

Zorgen melden of feedback geven

Bij Pure Pet Food hechten we er veel waarde aan om het juiste te doen – voor onze klanten, onze mensen, onze partners en de planeet. We willen dat iedereen die met ons samenwerkt of bij ons koopt zich gerespecteerd, gewaardeerd en eerlijk behandeld voelt.

Als je ooit het gevoel hebt dat we niet aan deze normen voldoen, of als je iets hebt meegemaakt dat niet in overeenstemming is met onze waarden, horen we dat graag. Dit kan zorgen betreffen over hoe je bent behandeld, hoe we samenwerken met onze leveranciers, schendingen van contractuele overeenkomsten, dierenwelzijn, of iets dat onethisch of onveilig aanvoelt. Als je een probleem bij ons wilt melden – of je nu klant, leverancier, partner of onderdeel van onze bredere gemeenschap bent – kun je dat doen zonder bang te zijn oneerlijk behandeld te worden.

Wanneer je een probleem meldt, beloven wij:

Zorgvuldig te luisteren



en jouw feedback serieus te nemen

Vertrouwelijk met jouw informatie om te gaan



en deze met zorg te behandelen

De situatie eerlijk te beoordelen



en snel te handelen om te begrijpen wat er gebeurd is

Je op de hoogte te houden



waar mogelijk over wat de vervolgstappen zijn

We streven ernaar om van iedere feedback te leren, zodat we onze werkwijze kunnen blijven verbeteren.

Als je een probleem wilt melden of feedback wilt delen, neem dan contact met ons op via Yourfeedback@purepetfood.co.uk. We stellen jouw eerlijkheid en vertrouwen oprecht op prijs.

Hoe we externe zorgen oplossen

Hartelijk dank dat je jouw zorgen bij ons kenbaar maakt. Wij streven ernaar om de zaken snel, eerlijk, respectvol en zonder nadelige gevolgen voor jou op te lossen.

Wij erkennen jouw zorgen



We nemen zo snel mogelijk contact met je op (meestal binnen een paar werkdagen) om te bevestigen dat we jouw bericht hebben ontvangen en om uit te leggen wat er vervolgens gebeurt

Wij kijken er zorgvuldig naar



Een lid van ons team zal de situatie beoordelen en contact met je opnemen als we meer details nodig hebben om de situatie volledig te begrijpen

Wij ondernemen actie waar nodig



Afhankelijk van wat we vinden, kunnen we: een oprechte verontschuldiging aanbieden, een fout of misverstand corrigeren, de manier waarop we iets intern doen verbeteren of een eerlijke oplossing bieden als er iets mis is gegaan

We komen bij je terug & leren ervan



Zodra het probleem is opgelost, laten we je de uitkomst weten en gebruiken we de ervaring om ervoor te zorgen dat we zaken blijven verbeteren

Wij nemen elke zorg serieus en zien dit als een kans om het beter te doen – voor onze klanten, onze partners en onze huisdieren.