



Afhandeling herkeur in 10 stappen

1. Heeft u een klacht?

Een klacht over een door u aangekocht product kunt u indienen bij de Kwaliteitsdienst van FloraHolland middels een ingevuld herkeuraanvraagformulier. U kunt hiervoor langs komen bij het kantoor van de Kwaliteitsdienst op de vestiging van aankoop en/of telefonisch contact opnemen. Telefoonnummers

Aalsmeer	0297 39 45 90 (BL)	Rijnsburg	071 409 42 60
	0297 39 48 99 (PL)	Bleiswijk	010 529 73 89
Naaldwijk	0174 63 21 15 (BL)	Eelde	050 309 72 96
	0174 63 24 98 (PL)		

2. Herkeuraanvraagformulier invullen

Een volledig ingevuld herkeuraanvraagformulier dient u als melding in te leveren vóór 16:00 uur. Een KOA herkeuraanvraag dient u vóór 16:00 uur aan te melden op de vestiging van aankoop. Volg de instructies op dit 'Herkeuringsformulier (KOA) bloemen/planten'.

3. Inleveren bij Kwaliteitsdienst

Een of meerdere keurmeesters kijken naar uw product om uw klacht te beoordelen.

4. Behandeling van de aanvraag voor herkeur?

De keurmeesters wijzen uw aanvraag voor herkeur dan wel af of toe.

5. Wenst u een second opinion?

Uw aanvraag voor herkeur is in eerste instantie afgewezen door de keurmeester(s). U kunt een second opinion aanvragen.

6. Wordt de second opinion toegewezen?

Een andere keurmeester voert de second opinion uit op het product met betrekking tot uw klacht en doet hierop een uitspraak over het al dan niet toewijzen van uw klacht.

7. Bezwaarprocedure

Indien ook de second opinion in uw nadeel uitvalt wordt u door de keurmeester gewezen op de bezwaarprocedure bij de klachtencommissie.

8. Korting of Retour bij toewijzing

Is uw klacht toegewezen dan bepaalt de keurmeester of hij u een korting verleent op de betreffende partij of dat hij het product retour neemt.

9. U geeft het product retour

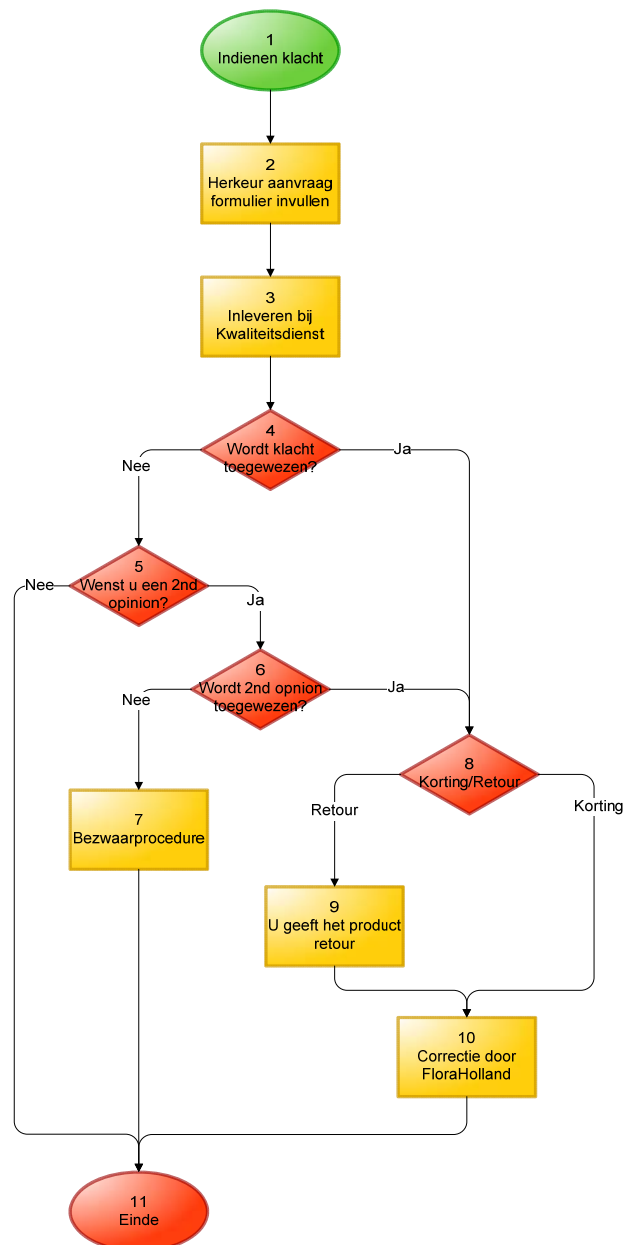
U geeft het product retour aan de keurmeester. Gaat het om een via KOA aangekocht product, dan geeft u dit product retour aan de Kwaliteitsdienst op de vestiging waar het product zich bevindt.



10. Correctie door FloraHolland

De keurmeester zorgt voor een administratieve correctie van de transactie in de systemen van FloraHolland.

Einde van de procedure



Formulier herkeur en KOA herkeur

Kijk op www.floraholland.com voor het 'Herkeuringsformulier (KOA) bloemen/planten' of vraag deze op bij de Kwaliteitsdienst op uw vestiging.