbinding van de overeenkomst met terugbetaling.
3. Wordt de klacht niet gegrond geacht, dan licht de ondernemer toe op welke gronden hij tot dat oordeel is gekomen en wijst hij de klant op artikel 13.
4. Een terugbetaling vindt plaats binnen veertien dagen nadat de ondernemer de oplossing heeft meegedeeld, met hetzelfde betaalmiddel als waarmee is betaald, tenzij een ander betaalmiddel is afgesproken. Aan de terugbetaling zijn voor de klant geen kosten verbonden.

Artikel 11 — Gevolgen van een klacht voor de overeenkomst

1. Het indienen van een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij hij schriftelijk anders aangeeft.
2. Het wettelijke recht van de consument om zijn eigen verplichtingen op te schorten, blijft onverlet.
3. Een klacht van een zakelijke klant ontslaat deze niet van zijn betalingsverplichting, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.

Artikel 12 — Registratie, bewaartermijn en verbetering

1. De ondernemer registreert iedere klacht met de datum van ontvangst, een omschrijving van de klacht, de gevoerde correspondentie, de uitkomst en de geboden oplossing.
2. Klachtdossiers worden bewaard gedurende twee jaar na afhandeling, tenzij een langere wettelijke bewaartermijn geldt.
3. De ondernemer beoordeelt ten minste eenmaal per jaar of de ontvangen klachten aanleiding geven zijn producten, teksten, verpakking of werkwijze aan te passen.
4. Persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming. Welke gegevens worden verwerkt, met welk doel en op welke grondslag, is beschreven in de privacyverklaring op welbevindenvoorjou.nl.

Deel D — Slotbepalingen

Artikel 13 — Niet eens met de afhandeling

1. Is de klant het niet eens met de uitkomst, dan kan hij dat binnen dertig dagen na de mededeling gemotiveerd kenbaar maken. De ondernemer heroverweegt de klacht en bericht de klant binnen veertien dagen.
2. Komen partijen er samen niet uit, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter overeenkomstig artikel 15 van de algemene voorwaarden.
3. De consument kan kosteloos informatie en advies inwinnen bij ACM ConsuWijzer, het consumentenloket van de Autoriteit Consument & Markt, via consuwijzer.nl.
4. Deze regeling laat de bevoegdheid van de klant om zich rechtstreeks tot de rechter te wenden onverlet. De klant is niet verplicht deze regeling te doorlopen voordat hij die stap zet.

Artikel 14 — Vertrouwelijkheid

1. De ondernemer behandelt een klacht vertrouwelijk.
2. Gegevens over een klacht worden uitsluitend gedeeld met derden voor zover dat voor de behandeling of de afwikkeling nodig is, of voor zover een wettelijke verplichting daartoe bestaat.
3. De ondernemer gebruikt de inhoud van een klacht niet voor reclame of publicatie zonder voorafgaande toestemming van de klant.
4. De ondernemer neemt ook een klacht in behandeling die namens de klant wordt ingediend, mits die persoon daartoe kenbaar is gemachtigd.

Artikel 15 — Wijziging en verhouding tot andere documenten

1. De ondernemer kan deze klachtenregeling wijzigen. De gewijzigde regeling wordt op de website gepubliceerd onder vermelding van het versienummer en de ingangsdatum.
2. Op een klacht die al in behandeling is, blijft de versie van toepassing die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.
3. Bij tegenstrijdigheid tussen deze regeling en de algemene voorwaarden gaan de algemene voorwaarden voor, tenzij deze regeling voor de klant gunstiger is.
4. Deze regeling is kosteloos te downloaden op welbevindenvoorjou.nl en wordt op verzoek kosteloos toegezonden.

Bijlage 1 — Klachtenformulier

Dit formulier is bedoeld als hulpmiddel. U kunt uw klacht ook op een andere manier indienen; zij wordt dan op gelijke wijze behandeld.

Aan: Welbevinden voor JOU!, Schutsgildelaan 95, 4871LM, Etten-Leur, info@welbevindenvoorjou.nl

Naam

Adres

E-mailadres

Telefoonnummer

Bestelnummer of factuurnummer

Datum van bestelling / datum van ontvangst

Product(en) waarop de klacht betrekking heeft

Omschrijving van de klacht

Datum waarop het gebrek is geconstateerd

Gewenste oplossing

Datum

Handtekening (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

U ontvangt binnen twee werkdagen een bevestiging van ontvangst en binnen veertien dagen een inhoudelijk antwoord.