Aanmeldformulier Informatieve Beoordeling
NETEXCARE Klachtenregeling

In te vullen door de textielreiniger

Inleiding

Bij een informatieve beoordeling onderzoekt een onafhankelijk technisch deskundige de klacht, het artikel en de aangeleverde stukken. Als de oorzaak en de verantwoordelijkheid voldoende duidelijk zijn, geeft de deskundige een inhoudelijk oordeel in de vorm van een rapportage.

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 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?

.....

.....

.....

.....

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.

Naam: .....

Datum: .....

Plaats: .....

Handtekening:

.....