
Eventuele klachten kunt u op de volgende manieren bij ons indienen:

1. Telefonisch
Decoverf.nl is telefonisch te bereiken op telefoonnummer 085-7608941, lokaal tarief.
Bereikbaar tijdens kantooruren: 08.30 – 17.30 uur.
2. Per e-mail
U kunt uw klacht mailen naar info@decoverf.nl.

Klachtafhandeling

De bij ons ingediende klacht wordt binnen 14 dagen na ontvangst van uw klacht beantwoord. Als er meer tijd nodig mocht zijn voor de afhandeling van uw klacht, dan ontvangt u binnen deze 14 dagen een ontvangstbevestiging waarin wij aangegeven wanneer u een inhoudelijke reactie van ons kunt verwachten.

U bent het oneens met het antwoord op uw klacht?

Wij vinden het erg belangrijk dat u tevreden bent met ons antwoord op uw klacht. Indien u zich niet kunt vinden in de uitkomst, dan heeft u de gelegenheid hiertegen in beroep te gaan. Dit kunt u doen door ons per brief te laten weten dat u het er niet mee eens bent en dat u een andere oplossing wenst.

In uw brief dienen de volgende gegevens te worden opgenomen:

- Omschrijving van uw klacht en waarom u het niet eens bent met ons antwoord op uw klacht.
- Uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres;
- Uw klantnummer;

U kunt uw brief sturen naar: Decoverf.nl
 T.a.v. Klantenservice
 Antwoordnummer 699
 8160 VE Vaassen

De klantenservice zal het ontvangst van uw schrijven bevestigen en aangeven wanneer u een antwoord kunt verwachten. Dit zal meestal binnen enkele weken, maar uiterlijk binnen 3 maanden zijn.

U bent het niet eens met de uitkomst?

Binnen een periode van 12 maanden nadat u uw klacht heeft ingediend bij Decoverf.nl en de klacht niet tot een oplossing heeft geleid kunt u een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Thuiswinkel:

Geschillencommissie Thuiswinkel
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
www.sgc.nl

U kunt uw klacht ook altijd kenbaar maken bij het Europese online geschillen platform (ODR),
<http://ec.europa.eu/consumer/odr/>.