

Klachtenprocedure

Hoe gaat Eteck met uw klacht om?

In de leveringsovereenkomst is in het kort iets opgenomen over een klachtenprocedure. De klachtenprocedure wordt hieronder verder uitgelegd. Deze procedure is tevens te vinden op onze website www.eteck.nl.

Eteck B.V. wenst dat u tevreden over ons bent. Wij zullen er dan ook alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is uw klacht voor ons aanleiding om na te gaan of wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

U kunt een klacht indienen als u het niet eens bent met bijvoorbeeld:

- Uw nota
- Service
- Levering

Hoe en waar kunt u uw klacht indienen?

U kunt uw klacht indienen door een e-mail te sturen naar klantzaken@eteck.nl. Eventueel kunt u een schriftelijke klacht per post insturen. Vermeld u bij correspondentie altijd uw naam en adres gegevens en indien mogelijk uw contractnummer.

Al uw correspondentie dient u te sturen aan:

Eteck B.V.
T.a.v. afdeling Klantzaken
Antwoordnummer 10068
2740 VB WADDINXVEEN

U ontvangt altijd een schriftelijke (e-mail) ontvangstbevestiging van het binnenkomen van uw klacht.

Wanneer wordt de klacht niet behandeld?

Uw klacht wordt o.a. niet behandeld als:

- U geen NAW gegevens achterlaat
- U geen handtekening plaatst onder uw brief.

Van wie en wanneer verneemt u de afhandeling?

Vanaf het moment van indienen van de klacht, wordt deze binnen 20 werkdagen afgehandeld. Zodra bekend is dat een afhandeling langer dan 20 werkdagen gaat duren, ontvangt u tijdig bericht en wordt daarbij de termijn aangegeven waarbinnen u antwoord krijgt. U krijgt altijd schriftelijk bericht van de afdeling klantzaken.