Alpina van Houweninge & IJsselstijn v.o.f.

PROTOCOL KLACHTENAFHANDELING

ALPINA hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening. Om een hoog kwaliteitsniveau te kunnen blijven garanderen is het niet alleen nodig correctieve acties naar aanleiding van klachten van klanten te nemen, maar klachten ook te voorkomen. Daartoe pleegt ALPINA regelmatig overleg met haar medewerkers, haar leveranciers en natuurlijk vooral met haar klanten in de vorm van evaluatiegesprekken.

Mocht er desondanks een fout geconstateerd worden door een klant, dan kan deze een klacht op verschillende manieren kenbaar maken aan een medewerker van ALPINA die direct verantwoordelijk is voor het beantwoorden c.q. oplossen van de klacht.

Protocol klachtenafhandeling **Klacht**	**Voorwaarde** besteller moet voldoen aan	**Oplossing** afhandeling door bloemist
Algemene leveringen		
Niet geleverd, algemeen	Reactie binnen twee weken	Alsnog leveren met excuus attentie.
Niet geleverd, niet thuis	Reactie telefonisch of per e-mail	Niet-thuiskaartje door de brievenbus en op verzoek 1 keer opnieuw bezorgen.
Te laat geleverd	Reactie binnen vijf dagen	Opnieuw bezorgen + een excuus attentie t.w.v.€ 15,-.
Te vroeg geleverd	Reactie binnen vijf dagen	Opnieuw bezorgen op juiste datum + een excuus attentie t.w.v. € 15,-.
Kwaliteit niet goed	Aantoonbare reactie binnen vijf dagen (evt met foto)	Bezorging van dezelfde bestelling.
Onvolledige levering	Reactie binnen vijf dagen	Nalevering/vergoeding van het ontbrekende met een excuus attentie t.w.v. € 15,-.

Kneuterdijk 9
2514 EM Den Haag
Tel. 070-346 34 00
Fax 070-345 44 70

Frederik Hendriklaan 296
2582 BN Den Haag
Tel. 070-350 94 09
Fax 070-354 66 85

Inschr. KvK Den Haag 27012703
IBAN: XXXXXXXXXXXXXXX
e-mail: flowers@alpin.nl

BTW nr. NL 8105.77.161.B01
BIC: XXXXXXXX
www.alpin.nl

BIJ KONINKLIJKE BESCHIKKING
HOFLEVERANCIER

Op al onze leveringen zijn de algemene voorwaarden van toepassing, vastgesteld door de Vereniging Bloemist Winkeliers (VBW), gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Den Haag