

Klachtenprocedure (20230208)
Javita Solutions medical bodywear

Bij Javita Solutions medical bodywear (hierna te noemen 'Javita') zijn wij serieus met klachten over ons werk, onze medewerkers en ons serviceniveau. Als u niet tevreden bent, volgt u het proces voor het indienen van een formele klacht.

Klachten die we wel kunnen behandelen

Wij kunnen klachten behandelen over het werk, onze medewerkers en het serviceniveau van de door Javita geleverde diensten.

Klachten die we niet kunnen behandelen

Klachten met betrekking tot productaansprakelijkheid kunnen wij niet behandelen omdat Javita alleen groothandelfunctie heeft. Uiteraard kunnen wij u dan in contact brengen met de producent.

Welke informatie hebben we van u nodig?

Als u een formele klacht wilt indienen over Javita, hebben wij informatie nodig:

- Een duidelijke, gedetailleerde beschrijving van uw klacht en een afbeelding van het product (indien van toepassing)
- Kopieën van brieven of e-mails met betrekking tot de klacht
- Bij een correspondentiekwestie graag het referentienummer, als u die heeft
- Uw e-mailadres, postadres en/of telefoonnummer (zodat we contact met u kunnen opnemen, indien nodig of gevraagd)

Hoe dien ik een klacht in?

1. U kunt uw klacht per e-mail indienen via ons speciale e-mail adres klacht@javita.nl
2. Als u uw klacht liever schriftelijk opgeeft, kunt u zich richten tot de directie:
Javita Solutions medical bodywear
t.a.v. directie - klacht
Van der Biltlaan 67
4421 BD Kapelle
Nederland

Wat gebeurt er nu

Wanneer u uw klacht correct heeft ingediend, zullen wij u een e-mailbericht sturen om te bevestigen dat wij uw klacht hebben ontvangen. Javita zal binnen 10 werkdagen de klacht onderzoeken en u hierover terug communiceren.

Het kan zijn dat nader onderzoek nodig, daar zullen wij u dan ook binnen 10 werkdagen over informeren.

Wat te doen als u niet tevreden bent

Als u na onze klachtenprocedure nog steeds niet tevreden bent met de uitkomst van uw formele klacht, kunt u contact opnemen met uw lokale Ombudsman voor advies.