



KLACHTENPROCEDURE WASSERIJ SMEELE B.V.

Klachten

Ondanks alle zorg die wasserij Smeele aan uw wasgoed besteedt, kan het toch voorkomen dat er iets mis is gegaan of dat u ergens niet tevreden mee bent. Mocht dit voorkomen kunt u contact opnemen met wasserij Smeele en proberen we u zo spoedig mogelijk van dienst te zijn.

Vermiste goederen en/of beschadiging van uw goederen

Bij beschadiging van uw kledingstuk, kunt u contact opnemen met de wasserij. De wasserij gaat dan achterhalen wat de oorzaak van de schade is. Indien blijkt dat beschadigde artikelen niet meer hersteld kunnen worden, dan zal bekeken worden of er een vervangend artikel geleverd kan worden of dat er een vergoeding dient plaats te vinden. Mocht de schade tijdens het vervoer of in de wasserij zijn ontstaan, dan geldt een vergoedingsregeling. Bij beschadiging door derden, kan de wasserij niet aansprakelijk gesteld worden. Indien de schade het gevolg is van artikelen die achtergebleven zijn in de kleding en ondanks het feit dat alle kleding daarop is gecontroleerd, is de wasserij niet aansprakelijk voor die schade.

Let op: als uw kleding geen onderhoudsetiket heeft, worden de klachten niet in behandeling genomen.

Vermissing

Als uw kledingstuk is kwijtgeraakt in de wasserij en niet meer terug gevonden wordt, dan ontvangt u hiervoor een vergoeding, of als u dit wenst een vervangend kledingstuk.

Procedure klacht

1. Een klacht kunt u telefonisch, per e-mail of via bijgevoegde klachtenformulier melden, contactgegevens vindt u verderop;
2. Indien het een vermissing betreft verzoeken wij u bijgaande vermissingsformulier zo compleet mogelijk in te vullen en aan de Wasserij te sturen, per post, fax of per mail;
3. Wij streven ernaar om u klacht binnen 3 tot 6 weken te kunnen oplossen, bij vermissing komen de vermiste goederen vaak weer binnen dit tijdsbestek retour. Bij in gebreke blijven zal Wasserij Smeele contact met u opnemen om een juiste oplossing c.q. vergoeding met u overeen te komen;
4. Indien een artikel beschadigd is tijdens de was, verzoeken wij u het bijgevoegde schadeformulier in te vullen en dit samen met het beschadigde artikel in een aparte zak aan de Wasserij te sturen, zodat zij de beschadiging kunnen beoordelen. Schadeformulieren zonder bijgevoegd artikel worden niet in behandeling genomen;
5. De Wasserij Zal binnen 1 à 2 werkdagen na ontvangst van de klacht de klant een terugkoppeling geven van de te volgen procedure;
6. Indien het een vermissing van voorwerpen betreft, zoals dat er een voorwerp in het laken blijft zitten bij afhalen, en u vermoedt dat deze bij de Wasserij is terechtgekomen, verzoeken wij u het bijgevoegd formulier vermiste voorwerpen in te vullen.
Bij het sorteren van de vuile was, komen deze voorwerpen veelal tevoorschijn en worden bij de Wasserij apart gelegd.

Contact voor bovengenoemde klachten:

U kunt op werkdagen bellen tussen 08.00 uur en 17.00 uur.

Telefoonnummer is: 010-5913750

Faxnummer: 010-5929626

E-mail: info@wasserij-smeele.nl

U kunt vragen naar: Quirien Smeele
 Johan Smeele



KLACHTENFORMULIER WASSERIJ
(s.v.p. 1 klacht per formulier)

Naam bewoner :

Locatie :

Afdeling :

Telefoonnummer :

Datum :

Omschrijving klacht :

.....

.....

.....

.....

Interne afhandeling door Wasserij Smeele (s.v.p. niet invullen)

Aangenomen door :

Behandeld door :

Afhandeldatum :

Oorzaak :

.....

.....

Actie/Afwikkeling :

.....

.....

.....

Klacht beoordeling : **gegrond/ongeground**



VERMISSINGSFORMULIER WASSERIJ
(s.v.p. 1 klacht per formulier)

Naam bewoner :

Locatie :

Afdeling :

Telefoonnummer :

Datum :

Omschrijving : **Artikel**

Kleur

Maat

.....

.....

Interne afhandeling door Wasserij Smeele (s.v.p. niet invullen)

Aangenomen door :

Behandeld door :

Afhandeldatum :

Oorzaak :

.....

.....

Actie/Afwikkeling :

.....

.....

.....

Klacht beoordeling : **gegrond/ongeground**



**SCHADEFORMULIER WASSERIJ
(s.v.p. 1 klacht per formulier)**

Naam bewoner :

Locatie :

Afdeling :

Telefoonnummer :

Datum :

Omschrijving : **Artikel**

Kleur

Maat

.....

.....

Interne afhandeling door Wasserij Smeele (s.v.p. niet invullen)

Aangenomen door :

Behandeld door :

Afhandeldatum :

Oorzaak :

.....

.....

Actie/Afwikkeling :

.....

.....

.....

Klacht beoordeling : **gegrond/ongeground**



**MELDINGSFORMULIER VERMISTE VOORWERPEN WASSERIJ
(s.v.p. 1 klacht per formulier)**

Naam bewoner :

Locatie :

Afdeling :

Telefoonnummer :

Datum in de was :

Voorwerp zat tussen : **Linnengoed** **ja/nee**

Persoonsgebonden goed **ja/nee**

Bovenkleding **ja/nee**

Dienstkleding **ja/nee**

Omschrijving voorwerp :

.....

.....

Interne afhandeling door Wasserij Smeele (s.v.p. niet invullen)

Aangenomen door :

Behandeld door :

Afhandeldatum :

Oorzaak :

.....

.....

Actie/Afwikkeling :

.....

.....

Klacht beoordeling : **gegrond/ongeground**