

# Klachtenbehandeling

## - Procedures



**Snel en professional**

We produceren en leveren kerstbomen van hoge kwaliteit en tevreden klanten is onze prioriteit. In gevallen waarin onze bomen of leveringen niet voldoen aan de verwachtingen van onze klanten, zullen we legitieme klachten zo snel mogelijk afwikkelen.

We willen onze excuses aanbieden voor het eventuele ongemak dat dit voor u heeft veroorzaakt. Het maakt deel uit van de klantenservice van de Green Team Group om klachten efficiënt af te handelen en serieus voor een snelle afwikkeling. Om dit te doen hebben, vragen we onze klanten om de volgende procedure voor klachtenbehandeling te volgen:

### **De klacht moet op tijd zijn:**

Neem telefonisch contact op met onze klantenservice: **+48 326 304 005** of e-mail: **[customerservice@greenteam-group.com](mailto:customerservice@greenteam-group.com)**, direct na ontvangst van de goederen en niet later dan twee (2) dagen na ontvangst.

### **De klacht moet rechtvaardig en verifieerbaar zijn:**

Houd de volgende gegevens bij de hand voor registratie:

- specifiek productnummer (nummer van het kerstboomlabel)
- ladingnummer
- palletnummer
- beschrijving van het defect of de niet-conformiteit
- fotodocumentatie

Onze klantenservice helpt u een klachtenformulier in te vullen voor verdere verwerking.

### **Bezoeken om te leren:**

Als onderdeel van onze klachtenbehandeling zal, indien nodig, uw GT-contactpersoon u zo snel mogelijk bezoeken om de niet-conformiteit met u te beoordelen.

Dit doen we om van de klacht te leren en mogelijke corrigerende maatregelen vast te stellen om herhaling in de toekomst te voorkomen.

### **BELANGRIJK:**

Zorg ervoor dat het niet-conforme product of de levering beschikbaar is voor inspectie en niet wordt weggegooid totdat de klachtenprocedure is afgehandeld.

### **Zie ook onze algemene voorwaarden.**

In het geval dat aan bovenstaande voorwaarden niet zou zijn voldoen, zijn we genoodzaakt de klacht af te wijzen.

Bij voorbaat dank voor uw hulp bij het soepel oplossen van de kwestie.

**GREEN TEAM EUROPE**



TRUE NATURE - PURE TRADITION