

BIJLAGE III Klachten

KLACHTENPROCEDURE JAN MAES NV

Wat verstaan we onder een klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid van een klant over onze geleverde goederen of diensten.

Doel van de klachtenbehandeling

Door middel van deze klachtenprocedure maken we het mogelijk om klachten te registreren, te behandelen en te beantwoorden. Klachten die terecht zijn kunnen dan ook constructief bijdragen aan de werking van ons bedrijf. Wij streven naar een efficiënte en realistische oplossing voor elke klacht.

Hoe een klacht indienen en bij wie

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen, volledig en duidelijk omschreven, worden ingediend bij Jan Maes NV per e-mail naar webshop@janmaes.be, of via het online klachtenformulier, nadat de klant de gebreken heeft geconstateerd.

Klachtenformulier

Naam consument:	
Adres consument:	
Besteldatum:	
Ontvangstdatum:	
Reden van klacht (zo volledig mogelijk omschrijven aub):	

Behandeling van klachten

Ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst, beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt de klant binnen een termijn van 14 dagen verwittigd met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Resultaat

De klant zal via e-mail op de hoogte gebracht worden over het resultaat van de klacht.