

## Voorbeeldbrief ECC: herstel/vervanging ondeugdelijk product - garantie

Dit is een voorbeeldbrief van het Europees Consumenten Centrum. Deze brief dient als leidraad en kunt u aanpassen naar uw persoonlijke situatie. Uzelf bent hier verantwoordelijk voor.

Verstuur de brief per mail en eventueel per gewone post. Bewaar een kopie voor uzelf.

---

<uw naam>  
<adres>  
<postcode en woonplaats>  
<e-mail>

### Aan

<naam>  
<adres>  
<postcode en plaats>

< woonplaats, datum >

Kenmerk: <bestelnummer>

Onderwerp: herstel/vervanging ondeugdelijk product –garantie

Geachte heer, mevrouw,

Op <datum aankoop> kocht ik bij uw bedrijf ‘<naam onderneming>’ een <naam product> voor het aankoopbedrag van € <vul hier het totaalbedrag in>. Het product voldoet niet aan alle eigenschappen om het normaal te kunnen gebruiken.

### Klachtomschrijving

< Omschrijf hier wat er mis is met het product >

X  
X

### Wettelijke garantie

Volgens de wet heb ik recht op een deugdelijk product. Aangezien het product binnen de garantietermijn is stuk gegaan, bent u verplicht om dit kosteloos te repareren of vervangen.

Is kosteloos herstel of vervanging niet mogelijk, dan heb ik het recht om de koopovereenkomst te ontbinden en teruggave van het aankoopbedrag.

Uw reactie zie ik graag binnen 7 dagen na ontvangst van dit schrijven tegemoet.

Met vriendelijke groet,

<Uw naam en handtekening>

Bijlage(n)

- Kopie: aankoopbewijs
- Eventueel kopie van eerdere correspondentie
- Foto's van defect product (indien van toepassing)