

# Formulier klachtenafhandeling

**Bloemenhuis Millefleurs  
Zwartsluis**

**klachtnummer:**

**Klantgegevens:**

**Naam**

**Telefoonnummer**

**Emailadres**

**Omschrijving klacht**

| <b>Protocol klachtenafhandeling</b> |                                   |   |
|-------------------------------------|-----------------------------------|---|
| <b>Klacht</b>                       | <b>Voorwaarde</b>                 | <b>Oplossing</b>  |
|                                     | <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.