

Klachten- en Geschillenbeleid – Metamorfofi Webshop

Laatst bijgewerkt: 13 september 2026

Dit Klachten- en Geschillenbeleid legt uit hoe Metamorfofi klachten van klanten behandelt en welke mogelijkheden beschikbaar kunnen zijn indien een klacht niet rechtstreeks met ons kan worden opgelost.

Metamorfofi neemt klachten van klanten serieus. Wij streven ernaar klachten zorgvuldig, eerlijk en binnen een redelijke termijn te behandelen. Tegelijkertijd beperkt dit beleid geen dwingendrechtelijke rechten die consumenten kunnen hebben op grond van Nederlands of Europees consumentenrecht.

Dit beleid is van toepassing op aankopen die worden gedaan via de Metamorfofi webshop op www.transformyourfood.eu.

1. Identiteit en contactgegevens

Statutaire naam: Metamorfofi

Handelsnaam: Metamorfofi

Vestigingsadres: Park de Kotten 138, 7522EH, Netherlands

Bezoekadres: niet van toepassing

E-mailadres voor klachten: info@transformyourfood.eu

Telefoonnummer: 0031 649 158 529

KvK-nummer: 99996154

2. Definities

1. **Metamorfofi, wij, ons** of **onze** betekent de ondernemer zoals hierboven geïdentificeerd.
2. **Klant, u** of **uw** betekent een persoon of onderneming die een bestelling plaatst bij Metamorfofi of gebruikmaakt van de Metamorfofi webshop.
3. **Consument** betekent een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn of haar handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.
4. **Zakelijke Klant** betekent een klant die geen Consument is.
5. **Klacht** betekent een schriftelijke uiting van ontevredenheid met betrekking tot een Product, bestelling, levering, klantenservice, betaling, retourzending, terugbetaling, website-ervaring of andere aangelegenheid die verband houdt met Metamorfofi.
6. **Geschil** betekent een Klacht die niet is opgelost via de interne klachtenprocedure van Metamorfofi.

3. Reikwijdte van dit beleid

1. Dit beleid is van toepassing op Klachten met betrekking tot:
 1. Producten die bij Metamorfosi zijn gekocht;
 2. levering of transport;
 3. beschadigde, gebrekkige, verkeerde of ontbrekende Producten;
 4. retourneren, herroeping en terugbetalingen;
 5. betalingen;
 6. klantaccounts;
 7. gebruik van de webshop;
 8. communicatie met de klantenservice.
2. Klachten met betrekking tot retourneren, herroeping, beschadigde Producten, gebrekkige Producten of terugbetalingen kunnen tevens worden beheerst door het afzonderlijke **Retour- en Herroepingsbeleid** van Metamorfosi.
3. In geval van strijdigheid tussen dit beleid en dwingend consumentenrecht, prevaleert dwingend consumentenrecht.
4. In geval van strijdigheid tussen dit beleid en de Algemene Voorwaarden van Metamorfosi, geldt ten aanzien van Consumenten de bepaling die voor de Consument het gunstigst is, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

4. Hoe een Klacht kan worden ingediend

1. Klachten dienen per e-mail te worden ingediend via: info@transformyourfood.eu.
2. Om ons te helpen de Klacht goed en snel te beoordelen, verzoeken wij u de volgende informatie te verstrekken:
 1. uw volledige naam;
 2. uw ordernummer, indien van toepassing;
 3. het e-mailadres dat voor de bestelling is gebruikt;
 4. een duidelijke omschrijving van de Klacht;
 5. het betreffende Product, indien van toepassing;
 6. foto's of ander bewijs, indien relevant;
 7. uw gewenste oplossing, indien van toepassing.
3. Indien de Klacht betrekking heeft op schade tijdens levering, verzoeken wij u, voor zover redelijkerwijs mogelijk, foto's toe te voegen van:
 1. het Product;
 2. de verzenddoos;
 3. de interne verpakking;
 4. zichtbare lekkage, breuk of andere schade.

4. Indien u bepaalde informatie of foto's redelijkerwijs niet kunt verstrekken, verzoeken wij u dit bij het indienen van de Klacht toe te lichten.
5. Voor Consumenten geldt dat het niet onmiddellijk verstrekken van alle gevraagde informatie hun wettelijke rechten niet doet vervallen, maar het kan onze beoordeling of afhandeling van de Klacht vertragen.

5. Wanneer een Klacht moet worden ingediend

1. Klanten worden aangemoedigd Klachten zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk na ontdekking van het probleem in te dienen.
2. Voor Consumenten geldt dat een melding binnen twee maanden na ontdekking van een gebrek of probleem met een Product naar Nederlands consumentenrecht als tijdig wordt beschouwd.
3. Zakelijke Klanten dienen Producten direct na levering te inspecteren en zichtbare gebreken, transportschade, verkeerde levering of ontbrekende Producten binnen 48 uur na levering aan Metamorfofi te melden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of dwingend recht anders bepaalt.
4. Zakelijke Klanten dienen verborgen gebreken binnen 48 uur na ontdekking aan Metamorfofi te melden.
5. Indien een Zakelijke Klant niet binnen de toepasselijke termijn klaagt, kan dit leiden tot verlies van aanspraken, voor zover toegestaan op grond van de wet.

6. Bevestiging van ontvangst

1. Metamorfofi bevestigt de ontvangst van een Klacht zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk.
2. Wij streven ernaar Klachten binnen 5 werkdagen na ontvangst te bevestigen.
3. Indien een Klacht onduidelijk of onvolledig is, kunnen wij om aanvullende informatie vragen voordat wij de Klacht kunnen beoordelen.

7. Beoordeling en reactietermijn

1. Metamorfofi beoordeelt Klachten zorgvuldig en te goeder trouw.
2. Wij streven ernaar binnen 14 dagen na ontvangst van de Klacht inhoudelijk te reageren.
3. Indien een Klacht meer tijd vergt om te onderzoeken, informeren wij u binnen 14 dagen en geven wij aan wanneer u een inhoudelijke reactie kunt verwachten.

4. Een langere beoordelingsperiode kan nodig zijn, bijvoorbeeld wanneer:
 1. informatie onvolledig is;
 2. foto's of documenten ontbreken;
 3. contact moet worden opgenomen met de vervoerder;
 4. het Product moet worden geïnspecteerd;
 5. de kwestie technische, leveranciers- of juridische beoordeling vereist.
5. Een in dit beleid genoemde reactietermijn is bedoeld om zorgvuldige klachtbehandeling te ondersteunen en vormt geen erkenning van aansprakelijkheid.

8. Onderzoek van Klachten

1. Metamorfose kan Klachten onderzoeken door beoordeling van:
 1. ordergegevens;
 2. betalingsgegevens;
 3. leverings- en trackinginformatie;
 4. klantcommunicatie;
 5. door de Klant verstrekte foto's of video's;
 6. informatie van vervoerders, leveranciers of betaaldienstverleners;
 7. geretourneerde Producten, indien van toepassing.
2. Van de Klant wordt verwacht dat hij of zij redelijkerwijs meewerkt aan het onderzoek.
3. Indien een Product moet worden geïnspecteerd, kan Metamorfose de Klant vragen het Product terug te sturen, tenzij terugzending onveilig, onpraktisch of in de omstandigheden niet nodig is.
4. Voor voedingsmiddelen, waaronder olijfolie, kan Metamorfose controleren of het Product geopend, beschadigd, lekkend, verontreinigd, gemanipuleerd, onjuist opgeslagen of anderszins ongeschikt is voor wederverkoop of veilige behandeling.
5. Metamorfose kan een Klacht afwijzen indien uit de beschikbare informatie blijkt dat het probleem is veroorzaakt door:
 1. onjuist gebruik;
 2. onjuiste opslag;
 3. het niet opvolgen van instructies;
 4. schade na levering;
 5. manipulatie van het Product;
 6. normale eigenschappen van het Product die vóór aankoop duidelijk zijn vermeld;
 7. omstandigheden waarvoor Metamorfose niet verantwoordelijk is.

6. Dit artikel beperkt geen dwingendrechtelijke consumentenrechten indien het Product bij levering gebrekkig, beschadigd, onveilig, verkeerd geleverd of non-conform was.

9. Mogelijke uitkomsten

1. Afhankelijk van de aard van de Klacht en het toepasselijke recht kan Metamorfofi één of meer van de volgende oplossingen aanbieden:
 1. uitleg of verduidelijking;
 2. correctie van een administratieve fout;
 3. vervanging van een Product;
 4. herstel, indien van toepassing;
 5. gedeeltelijke terugbetaling;
 6. volledige terugbetaling;
 7. kortingscode of coulancevergoeding;
 8. een andere redelijke oplossing.
2. Een coulanceaanbod wordt gedaan zonder erkenning van aansprakelijkheid, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
3. Metamorfofi is niet verplicht compensatie, vervanging of terugbetaling te bieden indien de Klacht ongegrond is of het probleem niet aan Metamorfofi is toe te rekenen, tenzij dwingend recht anders bepaalt.
4. Voor Consumenten blijven wettelijke remedies bij non-conforme Producten onverlet.

10. Beschadigde, gebrekkige, verkeerde of ontbrekende Producten

1. Klachten over beschadigde, gebrekkige, verkeerde of ontbrekende Producten worden behandeld overeenkomstig dit beleid en het Retour- en Herroepingsbeleid van Metamorfofi.
2. Indien een Consument een Product ontvangt dat beschadigd, gebrekkig, onveilig, verkeerd geleverd of anderszins non-conform is, heeft de Consument wettelijke rechten op grond van Nederlands en Europees consumentenrecht.
3. Afhankelijk van de omstandigheden kunnen deze rechten onder meer bestaan uit vervanging, herstel indien van toepassing, prijsvermindering, ontbinding van de overeenkomst of terugbetaling.
4. Metamorfofi kan redelijk bewijs van het probleem vragen, waaronder foto's, ordergegevens en, waar passend, retourzending van het Product.
5. Voor Consumenten geldt dat het vragen van bewijs hun wettelijke rechten niet doet vervallen, maar Metamorfofi helpt de Klacht te beoordelen en misbruik te voorkomen.

11. Communicatienormen

1. Metamorfofi streeft ernaar respectvol en professioneel met Klanten te communiceren.
2. Van Klanten wordt eveneens verwacht dat zij respectvol communiceren.
3. Metamorfofi kan directe communicatie beperken of opschorten indien een Klant bedreigende, beledigende, discriminerende, onrechtmatige of herhaaldelijk buitensporige communicatie gebruikt.
4. Indien communicatie wordt beperkt, kan Metamorfofi verlangen dat verdere communicatie uitsluitend per e-mail of schriftelijk plaatsvindt.
5. Dit doet geen afbreuk aan wettelijke rechten van een Consument of aan het recht om een geschil voor te leggen aan een bevoegde instantie of rechter.

12. Geen automatische opschorting van betalingsverplichtingen

1. Het indienen van een Klacht schort betalingsverplichtingen niet automatisch op, tenzij dwingend recht anders bepaalt of Metamorfofi schriftelijk instemt.
2. Voor Consumenten beperkt dit artikel geen wettelijk opschortingsrecht dat op grond van Nederlands recht van toepassing kan zijn.

13. Interne escalatie bij Metamorfofi

1. Indien u niet tevreden bent met de eerste reactie op uw Klacht, kunt u om een herbeoordeling verzoeken door op onze reactie te antwoorden en toe te lichten waarom u het niet eens bent.
2. Voeg daarbij eventuele aanvullende informatie of bewijs toe dat u door Metamorfofi wilt laten beoordelen.
3. Metamorfofi beoordeelt de escalatie en verstrekt binnen een redelijke termijn een definitief intern standpunt.
4. Nadat Metamorfofi haar definitieve interne standpunt heeft verstrekt, wordt de Klacht intern als gesloten beschouwd, tenzij nieuwe relevante informatie beschikbaar komt.

14. Externe mogelijkheden voor Consumenten

Indien een Consument van mening is dat een Klacht niet naar behoren is behandeld, kan de Consument verschillende externe mogelijkheden hebben.

14.1 Bevoegde rechter

1. Consumenten kunnen een geschil voorleggen aan de rechter die volgens toepasselijk recht bevoegd is.
2. Niets in dit beleid verhindert een Consument om een geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.

3. Een keuze voor Nederlands recht of Nederlandse rechterlijke bevoegdheid ontnemt Consumenten niet de dwingendrechtelijke bescherming of bevoegdheidsrechten die op grond van EU-recht of nationaal consumentenrecht van toepassing zijn.

14.2 Alternatieve geschillenbeslechting

1. Metamorfose is niet aangesloten bij een erkende instantie voor alternatieve geschillenbeslechting of een geschillencommissie.
2. Metamorfose is niet verplicht deel te nemen aan alternatieve geschillenbeslechting, tenzij toepasselijk recht dit vereist.
3. Metamorfose kan per geval instemmen met alternatieve geschillenbeslechting, maar dit schept geen verplichting om in toekomstige gevallen aan alternatieve geschillenbeslechting deel te nemen.

14.3 ACM ConsuWijzer

1. Consumenten in Nederland kunnen informatie over consumentenrechten verkrijgen via **ACM ConsuWijzer**, het consumentenloket van de Autoriteit Consument & Markt.
2. [ACM ConsuWijzer](#) geeft informatie en advies, maar behandelt doorgaans geen individuele geschillen tussen een consument en een onderneming.

14.4 Europees Consumenten Centrum

1. Consumenten die in een andere EU-lidstaat wonen, kunnen mogelijk informatie en ondersteuning krijgen via het **Europees Consumenten Centrum-netwerk**, ook bekend als ECC-Net.
2. [ECC-Net](#) kan ondersteuning bieden bij grensoverschrijdende consumentenklachten binnen de EU.

14.5 EU-platform voor onlinegeschillenbeslechting

1. Het voormalige platform voor onlinegeschillenbeslechting van de Europese Commissie, ook bekend als het ODR-platform, is stopgezet en is niet langer beschikbaar voor het indienen van nieuwe consumentenklachten.
2. Consumenten dienen gebruik te maken van de andere mogelijkheden die in dit beleid zijn beschreven of van eventuele bijgewerkte officiële EU-kanalen voor consumentengeschillen die het voormalige ODR-platform vervangen.

15. Zakelijke Klanten

1. Zakelijke Klanten worden aangemoedigd eerst contact op te nemen met Metamorfose, zodat een kwestie kan worden beoordeeld en, waar mogelijk, commercieel kan worden opgelost.

2. Tenzij dwingend recht anders bepaalt, zijn geschillen met Zakelijke Klanten onderworpen aan de bepalingen inzake toepasselijk recht en bevoegde rechter in de Algemene Voorwaarden van Metamorfofi.
3. Metamorfofi kan van Zakelijke Klanten verlangen dat zij redelijk bewijs ter ondersteuning van een Klacht verstrekken, waaronder documenten, foto's, leveringsgegevens en geretourneerde Producten waar passend.
4. Metamorfofi kan Klachten van Zakelijke Klanten afwijzen indien de Zakelijke Klant heeft nagelaten de Producten te inspecteren of Metamorfofi binnen de toepasselijke contractuele of wettelijke termijn te informeren.

16. Dossiers en privacy

1. Metamorfofi kan gegevens bewaren over Klachten, communicatie, bewijs, beslissingen en oplossingen voor bedrijfsadministratie, wettelijke naleving, geschilpreventie en kwaliteitsverbetering.
2. Persoonsgegevens die in verband met een Klacht worden verstrekt, worden verwerkt overeenkomstig het Privacybeleid van Metamorfofi.
3. Klachtdossiers kunnen worden bewaard zolang dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor de hierboven beschreven doeleinden, tenzij de wet een langere of kortere termijn vereist.

17. Fraude, misbruik en ongegronde Klachten

1. Metamorfofi kan Klachten of claims afwijzen die frauduleus, misleidend, beledigend, onvoldoende onderbouwd of in strijd met het beschikbare bewijs zijn.
2. Metamorfofi kan redelijke maatregelen nemen om misbruik van haar klachten-, terugbetalings- en retourprocedures te voorkomen.
3. Dergelijke maatregelen kunnen bestaan uit het vragen van aanvullende informatie, het vereisen van Productinspectie, het weigeren van ongerechtvaardigde compensatie, het beperken van accountmogelijkheden of het nemen van juridische stappen waar passend.
4. Deze maatregelen worden niet gebruikt om dwingendrechtelijke consumentenrechten te beperken.

18. Wijzigingen van dit beleid

1. Metamorfofi kan dit beleid van tijd tot tijd wijzigen.
2. Wijzigingen zijn uitsluitend van toepassing op toekomstige bestellingen en toekomstige Klachten, tenzij dwingend recht anders vereist.
3. De versie die van toepassing is op een Klacht is in beginsel de versie die gold op het moment van de betreffende bestelling, of de versie die voor de Consument het gunstigst is indien dwingend recht dat vereist.

19. Slotbepalingen

1. Dit beleid is bedoeld om een duidelijke en praktische klachtenprocedure te bieden.
2. Niets in dit beleid sluit aansprakelijkheid of rechten uit of beperkt deze voor zover uitsluiting of beperking wettelijk niet is toegestaan.
3. Indien een onderdeel van dit beleid ongeldig of onafdwingbaar blijkt te zijn, blijven de overige onderdelen van kracht.
4. Dit beleid is beschikbaar in meerdere talen. Indien er een conflict bestaat tussen de verschillende versies, is de Nederlandstalige versie van dit beleid bindend, tenzij het dwingende consumentenrecht anders voorschrijft.