



Klachtenregeling Autoglaz Nederland en vestigingen

Doel:

Autoglaz Nederland en vestigingen streven ernaar om uitstekende service te bieden aan al haar klanten. Deze klachtenregeling is opgesteld om een gestructureerde en transparante aanpak te bieden voor het behandelen van klachten en het oplossen van eventuele problemen die klanten kunnen ervaren. Bovendien wordt deze regeling gebruikt om de dienstverlening van Autoglaz Nederland en vestigingen te verbeteren.

Indienen van een klacht:

Klanten kunnen een klacht indienen bij Autoglaz Nederland of vestiging door gebruik te maken van een van de volgende kanalen:

Telefonisch: Bel naar de betreffende vestiging of 0800-0028 en geef uw klacht door aan een van onze medewerkers.

Schriftelijk: Stuur uw klacht per e-mail naar de betreffende vestiging of info@autoglaz.nl of per post naar de vestiging of Autoglaz Nederland, Assiesplein 10, 8011 XD Zwolle.

Persoonlijk: Bezoek onze vestiging en bespreek uw klacht met een van onze medewerkers.

Registratie en opvolging van klachten:

Elke ontvangen klacht wordt geregistreerd in ons klachtensysteem met een uniek referentienummer.

Binnen 7 na ontvangst van de klacht ontvangt de klant een schriftelijke of elektronische bevestiging van de ontvangst van de klacht, inclusief het referentienummer.

Autoglaz Nederland en vestigingen streven ernaar om klachten binnen 14 af te handelen. Indien dit niet haalbaar is, wordt de klant hiervan op de hoogte gebracht en wordt een indicatie gegeven van de verwachte afhandelingstermijn.

Behandeling van klachten:

Elke klacht wordt serieus genomen en zorgvuldig onderzocht door bevoegde medewerkers.

Indien nodig kan Autoglaz Nederland en vestigingen contact opnemen met de klant voor aanvullende informatie of verduidelijking.

Autoglaz Nederland en vestigingen streeft ernaar om klachten naar tevredenheid van de klant op te lossen en zal passende maatregelen nemen om herhaling te voorkomen.

