

# Formulier klachtenafhandeling

De Sitter Bloemen  
Hendrik-Ido-Ambacht

DE SITTER  
BLOEMEN

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 excuus boeket.
Niet geleverd, niet thuis	Reactie binnen 1 week	Niet-thuiskaartje door de bus en op verzoek 1 keer opnieuw leveren
Te laat geleverd	Reactie binnen 2 dagen	Excuus t.b.v. van ca. 50% van het orderbedrag
Te vroeg geleverd	Reactie binnen 2 dagen	Opnieuw leveren op juiste datum + excuus t.b.v. van ca. 50% van het orderbedrag
Kwaliteit niet goed	Toonbare reactie binnen 7 dagen	Opnieuw leveren van dezelfde bestelling.
Onvolledige levering	Reactie binnen 2 dagen	Nalevering van het ontbrekende

Bij de ons 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 door ons binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.