

## Informatie klachtenafhandeling



Geachte Klant,

Voor een snelle afhandeling van uw klacht over één van onze producten, hanteren wij de volgende richtlijnen.

1. **Aanmelden:** Klachten dienen te worden aangemeld via de mail: [service@roerdink.nl](mailto:service@roerdink.nl)
2. **Verzending:** de kosten voor het terugsturen van artikelen zijn voor eigen rekening.
3. **Klachtnummer:** U ontvangt een klachtnummer van één van onze medewerkers. Zonder klachtnummer kunnen de klachten **niet** in behandeling worden genomen.
4. **Klachtformulier & aankoopbewijs:** De klachten moeten voorzien zijn van:
  - Volledig ingevuld klachtenformulier.
  - Het aankoopbewijs van uw klant moet worden meegestuurd met de klachten, zonder aankoopbewijs worden de klachten niet in behandeling genomen.
5. **Schoon & Netjes:** Klachten moeten schoon en netjes worden aangeleverd, anders houden wij ons het recht voor om deze te weigeren.
6. **Beoordeling:** Klachten worden bij ontvangst beoordeeld of ze in aanmerking komen voor:
  - reparatie of vergoeding
  - In sommige gevallen worden ze aangeboden ter beoordeling aan onze leveranciers /fabrikanten.
7. **Foto's/WhatsApp :** Voor het opsturen van foto's vragen we om duidelijke foto's van de schoenen (zie voorbeelden hieronder) en van de klacht zelf.  
WhatsApp: **06 26351888** (alleen voor foto's inzake Service & Retouren)



Achterzijde beide schoenen



Linker voorzijde beide schoenen



Rechter voorzijde beide schoenen



Onderzijde schoenen



Productiedatum op zool



Productiedatum in tonglabel



Foto klacht



Foto klacht



Kopie aankoopbewijs

Mocht het zijn dat de klacht niet duidelijk te zien is of er ontbreken nog gegevens waardoor de beoordeling niet kan worden afgerond, dan nemen wij contact met u op. In sommige gevallen kan het zijn dat de klacht alsnog opgestuurd moet worden ter beoordeling/creditering.

Contact: [service@roerdink.nl](mailto:service@roerdink.nl) & WhatsApp: +31 6 26351888 (alleen voor foto's inzake klachten)

# Klachtenformulier



## Klacht artikelen

UW KLACHTNUMMER:				
Aantal	Artikel	Maat	Aankoop datum	Klacht omschrijving

### Beoordeling & vergoeding

Elke klacht is anders en wordt ook individueel beoordeeld. Onderstaande regels worden o.a. meegenomen in de beoordeling:

- Ongedragen = 100% vergoeding
- Tot 2 maanden gedragen = 75% vergoeding
- Tot 4 maanden gedragen = 50% vergoeding
- Tot 6 maanden gedragen = 25% vergoeding
- Vanaf 6 maanden gedragen = 0% vergoeding

Vergoeding zal plaats vinden op het moment dat het product in ons bezit is, en/of door ons of onze leverancier beoordeeld is.

### Buiten garantie

Defecten die **niet** onder de garantie vallen:

- Normale slijtage van zolen en hakken.
- Kale neuzen door normale slijtage van buitenaf.
- Gebreken ontstaan door verkeerd of intensief gebruik.
- Het afgeven of verkleuren van de werkschoenen.
- Gebreken ontstaan door externe invloeden, bijvoorbeeld wrijving, scherpe voorwerpen of (organische) chemicaliën.
- Beschadigingen aan de hiel.
- Het pillen van de binnen voering.
- Lichamelijke ongemakken als zweten of blaren.

Met vriendelijke groet,

**Bernard Roerdink BV**

Contact: [service@roerdink.nl](mailto:service@roerdink.nl) & WhatsApp: +31 6 26351888 (alleen voor foto's inzake klachten)