

Wij begrijpen dat het behoud van uw kleding en textiel van groot belang is. Deze informatieflyer biedt u essentiële informatie over hoe wij omgaan met vermissingen, beschadigingen en vergoedingen, zodat u altijd op de hoogte bent van onze procedures. Bij CleanLease streven we ernaar om u een uitstekende service te bieden, met een focus op kwaliteit, transparantie en klanttevredenheid.

Kledingstuk vermist?

Meld de vermissing aan het Cliënt Contact Centrum.

Het is altijd vervelend als u een kledingstuk/artikel mist. Meld de vermissing van uw artikel zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 1 maand nadat u het artikel bij ons ter reiniging heeft aangeboden, bij ons Cliënt Contact Centrum. Zodra u contact met ons opneemt, gaan wij na of uw artikel nog in onze wasserij aanwezig is. Is het artikel niet in de wasserij aanwezig dan hanteren wij een doorlooptijd van 4 weken vanaf de datum van uw melding, omdat een artikel vaak binnen deze 4 weken alsnog retour komt. Indien wij een ongemerkt artikel vinden dat past bij uw beschrijving, sturen we een foto van dit artikel ter beoordeling aan u op. Dit lost de vermissing in veel gevallen op.

Als uw artikel niet retour is gekomen binnen vier weken, verzoeken wij u te reageren op de mail van de klantenservice met vermelding van het ID nummer. Deze mail met ID nummer heeft u ontvangen na indienen van uw vermissing.

De kans is groot dat uw artikel niet meer terecht zal komen. Als het artikel is voorzien van de juiste codering (barcode / QR code / chip), komt het na de wachttijd van vier weken in aanmerking voor een vergoeding.

We handelen de klacht in de vijfde week na melding van de vermissing af.

Kledingstuk beschadigd?

Meld de vermissing aan het Cliënt Contact Centrum.

Als u een beschadiging ontdekt aan een kledingstuk, verzoeken wij u vriendelijk om het beschadigde artikel samen met een omschrijving van de klacht en uw naam- en adresgegevens terug te sturen naar onze wasserij in een zwarte stippenzak. Deze zakken zijn verkrijgbaar op uw locatie.

Na ontvangst van uw artikel wordt de klacht geregistreerd in ons systeem en beoordeeld. Indien uw artikel in aanmerking komt voor vergoeding, wordt deze uitgekeerd. Het artikel wordt in principe niet naar u teruggestuurd, tenzij anders afgesproken met onze klantenservice.

Als wij een beschadiging hebben geconstateerd tijdens het wasproces.

Als een beschadiging ontstaat tijdens het wasproces, zal onze klantenservice contact met u opnemen. De afhandeling van de klacht verloopt verder conform dezelfde procedure als wanneer u de schade zelf ontdekt heeft.

Vergoedingen

Als CleanLease aantoonbaar verantwoordelijk is voor de beschadiging of vermissing van eigendommen van een cliënt of instelling, zal in overleg met de cliënt of instelling de schade worden vastgesteld.

CleanLease vergoedt in deze gevallen maximaal 80% van de nieuwwaarde van het beschadigde of verloren artikel. Als besloten wordt om over te gaan tot vergoeding, zal CleanLease zich baseren op de tabel hiernaast om de vergoeding te bepalen voor beschadigde of gemerkte vermiste kledingstukken en artikelen.

Om in aanmerking te komen voor vergoeding, moet het betreffende artikel voldoen aan de richtlijnen zoals vermeld in de folder 'Tips voor de zorg van uw kleding' en/of 'Brochure Mijn Waslijn'.

Ouderdom kledingstuk Vergoedingspercentage

0 - 6 maanden	80%
7- 12 maanden	60%
13 - 24 maanden	40%
> 25 maanden	15%

Als er geen aankoopbon beschikbaar is, dan zal de vergoeding worden bepaald aan de hand van vastgestelde bedragen per artikel. In dat geval wordt de datum waarop uw artikel is aangemeld bij de wasserij gelijkgesteld aan de aankoopdatum. U vindt een overzicht van de vastgestelde bedragen op pagina 2.

Ontvangt u zelf een factuur van CleanLease?

Het bedrag wordt gecrediteerd op uw volgende factuur. Een eventueel restbedrag wordt binnen twee weken aan u uitbetaald of verrekend met openstaande facturen.

Ontvangt u de factuur van de instelling waar u woont?

Wij crediteren het bedrag aan de instelling die de verdere afhandeling met u zal verzorgen.

Heeft u nog vragen of opmerkingen?

Neem dan gerust contact op met onze klantenservice. Wij staan voor u klaar!

Vergoedingen:

Vastgestelde (maximale) nieuwwaarde per artikel* incl. BTW

Artikelomschrijving	Maximale Nieuwwaarde (per artikel)
Badhanddoek	€ 5,00
Badlaken	€ 7,50
Bandschort	€ 6,00
BH	€ 17,50
Blouse	€ 32,50
Broek (dienstkleding)	€ 15,00
Colbert	€ 87,50
Dekbedhoes 1-persoons	€ 25,00
Dekbedhoes 2-persoons	€ 35,00
Doek diverse	€ 1,50
Duster/Badjas	€ 35,00
Dweil	€ 2,50
Franse sloof	€ 6,00
Hes (dienstkleding)	€ 20,00
Hoelaken 1-persoons	€ 10,00
Hoelaken 2-persoons	€ 15,00
Japon	€ 52,50
Keukenhanddoek	€ 3,00
Korset	€ 25,00
Koksbuis	€ 23,00
Koksbroek	€ 17,00
Kokssloof	€ 6,00
Laken 1-persoons	€ 8,00
Laken 2-persoons	€ 13,00
Nachtjapon	€ 20,00
Onderbroek	€ 7,00
Onderhemd	€ 7,00

Artikelomschrijving	Maximale Nieuwwaarde (per artikel)
Onderjurk	€ 10,00
Overall	€ 25,00
Overhemd	€ 27,00
Pantalon dames	€ 45,00
Pantalon heren	€ 50,00
Pyjama (compleet)	€ 10,00
Rok	€ 45,00
Servet	€ 3,00
Sloop	€ 5,00
Sokken	€ 3,00
Spencer	€ 20,00
Stropdas	€ 12,50
Sweater	€ 25,00
T-shirt (bovenkleding)	€ 15,00
T-shirt (onderkleding)	€ 5,00
Vest/trui	€ 40,00
Vrijtijdspantalon	€ 37,50
Washand	€ 1,75
Zakdoek	€ 1,50
Winterjas	€ 120,00
Jack	€ 55,00
Blazer	€ 50,00
Trainingsjack	€ 32,00
Trainingsbroek	€ 29,00
Bermuda	€ 17,00
Polo	€ 15,00
Korte broek	€ 13,00

*Om in aanmerking te komen voor vergoeding, moet het betreffende artikel voldoen aan de richtlijnen zoals vermeld in de folder 'Tips voor de zorg van uw kleding' en/of: 'Brochure Mijn Waslijn'.

Heeft u nog vragen of opmerkingen?

Neem dan gerust contact op met onze klantenservice. Wij staan voor u klaar!