

Klachtenprocedure

PuppyPlanner doet er alles aan om fouten of gebreken te voorkomen. Mocht u ontevreden zijn of als u van mening bent dat er in uw geval fouten zijn gemaakt, dan verneemt PuppyPlanner dat graag.

PuppyPlanner wil fouten en de gevolgen daarvan altijd proberen op te lossen. Ook wil PuppyPlanner van fouten leren en verbeteringen kunnen aanbrengen. Daarom stelt PuppyPlanner tijdige informatie hierover enorm op prijs.

Toch kan het zijn dat u (nog) niet tevreden bent. In dat geval kunt u een klacht indienen.

Officiële klacht indienen

Heeft een persoonlijk gesprek niet tot het gewenste resultaat geleid, dien dan een officiële klacht in via het contactformulier op de website, of stuur een e-mail naar contact@puppyplanner.nl met daarin een omschrijving van uw klacht.

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen 7 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging per e-mail. Daarin wordt het volgende vermeld:

- een korte beschrijving van de klacht;
- hoe en wanneer de klacht wordt onderzocht;
- op welke termijn u naar alle waarschijnlijkheid een antwoord kunt verwachten.

Verloop behandeling klacht

Het kan zijn dat u gevraagd wordt een nadere schriftelijke toelichting op de klacht te geven. Indien u geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, wordt bekeken of een vorm van schadeloosstelling en/of andere genoegdoening op zijn plaats is, en of en zo ja welke maatregelen kunnen worden genomen om herhaling van het probleem te voorkomen.

PuppyPlanner streeft ernaar uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van een klacht inhoudelijk te reageren. Indien dit niet lukt, wordt u ingelicht over de reden van het uitstel en wordt een schatting gegeven binnen welke termijn er wel een reactie kan komen.