

PROCEDURE VERMISSINGEN, BESCHADIGINGEN EN VERGOEDINGEN

Vermissingen

Indien binnen 4 weken een bepaald artikel niet retour komt van de wasserij is het aannemelijk dat het artikel niet meer bij de eigenaar terecht zal komen. Als het artikel is voorzien van een juiste codering komt het artikel na de wachttijd van 4 weken in aanmerking voor een vergoeding. De klacht zal in de vijfde week na melding worden afgehandeld.

Hoe te handelen bij een vermissing

Een vermissing dient altijd gemeld te worden aan het Klanten Contact Centrum via klantenservice.zorg@cleanlease.nl of telefonisch via 088 400 27 00. Na vergoeding zullen wij het artikel als zijnde “vermist en vergoed” registreren.

Beschadigingen

Als aannemelijk is dat een gemerkt artikel in de wasserij is beschadigd komt het artikel in aanmerking voor een vergoeding. De klacht zal binnen 2 weken na melding worden afgehandeld.

Hoe te handelen bij een beschadiging

Om het Klanten Contact Centrum op de hoogte te brengen van de beschadiging kunt u gebruik maken van één van de onderstaande opties:

1. U mailt twee digitale foto's (1 foto van de beschadiging en 1 foto van het in het artikel aanwezige label) met de omschrijving van de beschadiging naar klantenservice.zorg@cleanlease.nl. Wij zullen het artikel beoordelen of deze in aanmerking komt voor een vergoeding.

Indien er gevraagd wordt om het fysieke artikel, kunt u gebruik maken van de tweede mogelijkheid:

2. U stuurt het beschadigde artikel met omschrijving van de klacht en met uw naam en adresgegevens naar Klanten Contact Centrum CleanLease. In dit geval zullen wij het artikel beoordelen en indien deze in aanmerking komt voor een vergoeding, uit rolatie halen en verwijderen.

Vergoedingen

In bovengenoemde gevallen is CleanLease verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht. Voor de vergoedingen hanteren wij twee verschillende werkwijzen:

1. Vergoeding bij gebruik barcode systeem
2. Vergoeding bij gebruik traditionele label niet zijnde barcodelabels

Wordt een vergoeding toegekend dan zal de klantenservice van CleanLease binnen 2 weken overgaan tot betaling. In het systeem zullen wij het artikel kenmerken als zijnde “vermist en vergoed” of als “beschadigd en vergoed”.

PROCEDURE VERGOEDINGSREGELING BIJ BARCODE LABELS

voorbeeld barcode label

Vergoedingen

Indien besloten wordt over te gaan tot vergoeding, vergoedt CleanLease beschadigde of gemerkte vermiste kledingstukken en artikelen met behulp van onderstaande tabel.

Ouderdom kledingstuk	Vergoedingspercentage
0 - 6 maanden	80%
7 - 12 maanden	60%
13 - 24 maanden	40%
25 maanden en ouder	15%

Wanneer de cliënt de aankoopbon kan weerleggen zal het aankoopbedrag gelden als uitgangspunt. Wanneer géén aankoopbon kan worden weerlegd gelden de bedragen uit onderstaande tabel. De datum van inzet in het wasserijsysteem wordt in dat geval gelijk gesteld met de aankoopdatum.

Vastgestelde nieuwwaarde per artikel bij barcode labels:

Herenkleding	€
Colbert	92,00
Pantalon	47,00
Winterjas	120,00
Regenjas	75,00
Trui/vest	37,00
Spencer	25,00
Jack	55,00
Overhemd	17,00
Kamerjas	20,00

Dameskleding	€
Japon / jurk	77,00
Blazer	50,00
Winterjas	120,00
Regenjas	75,00
Trui/vest	37,00
Blouse	34,00
Jack	55,00
Rok	44,00
Duster	20,00
Broek	42,00

Vrijtijdsleding / kinderkleding	€
(Spijker)broek	42,00
Trainingsjack	32,00
Trainingsbroek	29,00
Bermuda	17,00
Polo	15,00
Sweater	18,00
T-shirt	4,50
Korte broek	4,50

Overige artikelen	€
Hemd	6,00
Onderbroek	6,00
BH	19,00
Nachtjapon	14,00
Pyjamabroek of pyjamajas	10,00
Onderjurk	8,00
Corselet	22,50
Zakdoek	1,00
Sok	4,00

Textiel	€
Dekbedovertrek	23,00
Handdoek	5,00
Hoeslaken	9,00
Washand	3,00
Tafelkleed	12,00
Doek	4,00
Keukendoek	1,00