

1. Indienen van de klacht:

- Klanten kunnen de klacht op verschillende manieren kenbaar maken, bijvoorbeeld via telefoon, e-mail of in de winkel, maar uiteindelijk altijd via de mail met duidelijke foto's.
- De klacht moet duidelijk en concreet worden omschreven, inclusief de reden voor de ontevredenheid en eventuele bewijzen.
- De termijn voor het indienen van een klacht is redelijkerwijs gesteld op 2 maanden. In deze periode moet de klant in staat zijn (geweest) om een foutief product te ontdekken en hierover een klacht in te dienen.

2. Beoordeling van de klacht:

- De klacht moet worden beoordeeld door de leverancier om te bepalen of deze gegrond is. Visser Waddinxveen B.V. volgt hierbij de richtlijnen voor klachtenafhandeling van de leverancier en functioneert hierbij als tussenpersoon. Visser Waddinxveen B.V. is niet verantwoordelijk voor schade of afwijkingen aan producten en niet verplicht tot vergoeding als de leverancier de klacht als ongegrond beschouwd.
- Visser Waddinxveen B.V. kan eventueel meer informatie opvragen bij de klant om de klacht beter te begrijpen.

3. Vaststellen van een oplossing:

- Als de klacht gegrond is, moet er een passende oplossing worden gevonden.
- De oplossing kan variëren, bijvoorbeeld een vervanging, een restitutie of een korting. Wij volgen hierin de richtlijnen van de leverancier.

4. Doorvoeren van de oplossing:

- De oplossing moet worden doorgevoerd en de klant moet worden geïnformeerd over de oplossing.
- De klant moet ook worden geïnformeerd over de termijn waarin de oplossing is doorgevoerd.

5. Afsluiten van de klacht:

- De klacht moet worden afgesloten nadat de oplossing is doorgevoerd en de klant tevreden is.