

Heeft u een klacht?

Wij willen graag dat u tevreden bent, of u nu wel of geen klant bent bij ons. Onze klachtenprocedure geeft iedereen de mogelijkheid om onvrede te uiten. Wij doen vervolgens ons best om een passende oplossing te zoeken.

Hoe kunt u reageren?

U kunt uw klacht op verschillende manieren aan ons doorgeven:

1. Online (via internet)

Geef uw klacht online aan ons door. [Uw klacht indienen](#)

2. Telefonisch

Bel met ons, afdeling klachtenafhandeling CompleetThuis. Deze afdeling is 7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar via 0341 754 753 (gebruikelijke belkosten)

3. Schriftelijk

Stuur een brief met klacht naar CompleetThuis.

Afdeling klachtenafhandeling CompleetThuis
Westrak 13
3844 LA Harderwijk

Wat gebeurt er daarna?

Als het kan, krijgt u direct antwoord. Soms is er meer tijd nodig. U krijgt altijd binnen 5 werkdagen bericht met:

- het antwoord, of
- een ontvangstbevestiging. Daarin staat het dossiernummer, wie het behandelt, wanneer u antwoord krijgt.

Verwachtte u een andere oplossing?

Bent u het niet eens met het antwoord op uw klacht? Dan kunt u in beroep gaan. Dit betekent dat u ons per brief of e-mail vraagt om uw klacht nogmaals te beoordelen.

Noem in uw brief de volgende punten:

- omschrijving van uw klacht
- uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres
- (eventuele) ordernummer

Stuur ook kopieën van de informatie mee als dit uw klacht duidelijker maakt. Stuur uw brief naar:

Afdeling klachtenafhandeling CompleetThuis
Westrak 13
3844 LA Harderwijk

Wat gebeurt er daarna?

De afdeling klachtenafhandeling bevestigt de ontvangst en geeft aan wanneer u antwoord krijgt. De afdeling doet opnieuw onderzoek naar uw klacht en beoordeelt het antwoord dat eerder aan u gegeven is. Hierna ontvangt u opnieuw een antwoord. Daarin staat dat:

- het probleem is opgelost, of
- het probleem nog wordt herzien, of
- het probleem niet kan worden opgelost.

Is uw klacht hiermee toch niet opgelost? Dan kunt u een degeschillencommissie inschakelen.