

Zoals besproken tijdens ons recente telefonische gesprek, zijn wij ons bewust van de klachten die zijn binnengekomen betreffende onze webshop. Wij nemen deze klachten zeer serieus, en daarom hebben wij op 21 december aangekondigd dat we tijdelijk sluiten onder de noemer "We are closing." Dit besluit is genomen om ons volledig te kunnen richten op het oplossen van alle bestaande klachten en om onze processen te verbeteren.

Met betrekking tot de positieve Trustpilot-score op onze website, willen we benadrukken dat wij daadwerkelijk positieve feedback hebben ontvangen van vele terugkerende klanten. Helaas zijn deze positieve beoordelingen verwijderd door Trustpilot, zoals aangegeven in hun richtlijnen, omdat wij geen uitnodigingen buiten Trustpilot om mogen versturen. Dit heeft geresulteerd in een vertekend beeld van de algehele klanttevredenheid.

Wat betreft de aanhoudende verkoop op onze website, dit is het resultaat van opeenvolgende verkooperiodes, waaronder Black Friday, Sinterklaas, en Kerstmis. Wij willen benadrukken dat dit echte aanbiedingen zijn en dat we ons houden aan de nieuwe regels voor aanbiedingsprijzen.

In onze voorwaarden is aangegeven dat de levertijd langer kan zijn, wat overeenkomt met het feit dat onze producten niet in Nederland worden vervaardigd. Dit is een indicatie van onze dropshipping-methode, wat ook in onze policy staat vermeld.

We erkennen dat er ruimte is voor verbetering in onze communicatie en klantenservice. We zijn vastberaden om deze verbeteringen door te voeren en willen graag onze excuses aanbieden aan klanten die een negatieve ervaring hebben gehad. Het is onze topprioriteit om deze situaties recht te zetten en het vertrouwen van onze klanten terug te winnen.

Met betrekking tot uw uitnodiging voor een interview: na zorgvuldige overweging hebben we besloten niet deel te nemen. Dit is omdat wij al actief bezig zijn met het oplossen van de kwesties en wij zien momenteel geen meerwaarde in een interview. Wij waarderen uw begrip in deze beslissing.