

Kantoor: Kortland 1b 2411 ZA Bodegraven
Werkpl. : Tjalk 13c 2411 NZ Bodegraven
Tel. : 0172-652120
Fax : 0172-652005
E-mail : info@cool-air.nl
Site : www.cool-air.nl
Bank : NL 88 RABO 030.88.53.067
K.v.K. : nr. 62585932
BTW : nr. NL 854876 522 B 01



Procedure Klachtenbehandeling

Proceseigenaar:
Eindverantwoordelijk:

Directie
Directie

Akkoord door:
Functie:
Datum:

Pieter Schenk
Mede eigenaar
12-2-2018



Lid

Procedure Klachten Behandeling



Kantoor: Kortland 1b 2411 ZA Bodegraven
Werkpl. : Tjalk 13c 2411 NZ Bodegraven
Tel. : 0172-652120
Fax : 0172-652005
E-mail : info@cool-air.nl
Site : www.cool-air.nl
Bank : NL 88 RABO 030.88.53.067
K.v.K. : nr. 62585932
BTW : nr. NL 854876 522 B 01



Cool air / Schenk koudetechniek streeft ernaar om elke dag waar te maken waarvoor we door onze opdrachtgever worden ingeschakeld, namelijk het aanleggen van kwalitatief hoogwaardige airco/koeltechnische installaties met alle kennis en jarenlange ervaring in ons vakgebied.

In dat kader past ook een klachtenregeling, want waar gewerkt wordt kunnen fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan vragen wij u om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en wij zoeken graag samen met u naar een passende oplossing.

Klacht indienen

Meestal kunnen klachten tijdens een goed gesprek worden opgelost. Is uw klacht met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel indienen. Dit kunt u doen via klachten@cool-air.nl

Afwikkeling klacht

Na het indienen van uw klacht ontvangt u binnen 2 werkdagen een reactie, telefonisch of per mail. Er kan dan om nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd. Alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. U wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure en u krijgt na afhandeling en wederzijds goedkeuren schriftelijk bericht over de afhandeling van uw klacht.

Het streven van Cool air / Schenk koudetechniek is om de klacht in goed overleg met u te verhelpen. In bepaalde situaties kan het echter noodzakelijk zijn om de klacht voor te leggen aan een professionele onafhankelijke geschillencommissie. Dit kan bij de geschillencommissie Installerende Bedrijven van Techniek Nederland.

Indien u een klacht heeft en ons dit laat weten, waarderen wij dat zeer. U helpt ons hiermee om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij ons uiterste best doen om herhaling van de betreffende klacht te voorkomen. Cool air / Schenk koudetechniek zal zich inspannen om uw ongenoegen weg te nemen en uw vertrouwen te herstellen.



Lid

Procedure Klachten Behandeling

