

Klachtenbeleid Joris Veer Woninginrichting

Wij vinden de tevredenheid van onze klanten van het allerhoogste belang. Dat betekent dat wij willen dat u het ons meldt als u niet tevreden bent over producten, diensten of onze medewerker. Eigenlijk over onze hele dienstverlening dus, van advies tot en met service!

Als u een klacht bij ons meldt, dan nemen wij die zeer serieus en gaan er uiteraard mee aan de slag. Wij streven ernaar om onze processen zo aan te passen dat dezelfde klacht niet meer kan voorkomen bij andere klanten. Uiteraard streven wij er ook naar om uw klacht naar tevredenheid op te lossen.

Ons klachtenbeleid vindt u hieronder:

Wij zijn makkelijk te bereiken. Als u uw klacht of onvrede aan ons wilt melden, dan kunt u dat doen via de e-mail: info@jorisveer.nl, of doen per brief. U ontvangt van ons een reactie wanneer de klacht in goede orde ontvangen is.

Zodra wij de klacht gaan behandelen, informeren wij u over wat u kunt verwachten. Dit betekent dat wij aangeven wat we gaan doen en wanneer. U mag ons erop aanspreken als wij ons niet aan de gemelde termijnen houden.

Wanneer de klacht is beoordeeld en hij is terecht, dan laten wij u weten hoe wij de klacht gaan oplossen en binnen welke termijn. Van u verwachten wij dat u zult meewerken aan een spoedige oplossing van de klacht. Wanneer u het niet eens bent met de manier waarop wij de klacht willen oplossen, dan verzoeken wij u dit ons binnen twee weken per email of brief te laten weten.

Wanneer de klacht is beoordeeld en hij is naar onze mening niet terecht, dan zullen wij u uitleggen waarom wij dat vinden. Wanneer u het met ons oordeel niet eens bent, dan verzoeken wij u dit ons binnen twee weken per email of brief te laten weten.

Als u ons klachtenbeleid heeft gevolgd en zich heeft gehouden aan het in de CBW-erkendvoorwaarden voor Woonwinkels in artikel 20 lid 2 en 3 gestelde, dan kunt u een klacht indienen bij de Stichting UitgesprokenZaak.nl, de onafhankelijke geschillenregeling voor CBW-erkende woonwinkels. Deze geeft een onafhankelijk oordeel over uw klacht en wij zijn verplicht ons te houden aan dat oordeel. Voor aankopen gedaan tot 1 januari 2020 geldt dat u een klacht kunt indienen bij de Geschillencommissie Wonen.

Wij vertrouwen erop dat het niet zo ver hoeft te komen als hierboven omschreven. Wij streven naar 100% klanttevredenheid, nemen iedere klacht serieus en beschouwen iedere klacht als een leermoment. Wij zijn u daarom dankbaar als u de moeite wilt nemen uw klacht of onvrede aan ons te melden!