

# Klachtenregeling Ekklesia

Hoewel wij er alles aan doen om u tot volledige tevredenheid van dienst te zijn, is het mogelijk dat er ergens in het aankoopproces iets niet goed gaat.

- Mogelijk voldoet het ontvangen product niet aan uw verwachtingen.
- Mogelijk voldoet een product door een fout of defect niet aan wat u er van mag verwachten (ten gevolge van lijm- en bindfouten, misdruk of beschadiging)
- Ook kunnen er in de infrastructuur van een website technische storingen ontstaan

In dergelijke gevallen komen we graag met u in contact. U kunt uw klacht op de volgende wijze melden:

**Telefonisch:** U kunt ons telefonisch bereiken onder openingstijden op 085 0712 842.

**Per mail:** U kunt een e-mail sturen naar [klantenservice@ekkleesia.nl](mailto:klantenservice@ekkleesia.nl). We streven er naar om uw klacht binnen 24 uur te bevestigen en binnen 48 uur inhoudelijk te reageren.

**Schriftelijk:** Ekklesia, Ebbenhout 10, 3991 MB Houten t.a.v. de Klantenservice. In het geval van een schriftelijke klacht, streven wij ernaar binnen 48 uur uw klacht bevestigen en binnen 72 uur inhoudelijk te reageren.

Bent u niet tevreden met de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u deze voorleggen aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)). U kunt uw klacht ook voorleggen aan de Geschillencommissie via het [Europees ODR Platform](#).