

Informatie klachtenafhandeling



Geachte Klant,

Voor een snelle afhandeling van uw klacht over één van onze producten, hanteren wij de volgende richtlijnen.

1. **Aanmelden:** Klachten dienen te worden aangemeld via de mail: service@roerdink.nl
2. **Verzending:** De kosten voor het terugsturen van artikelen zijn voor eigen rekening ook als het om klachtparen gaat. De verzending gaat altijd vanuit onze klant anders houden wij ons het recht voor om deze te weigeren en te retourneren
3. **Klachtnummer:** U ontvangt een klachtnummer van één van onze medewerkers. Zonder klachtnummer kunnen de klachten **niet** in behandeling worden genomen.
4. **Klachtformulier & aankoopbewijs:** De klachten moeten voorzien zijn van:
 - Volledig ingevuld klachtenformulier.
 - Het aankoopbewijs van uw klant moet worden meegestuurd met de klachten. Zonder aankoopbewijs worden de klachten niet in behandeling genomen.
5. **Schoon & Netjes:** Klachten moeten schoon en netjes worden aangeleverd, anders houden wij ons het recht voor om deze te weigeren en te retourneren.
6. **Beoordeling:** Klachten worden bij ontvangst beoordeeld of ze in aanmerking komen voor: reparatie of vergoeding
7. **Foto's/WhatsApp:** We vragen om duidelijke foto's van de schoenen (zie voorbeelden hieronder) en van de klacht zelf. WhatsApp: **+31 6 3055 6858** (alleen voor foto's inzake Service & Retouren) Graag in het bericht even vermelden van welk bedrijf u bent.



Achterzijde beide schoenen



Linker voorzijde beide schoenen



Rechter voorzijde beide schoenen



Onderzijde schoenen



Productiedatum op zool



Productiedatum in tonglabel



Foto klacht



Foto klacht



Kopie aankoopbewijs

Mocht het zijn dat de klacht niet duidelijk te zien is of er ontbreken nog gegevens waardoor de beoordeling niet kan worden afgerond, dan nemen wij contact met u op.

Contact: service@roerdink.nl & WhatsApp: +31 6 3055 6858 (alleen voor foto's inzake klachten)

Klachtenformulier



Klacht artikelen

UW KLACHT NUMMER *				
Naam klant:				Datum:
Roerdink bestelnummer:	Artikel:	Maat:	Aantal:	Reden retour:
Toelichting:				

Buiten garantie zonder vergoeding

Defecten die **niet** onder de garantie vallen:

- Normale slijtage van zolen en hakken.
- Kale neuzen door normale slijtage van buitenaf.
- Gebreken ontstaan door verkeerd of intensief gebruik.
- Het afgeven of verkleuren van de werkschoenen.
- Gebreken ontstaan door externe invloeden, bijvoorbeeld wrijving, scherpe voorwerpen of (organische) chemicaliën.
- Beschadigingen aan de hiel en slijtage aan de binnen kant van de hak.
- Het pillen van de binnen voering.
- Lichamelijke ongemakken als zweten of blaren.

Klachten met betrekking tot:

- Kapotte veteroogjes
- Kapotte Boa/Atop aansluiting
- Kapotte inlegzolen

Komen niet in aanmerking volledig credit of gedeeltelijke credit. Dit mag wel bij ons aangemeld worden. Er gaat per klacht bekeken worden hoe wij dit gaan oplossen.

Met vriendelijke groet,
Bernard Roerdink BV

Contact: service@roerdink.nl & WhatsApp: +31 6 3055 6858 (alleen voor foto's inzake klachten)