

## 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.