[Uw naam]

[Straat – nummer]

[Postcode – PLAATS]

[LAND]

[Uw telefoonnummer]

[Mevrouw/De heer voornaam en naam contact ]

[Naam van de onderneming]

[Naam van de dienst]

[Straat – nummer]

[Postcode – PLAATS]

[LAND]

[Plaats, datum]

***Aangetekend*** [indien van toepassing]

Factuur nr.[nummer]- Product [merk] - gebrek aan overeenstemming - garantie

Geachte mevrouw, geachte heer,

Op [datum] kocht ik bij u een [beschrijving van het product] voor [vermeld het bedrag] euro.

Omdat dit product defect is, heb ik u op [datum] telefonisch / per e-mail / in uw winkel [schrappen wat niet past] gecontacteerd.

Na dit gesprek heb ik u het product terugbezorgd om het onder garantie te laten herstellen. Zoals u weet, valt dit product onder de Europese Richtlijn 2019/771 over de garanties voor consumptiegoederen die stelt dat:

*“De verkoper is jegens de consument aansprakelijk voor elk gebrek aan overeenstemming dat bestaat bij de aflevering van de goederen” en “wanneer het gebrek aan overeenstemming zich manifesteert binnen een termijn van twee jaar vanaf de aflevering van de goederen”.*

Volgens deze regels moet u als verkoper mijn defecte product kosteloos en binnen een redelijke termijn herstellen of vervangen. Zo niet heb ik het recht mijn aankoop te annuleren en een terugbetaling te eisen.

Ik verzoek u dit probleem op een aanvaardbare manier op te lossen, rekening houdend met de regels over de garantie.

Bij voorbaat dank.

Met vriendelijke groet,

[Uw naam]

**Tip**

Vul de grijze tekst tussen [] aan en verstuur het document als brief of plak de inhoud in een e-mail of online contactformulier.

Bewaar altijd een kopie van uw schrijven.