



Wij nemen u serieus
Onze klachtenprocedure



introdactie

Senersun is toegewijd aan een continue verbetering van kwaliteit; van onze producten en dienstverlening. We willen dat onze klanten keer op keer kiezen voor Senersun, omdat we consistent waarmaken, wat we u beloven. Wij streven ernaar de klant altijd op de eerste plaats te zetten en realiseren ons, dat kleine dingen een groot verschil kunnen maken in uw ervaring van onze service.

Ondanks onze inspanningen, gaan er van tijd tot tijd wel eens zaken verkeerd. Indien en wanneer dit gebeurt, zullen we dit volledig onderzoeken en u uitsluitel geven over waar en waarom het fout is gegaan.

Definitie

Elke keer dat u uw onvrede uit, zullen onze medewerkers uw klacht of opmerking serieus nemen. Wij nemen onze verantwoordelijkheid ten opzichte van klanttevredenheid en zullen hier positief en pro-actief op reageren. Wij zijn van mening, dat feedback van klanten essentieel is voor de continue verbetering van onze kwaliteit in alle aspecten van onze bedrijfsvoering.





Verplichting

Onze toewijding : inclusief

Eerlijk: Wij zorgen ervoor dat elke klacht volledig en naar behoren wordt onderzocht.

Respectvol: We respecteren elke klacht, zonder onderscheid.

Eenvoudig: Onze klachtenprocedure is gemakkelijk te vinden, te begrijpen en te gebruiken.

Efficiënt: We stellen alles in het werk uw klacht binnen een maand te onderzoeken.

Effectief: We pakken uw claim integraal aan en bieden u een effectief antwoord.

Hoe dient u een klacht in

De klachtenprocedure stap voor stap



1
Informeert ons

Verstuur uw klacht per e-mail naar onze klantenservice: after-sales@senersun.com

Zodra uw klacht is ontvangen, wijst Senersun een contactpersoon aan, die verantwoordelijk is voor de behandeling van uw klacht.

24 uur
na de klacht

2
Klachtenformulier van Senersun

Binnen 24 uur nadat uw klacht kenbaar heeft gemaakt, neemt de verantwoordelijke Senersun medewerker contact met u op en stuurt u het klachtenformulier toe.

3
Vul het formulier in en stuur het terug.

U vult het klachtenformulier zo volledig mogelijk in, inclusief foto's en alle relevante documenten en stuurt het terug naar uw contactpersoon van Senersun.

7 dagen
na ontvangst van het klachtenformulier

4
1e antwoord van Senersun

Een eerste antwoord zal aan u worden verstrekt binnen 7 dagen nadat we uw formulier hebben ontvangen; dit bevat een eerste analyse. Indien nodig worden er onmiddellijk maatregelen getroffen.

30 dagen
na ontvangst van het klachtenformulier

5
Definitieve antwoord van Senersun

Een definitief antwoord krijgt u binnen 30 dagen. Op dat moment, zullen corrigerende en preventieve maatregelen door Senersun zijn uitgevoerd.





Heeft u vragen over dit document?

Heeft u vragen over de klachtenprocedure neem dan contact met ons op via
after-sales@senersun.com

www.senersun.nl