

Formulier klachtenafhandeling

**Bloemsierkunst Anneke Kapteyn
Utrecht**

klachtnummer:

Klantgegevens:

Naam

Telefoonnummer

Emailadres

Omschrijving klacht

| Protocol klachtenafhandeling | | |
|------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Klacht | Voorwaarde | Oplossing |
| | <i>Consument moet voldoen aan</i> | <i>Afhandeling door bloemist</i> |
| Niet geleverd, algemeen | Reactie binnen 1 week | Alsnog leveren met passend excuus |
| Niet geleverd, niet thuis | Reactie binnen 1 week | Niet-thuiskaartje door de bus en op verzoek 1 x opnieuw leveren |
| Te laat geleverd | Reactie binnen 2 dagen | Passend excuus |
| Te vroeg geleverd | Reactie binnen 2 dagen | Opnieuw leveren op juiste datum |
| Kwaliteit niet goed | Toonbare reactie binnen 1 week | Passende oplossing |
| Onvolledige levering | Reactie binnen 2 dagen | Nalevering van het ontbrekende |

De bij ons ingediende klachten worden binnen een termijn van 5 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst, beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door ons binnen de termijn van 5 werkdagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een meer uitvoerig antwoord kunt verwachten.