

Rooidag

Kontak- en Klagtebeleid

Augustus 2026

1. Inleiding

Hierdie Kontak- en Klagtebeleid beskryf hoe Rooidag navrae, terugvoer en klagtes hanteer. Ons streef daarna om alle kliënte met respek, billikheid en professionaliteit te behandel en om probleme so vinnig en doeltreffend moontlik op te los.

2. Doel van die beleid

Die doel van hierdie beleid is om:

- duidelike kommunikasiekanale te verskaf;
- 'n billike proses vir die indien van klagtes uiteen te sit;
- tydige terugvoer aan kliënte te bevorder; en
- hoë standaarde van kliëntediens te handhaaf.

3. Kontakbesonderhede

Rooidag

Eenmansaak

Loeriesfontein

Noord-Kaap

Suid-Afrika

E-pos: verkope@rooidag.co.za

4. Hoe om Rooidag te kontak

Kliënte kan Rooidag kontak vir:

- navrae oor produkte;
- bestellings en afleverings;
- terugsendings en terugbetalings;
- tegniese probleme met die webwerf;
- voorstelle of terugvoer; en
- enige ander algemene navrae.

Alle kommunikasie moet hoflik en volledig wees sodat ons u so doeltreffend moontlik kan help.

5. Indien van 'n klagte

Indien u ontevrede is met 'n produk of diens, versoek Rooidag dat u u klagte skriftelik per e-pos indien.

Sluit, waar moontlik, die volgende besonderhede in:

- u naam en kontakbesonderhede;
- u bestelnommer;
- 'n beskrywing van die probleem;
- die datum waarop die probleem ontstaan het; en
- enige relevante foto's of dokumente.

6. Ontvangs van klagtes

Rooidag streef daarna om die ontvangs van klagtes binne twee werksdae te erken. Indien verdere inligting benodig word om die saak te ondersoek, sal die kliënt daarvan in kennis gestel word.

7. Ondersoek van klagtes

Elke klagte word billik, objektief en vertroulik hanteer. Rooidag mag aanvullende inligting of dokumentasie versoek om die saak behoorlik te ondersoek en 'n regverdige besluit te neem.

8. Oplossing en terugvoer

Rooidag streef daarna om klagtes binne 'n redelike tyd af te handel. Sodra die ondersoek voltooi is, sal die kliënt skriftelik in kennis gestel word van die uitkoms en enige toepaslike oplossing, soos 'n verduideliking, vervanging, terugbetaling of ander gepaste remedie.

9. Eskalasie van klagtes

Indien 'n kliënt nie tevrede is met die aanvanklike uitkoms nie, kan die saak versoek word om intern hersien te word. Niks in hierdie beleid beperk enige regte wat verbruikers ingevolge die Wet op Verbruikersbeskerming of ander toepaslike Suid-Afrikaanse wetgewing het nie.

10. Hoflike kommunikasie

Rooidag is daartoe verbind om alle kliënte met respek te behandel en verwag dieselfde van kliënte. Beledigende, dreigende of diskriminerende kommunikasie kan daartoe lei dat kommunikasie beperk word waar dit wettig en gepas is.

11. Rekordhouding

Rooidag kan rekords van navrae, klagtes en die hantering daarvan bewaar vir administratiewe, regspligtige en kliëntediensdoeleindes, in ooreenstemming met POPIA en ander toepaslike wetgewing.

12. Kontakbesonderhede

Vir navrae of klagtes:

Rooidag
Eenmansaak
Loeriesfontein
Noord-Kaap
Suid-Afrika

E-pos: verkope@rooidag.co.za

13. Wysigings aan hierdie beleid

Rooidag behou die reg voor om hierdie Kontak- en Klagtebeleid van tyd tot tyd te wysig. Die jongste weergawe sal op die Rooidag-webwerf beskikbaar wees met die datum waarop dit laas opgedateer is.

14. Slotverklaring

Rooidag waardeer elke kliënt se terugvoer. Ons sien klagtes as 'n geleentheid om ons diens te verbeter en streef daarna om elke saak professioneel, billik en met integriteit af te handel.