



Klachtenprocedure

Algemeen

Bestellingen worden met de grootst mogelijke zorg uitgevoerd en we proberen u via onze website zo goed mogelijk te informeren over de producten die we aanbieden.

Het bouwen of hebben van een sauna moet ontspannen en leuk moeten zijn. BouwJeEigenSauna probeert op positieve wijze bij te dragen aan deze positieve beleving door klanten zo goed mogelijk voor te lichten en van degelijke producten te voorzien.

Het kan natuurlijk gebeuren dat U dit anders ervaart of dat er iets mis gaat. Als u ontevreden bent dan staan wij open voor een dialoog. Wij nodigen u dan ook van harte uit om uw onvrede of klacht bij ons kenbaar te maken zodat we kunnen proberen om uw klacht te verhelpen en eventuele problemen op te lossen.

Procedure

1. Stuur een email naar info@bouwjeeigensauna.com
2. Vermeld uw persoonsgegevens / eventueel ordernr / telefoonnummer waarop wij u kunnen bereiken.
3. Geef een (korte) duidelijke omschrijving van uw klacht
4. U krijgt zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 14 kalenderdagen een reactie
5. Wij doen binnen de mate van het mogelijke en het billijke ons uiterste best om de klacht te verhelpen.

Webshop Keurmerk

Omdat BouwJeEigenSauna het erg belangrijk vindt om in alle facetten van de bedrijfsvoering een goede kwaliteit te leveren en transparant te handelen zijn wij aangesloten bij Webshop Keurmerk. In tegenstelling tot sommige andere keurmerken is Webshop Keurmerk onafhankelijk. Alle aangesloten webwinkels beogen de belangen van de consumenten zo goed mogelijk te behartigen.

Om de onafhankelijkheid te waarborgen is het van Webshop Keurmerk ondergebracht in de Stichting Webshop Keurmerk. De bij de Stichting Webshop Keurmerk aangesloten winkels zijn verplicht te voldoen aan de Europese en Nederlandse wet- en regelgeving en aan de Keurmerk-code. De Stichting Webshop Keurmerk stelt zich mede ten doel het vertrouwen van consumenten ten aanzien van internetaankopen, per telefoon, catalogus en post te vergroten.

Geschillen / klacht bij Webshop Keurmerk

Voordat u bij Webshop Keurmerk een klacht indient moet u zich altijd eerst met uw klacht tot BouwJeEigenSauna wenden. Alleen wanneer u niet binnen een redelijke termijn een aanvaardbare oplossing wordt geboden of u voelt u zich niet correct behandeld dan kunt u een klacht indienen bij Webshop Keurmerk.

Dit kan via: www.keurmerk.info

Webshop Keurmerk neemt uw klacht alleen in behandeling wanneer aanstonds duidelijk is dat uw rechten geschonden zijn dan wel wanneer uw klacht dienaangaande vragen oproept. Indien direct duidelijk is dat uw klacht onterecht is (uw conclusie of standpunt bijvoorbeeld in strijd is met de wet of het recht) zal u dat worden medegedeeld. Indien dat niet het geval is zal de betreffende webshop alsdan om uitleg worden verzocht en eventueel worden aangespoord de klacht alsnog naar behoren op te lossen.

Indien ook bemiddeling van Webshop Keurmerk niet leidt tot een bevredigende oplossing kunt u zich in laatste instantie wenden tot de Geschillencommissie Webshop via: www.sgc.nl