KLACHTENBROCHURE

PIETERNEL LINGERIE
speciaalzaak

Beste klant,

U heeft een Mammacare-product geleverd gekregen. Ondanks het feit dat wij met u uitgebreid de mogelijkheden, onmogelijkheden en eventuele beperkingen van dit product hebben besproken, kan het toch zo zijn dat dit product niet voldoet aan de eisen die u aan een dergelijk product had gesteld.

Zoals toegelicht tijdens de aflevering van uw prothese(n), is/zijn deze geleverd met een proefperiode van 3 weken. Binnen die periode heeft u het recht om deze prothese(n), indien de maat of model u niet goed bevalt, om te ruilen tegen een ander model of maat. Deze omruil garantie is alleen geldig als de prothese(n) in de oorspronkelijke verpakking wordt/worden geretourneerd.
Indien u geen gebruik maakt van het omruilrecht, wordt geacht dat u tevreden bent met de geleverde prothese(n).

Indien na de proefperiode toch nog een klacht of ontevredenheid ontstaat, leggen wij u in deze brochure uit hoe u kunt handelen.

Onze leveranciers geven u een garantie van 2 jaar op eventuele productiefouten die aan de leverancier verwijtbaar zijn. Goed te weten dat eventuele lekkages ontstaan door het gebruik of door eventuele beschadigingen niet onder de garantie vallen.

Wij zullen in eerste instantie de "klacht-prothese" altijd voorleggen aan onze leverancier. Indien dit onder garantievoorwaarden valt, ontvangt u zonder verdere kosten direct een nieuwe prothese.

Problematischer wordt het als de leverancier *binnen een gebruiksperiode van 2 jaar* de klacht afwijst en feitelijk u als veroorzaker aanwijst. De zorgverzekeraars zijn op dat vlak heel strikt. Indien een schade aan uw prothese is veroorzaakt door u als gebruiker, stellen alle zorgverzekeraars u daarvoor verantwoordelijk en dient u de vervangingskosten zelf te betalen. Wij kunnen daar geen enkele verantwoordelijkheid voor dragen.

Als u na lezing van het voorstaande toch besluit een "formele" klacht in te dienen, zullen wij uw 'ontevredenheid' als formele klacht in behandeling nemen conform de Wet Klachtrecht Cliënt Zorgsector.

Bij behandeling van uw klacht dienen de volgende stappen te worden genomen:

1. U meldt uw klacht schriftelijk aan Pieternel Lingerie & Mammacare.

   Deze brief kunt u opsturen naar:

   Pieternel BV
   t.a.v. Mevr. J. van de Kemenade
   Rendierveld 1
   5646 AS Eindhoven
   Email info@pieternellingerie.nl

   In ieder geval zult u binnen 5 werkdagen van ons een reactie op uw klacht ontvangen. Wij zullen daar in aangeven hoe wij uw klacht in behandeling nemen en wanneer wij u naar verwachting over de voortgang zullen informeren. Tevens zullen wij er alles aan doen om, in goed onderling overleg, uw klacht zo goed als mogelijk is op te lossen.

2. Mocht uw klacht door ons niet oplosbaar zijn, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Klachtencommissie Erisietsmisgegaan.nl , waarbij ons bedrijf is aangesloten:

   Deze Klachtencommissie is als volgt te bereiken:

   Klachtencommissie Erisietsmisgegaan.nl,
   Postbus 3045
   3760 DA Soest
   info@erisietsmisgegaan.nl
   https://erisietsmisgegaan.nl

Klachtenprotocol NVMCZ

Wanneer u als cliënt een klacht heeft over de dienstverlening van de leverancier bent u verzekerd van een onafhankelijke afhandeling. De door de SEMH erkende leverancier moet de klacht conform de Wet Klachtrecht Cliënt Zorgsector afhandelen. Om de klacht volgens deze wet in behandeling te kunnen nemen moeten de hieronder genoemde stappen worden doorlopen.

De eerste stap die u moet nemen als klant is bij uw eigen leverancier een klacht indienen. Wij raden u aan dit schriftelijk te doen. Vervolgens zal de leverancier contact met u opnemen en er zelf alles aan doen om de klacht op te lossen.

Mocht dat niet lukken, dan kunt u als klant uw klacht melden bij de onafhankelijke Klachtencommissie Erisietsmisgegaan.nl, waar de leverancier bij is aangesloten.