



Aanmeldformulier Formele Beoordeling NETEXCARE Klachtenregeling

In te vullen door de textielreiniger

Inleiding

De formele beoordeling van NETEXCARE wordt gegeven in de vorm van een bindend advies. Met het inzenden van dit aanmeldformulier verklaart u dat u de formele beoordeling van NETEXCARE als bindend aanvaardt en zich aan het reglement van de NETEXCARE Klachtenregeling onderwerpt.

Benodigde stukken

NETEXCARE ontvangt graag de volgende stukken:

- Het artikel waarover wordt geklaagd.
- Het *juiste* aankoopbewijs (kassabon of rekening) van het artikel waarover wordt geklaagd. Dit dient u van de consument te ontvangen en mee te sturen met dit formulier.
- Het bewijs van afgifte dat de consument van u heeft ontvangen toen het artikel aan u ter reiniging werd afgegeven. Ook dit dient u van de consument te ontvangen en mee te sturen met dit formulier.
- De schriftelijke klacht, ingediend door de consument.
- Uw schriftelijke antwoord daarop.
- Alle overige stukken die relevant acht voor de beoordeling van de klacht.

Als u niet over alle benodigde stukken beschikt, graag aangeven waarom een stuk ontbreekt.

Uw gegevens

Bent u Netex-lid ☐ Ja ☐ Nee

Bedrijfsnaam:

Contactpersoon:

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

E-mailadres:

Telefoonnummer:



Gegevens van de consument

Naam

Adres

Postcode

Woonplaats

E-mailadres

Telefoonnummer

Beschrijving opdracht

1. Datum opdracht/inname
2. Datum retour/uitgifte
3. Reden voor reiniging (*bijvoorbeeld specifieke vlekken*)
4. Prijs behandeling
5. Is de prijs volledig gedaan? ☐ Ja ☐ Nee
6. Reinigingsspecificaties/behandeling
 - a. Welke reiniging is toegepast? ☐ Per ☐ KWL ☐ Sensene ☐ Hilglo
Anders?
 - b. Is er een natwasbehandeling toegepast? ☐ Ja ☐ Nee
Zo ja, welke? ☐ Naswasbehandeling ☐ Wet Cleaning
Op welke temperatuur?
 - c. Hoe is er gedroogd?
 - d. Is er voor- of nagedetacheerd? ☐ Ja ☐ Nee
Zo ja, waarmee?
7. Waar is het artikel ingenomen/uitgegeven?
8. Wie heeft de reiniging verricht?
9. Is de consument gewezen op risico's? ☐ Ja ☐ Nee
Zo ja, welke risico's?



Artikel

1. Omschrijving van het artikel
2. Bestaat het artikel uit meerdere delen? ☐ Ja ☐ Nee
Zo ja, is het artikel in zijn geheel ter reiniging afgegeven? ☐ Ja ☐ Nee
3. Oorspronkelijke (confectie)maat of afmeting artikel
4. Is er een samenstellingsetiket aanwezig? ☐ Ja ☐ Nee
5. Samenstelling stof
6. Kleur stof
7. Is er een behandelingsetiket aanwezig? ☐ Ja ☐ Nee
8. Is het artikel eerder chemisch gereinigd? ☐ Ja ☐ Nee ☐ Onbekend
9. Is het artikel eerder gewassen? ☐ Ja ☐ Nee ☐ Onbekend
10. Wat was de aanschafwaarde van het artikel
volgens de kassabon?

Klachtbeschrijving

1. Gedetailleerde omschrijving klacht

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



2. Wat is uw standpunt?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Wat is het standpunt van de consument?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Wanneer is de klacht(en) kenbaar gemaakt?

.....

5. Is dit schriftelijk gedaan?

☐ Ja ☐ Nee

6. Heeft u geantwoord op de schriftelijke klacht?

☐ Ja ☐ Nee

Zo ja, op welke datum?

.....

7. Heeft u de consument een aanbod gedaan?

☐ Ja ☐ Nee

Zo ja, op welke datum?

.....

En wat was dit aanbod?

.....

8. Wat is uw voorstel ter oplossing in deze?

.....

.....

.....

.....



NETEXCARE Klachtenregeling

1. Waarom bent u niet tevreden met de uitkomst van het onderzoek door de technisch deskundige in de informatieve beoordeling van de NETEXCARE Klachtenregeling?¹

.....

.....

.....

.....

2. Wat is uw huidige standpunt over de klacht van de consument? Vul dit puntsgewijs in.²

.....

.....

.....

.....

3. Wat heeft u na de informatieve beoordeling nog gedaan om het geschil onderling met de consument op te lossen?

.....

.....

.....

.....

4. Waarom is dit onderling oplossen niet gelukt?

.....

.....

.....

.....

¹ Als de formele beoordeling is aangevraagd door de consument kunt u deze vraag overslaan.

² U kunt **niet** volstaan met een verwijzing naar eerder gevoerde correspondentie.



Formalisering

- Onderstaande verklaart dit formulier naar waarheid te hebben ingevuld
- Onderstaande verklaart zich te onderwerpen aan de bepalingen van het reglement van de NETEXCARE Klachtenregeling en de uitspraak van NETEXCARE als bindend te aanvaarden én ervan op de hoogte te zijn dat rechterlijke toetsing van een bindend advies en het geschil wat daaraan ten grondslag ligt slechts beperkt mogelijk is.

Naam:

Datum:

Plaats:

Handtekening:

.....