

DOCUMENT

Juridisch document

Klachtenregeling

VERSIE

klachtenregeling-nl-2026-06-03-v001

Nederlandse tekst leidend

DATUM

3 juni 2026

Downloadbare PDF-versie

DOCUMENT

Klachtenregeling

Deze klachtenregeling beschrijft hoe Xin Tea&Culture omgaat met klachten over producten, bestellingen, workshops, retouren of communicatie.

01

Klacht indienen

De Consument of Opdrachtgever stuurt de klacht naar info@xinteaaculture.nl met vermelding van naam, order- of offertenummer, datum, een duidelijke omschrijving, foto's of bewijsstukken voor zover beschikbaar en de gewenste oplossing.

02

Reactietermijn

Xin Tea&Culture bevestigt ontvangst zo spoedig mogelijk en streeft naar een inhoudelijke reactie binnen 14 dagen. Als aanvullend onderzoek nodig is, communiceert Xin Tea&Culture wanneer een reactie kan worden verwacht.

03

Onderzoek en oplossing

Afhankelijk van de klacht kan Xin Tea&Culture om aanvullende informatie, foto's, een retourzending, inspectie of verzendbewijzen vragen. Mogelijke oplossingen zijn: toelichting, herstel, vervanging, terugbetaling, gedeeltelijke terugbetaling, aanpassing van een workshopafpraak of een andere redelijke oplossing.

04

Escalatie

Als de Consument of Opdrachtgever niet tevreden is met de reactie, kan schriftelijk om herbeoordeling worden gevraagd. Xin Tea&Culture is op dit moment niet aangesloten bij een specifieke erkende geschillencommissie, tenzij later uitdrukkelijk anders wordt vermeld. Als partijen er samen niet uitkomen, kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter, zonder afbreuk te doen aan de dwingende rechten van consumenten.

05

Geen ODR-platformverwijzing

De EU ODR-platformverwijzing wordt niet meer gebruikt, omdat het platform per 20 juli 2023 is stopgezet.

06

Klachtendossier

Xin Tea&Culture bewaart klachten, bewijsstukken, correspondentie, genomen besluiten en oplossingen zolang redelijkerwijs nodig voor afhandeling, administratie, kwaliteitsverbetering en juridische verdediging.

Bedrijfsgegevens
Xin Tea&Culture
Hoornwijk 40, 3334GK Zwijndrecht, Nederland
KVK: 99542331
BTW/VAT: NL005394274B10
E-mail: info@xinteaaculture.nl

07

Bedrijfsgegevens

Xin Tea&Culture
Hoornwijk 40, 3334GK Zwijndrecht, NL
KVK: 99542331

