

## Woord Vooraf

Wat vervelend dat wij u klacht blijkbaar tot op heden niet naar tevredenheid hebben kunnen oplossen. Wij gaan er van uit – ook al bent u dit niet verplicht – dat uw ontevredenheid ons reeds bekend is. Indien wij dit desondanks niet naar tevredenheid hebben afgehandeld kunt u een schriftelijke klacht in dienen welke door de directie zo spoedig mogelijk zal worden behandeld.

## Klachtenregeling

Omdat wij onze klanten een optimale service willen verlenen vinden wij het belangrijk van u te horen als u klachten heeft over onze dienstverlening. Doe dit - mede om eventuele schade te beperken - zo snel mogelijk. Volgens de wet is een klacht op tijd kenbaar gemaakt als dit binnen twee maanden na ontdekking gebeurt. Dit geldt ook in het geval dat het gekochte product niet de eigenschappen heeft die u op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten. Het is in uw belang om uw klachten schriftelijk kenbaar te maken.

Verzend u schriftelijke klacht aan:

**SteeWell**

Lichtenauerlaan 102

3062 ME Rotterdam

t.a.v.: Directie - inzake klacht

Om de behandeling te bespoedigen verzoeken wij u een kopie van u schrijven te mailen naar [info@steewell.nl](mailto:info@steewell.nl) met in het onderwerp duidelijk vermeld dat het een officiële klacht betreft.

## Afhandeling

Wanneer u een klacht bij ons indient zal die uiterlijk binnen 14 dagen worden beantwoord. Hebben wij daarvoor meer tijd nodig, dan laten wij u binnen 14 dagen weten wanneer u antwoord kunt verwachten.

## Bemiddeling

Wordt een klacht niet naar uw tevredenheid opgelost, dan kunt u gebruik maken van de bemiddelingsregeling van ICTWaarborg door het bemiddelingsformulier op [www.ictwaarborg.nl](http://www.ictwaarborg.nl) in te vullen.