

# Met een kerstcompliment maak je iedereen blij

Zelf één of meerdere kado's uit mogen kiezen die je echt graag wilt hebben. Dat kan met Kerstcomplimenten.nl. Je ontvangt de inlogcode voor de gepersonaliseerde webshop. Na het inloggen kan het feest ècht beginnen met een voorwoord of filmpje van de directie en kan er gekozen worden uit heel veel handige, trendy en kekke cadeaus, kerstpakketten, goede doelen en leuke cadeaukaarten.

## Assortiment

- ✓ Ruime keuze uit >3000 actuele cadeaus & giftcards
- ✓ Ruime selectie duurzame cadeaus.
- ✓ Schenken aan goede doelen

## Inlogcode & Webshop

- ✓ Verzending van de inlogcode naar de zaak of HAH, of
- ✓ Verzending van de inlogcodes per mail
- ✓ Automatisch ontdebelen adressen
- ✓ Uitgebreide personalisatiemogelijkheden website
- ✓ Eigen voorwoord of filmpje per vestiging mogelijk na het inloggen bij > 100 medewerkers

## Bestellen en levering geschenken

- ✓ Bestellen met enkele muisklikken
- ✓ Verzending geschenken binnen 1 à 2 werkdagen naar het opgegeven huisadres
- ✓ Bestellingen worden zo duurzaam mogelijk verpakt
- ✓ CO2 compensatie op alle HAH verzendingen
- ✓ Gratis reminderservice



## Service & Garantie

- ✓ Helpdesk telefonisch 7 dagen per week
- ✓ Helpdesk online 24/7, responsetijd <1 werkdag
- ✓ 90 dagen zichttermijn en (gratis) ruilen kan zonder opgave van reden, altijd!
- ✓ Standaard 3 jaar garantie, retourneren is altijd gratis
- ✓ Real time online managementrapportage
- ✓ Creditering niet verzilverde vouchers
- ✓ 100% ontzorging, daar gaan we voor



## Eindresultaat

Tevreden medewerkers en een tevreden opdrachtgever:)

## Demoshop

We hebben een demoshop voor u klaargezet:

[www.mijnkerstcomplimenten.nl](http://www.mijnkerstcomplimenten.nl)

Inloggen met: uw eigen e-mailadres / Wachtwoord: kerstcomplimentendemo200

# Communicatie & Helpdesk

## Communicatie

Gedurende de duur van de overeenkomst heeft u een vaste accountmanager. Zij is als ervaren salesmanager commercieel verantwoordelijk voor het contract en fungeert als eerste aanspreekpunt met betrekking tot contractuele verplichtingen op strategisch/tactisch niveau.

## Helpdesk - geen gezeur methode

Wij streven naar een klachtenvoorkomende excellente service en performance wat bijdraagt naar totale ontzorging van u als opdrachtgever. Klachten die onverhoopt ontstaan dienen binnen 1 werkdag naar volle tevredenheid te zijn opgelost. Wij handelen >99,9 % van de klachten af vanuit het principe dat de klant altijd gelijk heeft en zo snel mogelijk geholpen dient te worden. Dit principe is intern bij ons bekend als de "geen gezeur methode".

Op alle uitingen, zowel in de fysieke cadeaувoucher als in de webshop (altijd zichtbaar in het scherm), worden duidelijke verwijzingen geplaatst naar de online en telefonische servicedesk. Alle communicatie van welke aard dan ook, handelen we snel, adequaat en service gericht rechtstreeks af met de besteller (reactie <1 werkdag). Alle communicatie wordt geregistreerd onder een uniek nummer in onze servicedesk. U ontvangt als opdrachtgever tussentijds en achteraf uitgebreide rapportages.

## Telefonische helpdesk

De telefonische servicedesk (geen 0800 of 0900 nummer) is van december t/m februari op werkdagen bereikbaar tussen 08.00 – 22.00 uur, op zaterdag van 09.00 – 18.00 uur en op zondag tussen 12.00 – 18.00 uur. Vanaf maart is de telefonische servicedesk te bereiken op werkdagen tussen 08.00 – 17.00 uur. Alle medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. Tijdens de openingstijden van de telefonische helpdesk is tevens de chatfunctie online actief.

## Online servicedesk

Via de online servicedesk kan men 24 uur per dag, zeven dagen in de week bij ons terecht. Wij streven er naar online gestelde vragen/klachten binnen 1 werkdag te beantwoorden en op te lossen dan wel te voorzien van een inhoudelijke reactie. In 2022 is 98% van ingediende vragen en klachten binnen 1 werkdag beantwoord/opgelost. Het resterende 2% deel binnen 2 werkdagen.

## Persoonlijke service pagina

Iedere order genereert automatisch een persoonlijke servicepagina. Op de persoonlijke service pagina kan men online alle persoonlijke relevante status- en bestelinformatie real time inzien. Inloggen op deze pagina kan door middel van een combinatie van ordernummer en e-mailadres.

## Reminderservice per einde looptijd

Bij het inloggen wordt gevraagd het e-mailadres te registreren. Medewerkers die niet direct hun bestelling plaatsen kunnen zo (indien wenselijk) één week of andere overeen te komen periode voor sluiting van de webshop per mail pro-actief geïnformeerd worden.

## Inlogcode voor Managementtool

Contactpersonen ontvangen een inlogcode voor de uitgebreide managementtool. Met deze inlogcode kunnen de contactpersonen online en real time de voortgang van het project volgen.

## Eindrapportage en Eindevaluatie

We hechten als leverancier veel waarde aan een evaluatiegesprek. U ontvangt van ons uiterlijk eind april 2024 een uitgebreide schriftelijke (digitale) eindrapportage.



# Logistiek & Verzending

## Het bestellen van de geschenken

Met de ontvangen unieke inloggegevens kan er besteld worden via de keuzewebshop. Er kan tot sluiting van de website onbeperkt worden ingelogd zolang er geen bestelling is geplaatst. Na het plaatsen van een bestelling is de website geblokkeerd en wordt men bij een poging tot inloggen doorgeleid naar de persoonlijke beheerpagina met alle relevante order en status informatie. Bij het inloggen wordt gevraagd het e-mailadres te registreren. Medewerkers die niet direct hun bestelling plaatsen worden zo (indien wenselijk) één week voor de sluiting van de webshop per mail geïnformeerd worden. Na het afronden en plaatsen van een bestelling ontvangt men direct per email een bevestiging met alle relevante orderinformatie, logistieke gegevens en contactgegevens van de servicedesk.

## PostNL afhaalpunt

Het is mogelijk om te kiezen om de bestelling af te halen bij een PostNL afhaalpunt.

## Verzending gekozen geschenken via PostNL met Track en Trace

Alle fysieke geschenken worden met Track en Trace via PostNL verzonden. Medewerkers ontvangen per mail de verzendbevestiging met Track en Trace wanneer het pakket verzendklaar is gemaakt en is aangeboden aan PostNL. Zodra men een barcode heeft, kan de zending online gevolgd worden of met de PostNL App. Als de dag waarop de zending wordt aangeboden bekend is, wordt deze dag getoond. Tevens wordt op de dag van levering een tijdvensterindicatie aangegeven waarin het pakket wordt bezorgd.

## Zelf uw bezorgtijd of -plaats kiezen

Komt de bezorging niet goed uit? Dan kan men zelf kiezen waar en wanneer men (ook een PostNL afhaalpunt) het pakket wil ontvangen. De mogelijkheden voor het wijzigen van de bezorging staan in de Track en Trace omgeving. Zodra PostNL het pakket heeft ontvangen van de afzender (meestal in de avond), kan men de keuze doorgeven. Dit kan tot uiterlijk 6:00 uur s' ochtends op de dag van bezorging.

## Bezorger gemist?

Als men niet thuis is probeert de bezorger het pakket eerst af te geven bij de bureaus. Lukt dit niet, dan laat de bezorger een bericht achter en bewaart PostNL het pakket één week op een PostNL-punt in de buurt.

## Pakket niet geleverd

Indien een klant zegt het pakket niet ontvangen te hebben, lossen wij dit altijd servicegericht op. Wij gaan nooit in discussie met uw medewerker maar lossen altijd direct op (geen gezeur methode).

## Gemiddelde levertijd

Wij zijn gewend pakketten doorgaans binnen 24 uur te verzenden. In die uitzonderingsgevallen waarbij wij de online gecommuniceerde termijn niet kunnen realiseren wordt pro-actief contact gezocht met de medewerker en deze geïnformeerd over de verwachte levertijd.

## Retourpakketten

Indien een bestelling retour wordt ontvangen vanwege een foutief opgegeven adres, verhuizing, niet thuis of niet afgehaald van een PostNL punt dan neemt een medewerker van de servicedesk contact op met de besteller om herverzending naar het juiste adres af te stemmen. Vervolgens wordt het pakket opnieuw verzonden.

## Verzending naar het buitenland

Verzending naar het buitenland is mogelijk inclusief Track en Trace. Duitsland en België verzendingen geschieden zonder meerprijs, andere landen op basis nacalculatie.

## Verzending klimaatneutraal

Alle eindejaarsgeschenken worden klimaatneutraal verzonden. U ontvangt achteraf een verklaring hiervan.

# Aanvullende informatie

## Klachtenprocedure

Met 90 dagen zichttermijn, standaard 3 jaar garantie (geen verwijzingen naar fabrikanten) en de belofte dat wij iedere klacht altijd kosteloos oplossen is uw eindejaarsgeschenk bij Kerstcomplimenten.nl in goede handen. Slechts in een enkel uiterst geval kan contact met u als opdrachtgever gewenst zijn. In alle gevallen volgen we in dat geval de door u gewenste oplossing. In basis is de kans binnen onze dienstverlening zeer klein dat een situatie tot een klacht uitmond. Wij streven naar 100% klanttevredenheid.

## Garantietermijn en retourservice.

In principe gaat opdrachtnemer niet in discussie met de ontvanger van het pakket inzake een klacht (geen gezeur methode) en wordt er binnen 1 werkdag een oplossing aangereikt. Dit zal normaal gesproken bestaan uit een kosteloze nazending van het product op het huisadres van uw medewerker.

De ontvanger kan het gekozen geschenk om één van onderstaande redenen kosteloos retourneren:

- Het geleverde artikel is niet het bestelde artikel, klant ontvangt een nieuw artikel, verzending binnen 2 werkdagen.
- Het geleverde is beschadigd of functioneert niet, klant ontvangt een nieuw artikel, verzending binnen 2 werkdagen.
- Het geleverde artikel voldoet niet geheel aan de wensen (90 dagen zichttermijn), klant mag andere keuze maken.
- Pakket is zoekgeraakt bij transporteur of klant zegt pakket niet ontvangen te hebben, klant ontvangt een nieuw artikel, verzending binnen 2 werkdagen.

## 90 dagen zichttermijn

Soms is een product in het echt net niet wat men er van had verwacht. In dat geval kan men het product binnen 90 dagen na ontvangst kosteloos terugsturen via een PostNL punt. Met meer dan 3400 Post NL servicepunten is er altijd wel één dichtbij.

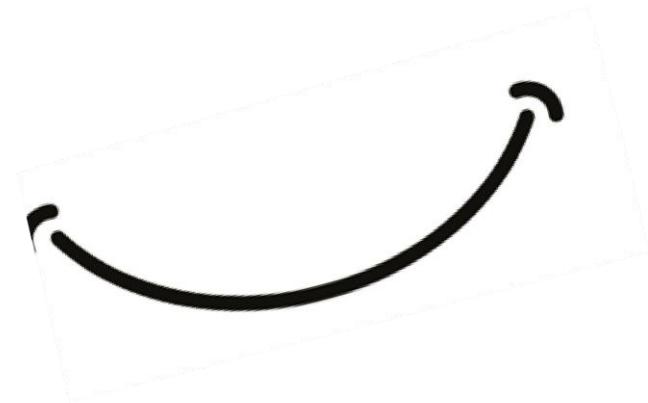
## Garantietermijn 3 jaar

Voor alle fysieke geschenken geldt de Kerstcomplimenten.nl garantietermijn van 3 jaren. Alle garantieaanspraken handelen wij zelfstandig af met onze klanten. Wij verwijzen nooit door naar fabrikanten en/of andere toeleveranciers/importeurs. Wij gaan voor 100% klanttevredenheid.

## Beveiliging persoonsgegevens

Wij voldoen aan de meest recente normen omtrent bescherming persoonsgegevens (AVG). Er zijn bewerkersovereenkomsten afgesloten met iedere organisatie die persoonsgegevens verwerken.

*Wij gaan voor  
100% klanttevredenheid!*



## Certificeringen

Als leverancier van personeelsgeschenken draaien we al aardig wat jaren mee. We zouden niet staan waar we nu staan zonder de hoge kwaliteit en service die we bieden. Om te zorgen dat dit ook meetbaar is en dat wij hierin blijven verbeteren, voldoen wij aan diverse (onafhankelijke) internationale geaccepteerde ISO standaarden. Deze ISO normen helpen ons om continu kritisch te zijn op wat we doen, waarom we het doen, en hoe we dingen doen. Wij zijn gecertificeerd voor de volgende ISO normen:

ISO 14001 - Milieumanagementsysteem  
ISO 22000 - Kwaliteit en voedselveiligheid ISO  
27001 - Informatiebeveiliging

Wij beschikken over het FSQS-NL certificaat.  
Verder zijn we geregistreerd als erkend leerbedrijf.



## Duurzaamheid

Wij streven er naar ieder jaar duurzamer te zijn dan het jaar ervoor. Wij geloven in de noodzaak van (verdere) verduurzaming en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Hierbij houden we rekening met de continuïteit en werkgelegenheid van en binnen onze organisatie. Wij streven er naar om onze interne organisatie zo duurzaam mogelijk in te richten. Hiertoe zijn wij ook ISO 14001 gecertificeerd.

## Klimaatneutrale verzending

Alle onze transportbewegingen geschieden klimaatneutraal. Alle gebruikte karton, vul en eventuele noodzakelijke extra beschermmaterialen zijn van duurzame materialen. Alle geschenken worden automatisch verpakt en op maat gesneden met weinig overtollige ruimte. Naast reductie van verpakkingsmateriaal, scheelt dit lucht, dus ruimte in de busjes, en CO2 uitstoot. Alle transportbewegingen voor de bezorging van de keuzegeschenken geschieden klimaatneutraal. CO2 uitstoot wordt gecompenseerd via de Climate Neutral Group-Gold Standard. U ontvangt hier als opdrachtgever binnen 1 maand na sluiting van de webshop een door Climate Neutral Group afgegeven verklaring van met de gecompenseerde hoeveelheid CO2.

# Het aanbodcadeau

Het magazine wordt samen met de inlogkaart verpakt in de envelop.

Hieronder ziet u een voorbeeld van het magazine, voor iedere prijs categorie blijft het magazine hetzelfde. Het magazine aanpassen met een eigen cover en voorwaard kan vanaf 100 medewerkers.



Kerstcomplimenten.nl