

Klachten regeling :

Voor het indienen van een klacht over de dienstverlening van Gemakshalve en Zo geldt onderstaande klachten regeling .

Stap 1 : Ontvangst en registratie.

- Indienen van de klacht : Het indienen van een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling .
- Registratie van de klacht : Ondernemer registreert de klacht
- Ontvangst melding : In de ontvangst melding wordt medegedeeld dat de klacht is ontvangen en geregistreerd. Vervolgens wordt aangegeven binnen welke termijn de resultaten onderzoek m.b.t. klacht zullen worden afgehandeld.

Stap 2 : Onderzoek klacht.

Onderzoek en onderliggende oorzaken nagaan m.b.t. klacht, vervolgens klacht :

- Gegrond verklaren : indien een tekortkoming in de dienstverlening wordt geconstateerd.
- Ongegrond verklaren : indien de klacht kan worden ontkracht cq. weerlegd.
- Onduidelijk : indien er geen objectieve elementen zijn of indien een klacht onduidelijk is.

Stap 3 : Communicatie

De klacht wordt onderzocht en de resultaten worden schriftelijk medegedeeld rekening houdende met volgende aspecten :

- Het resultaat van het onderzoek : gegrond, ongegrond of onduidelijk.
- Argumenten die geleid hebben tot het resultaat.
- De maatregelen die worden genomen ter voorkoming van problemen in de toekomst.
- De mogelijkheid om hierover nader in overleg te gaan.
- De mogelijkheid om zich te wenden tot Thuiswinkel Keurmerk bij ontevredenheid over de manier waarop het onderzoek is verlopen.

