

Klachtenprocedure



Bij AstroVac vinden we het belangrijk dat u tevreden bent over onze producten en service. Mocht er onverhoopt toch iets misgaan, dan willen we u vragen om het direct bij ons te melden. Wij zullen ons uiterste best doen om het probleem voor u op te lossen en/of om samen tot een oplossing te komen.

Hoe dient u een klacht in?

- Stuur een e-mail naar info@astrovac.nl;
- Begin uw onderwerpregel met 'klacht';
- Vermeld altijd uw naam, adres, telefoonnummer, en (indien van toepassing) een ordernummer/factuurnummer;
- Beschrijf de klacht zo duidelijk mogelijk en voeg, indien nodig, foto's toe.

Bevestiging en afhandeling

Binnen twee werkdagen ontvangt u van ons een ontvangstbevestiging en binnen veertien dagen ontvangt u van ons een inhoudelijke reactie.

Hebben we meer tijd nodig om uw klacht te behandelen? Dan laten we u dit uiteraard weten, incl. een inschatting van de benodigde tijd.