

Reactie Dana Juwelier

Enkele maanden geleden zijn wij gestart met het toevoegen van het relatief nieuwe merk Christina aan ons huidig assortiment sieraden. Aangezien de kwaliteit en uitstraling van de nieuwe Christina sieraden goed binnen het assortiment passen, was dit een goede stap richting het aanbieden van meer variatie voor onze klanten. Christina is een van oorsprong Deens merk en staat bekend om het feit dat bijvoorbeeld de edelstenen, die aanwezig zijn op meerdere Christina sieraden, allen met de hand gezet zijn. Dit maakt de sieraden niet alleen stijlvol maar ook uniek. Wij streven er naar alle producteigenschappen van deze unieke sieraden daarom ook zo volledig en juist mogelijk weer te geven in onze webshops.

Echter heeft een van onze medewerkers onlangs, op het moment dat u telefonisch contact met ons opnam, samen met u geconstateerd dat enkele producteigenschappen van bepaalde producten op onze website niet klopten met de werkelijkheid. Zo waren bepaalde attributen van producten, bijvoorbeeld 'materiaal' en 'kleur', voorzien van (foutieve/onvolledige) waarden als 'Goud' waardoor er verwarring zou kunnen ontstaan bij onze bezoekers. In het met u besproken geval bestaat het materiaal van de ring oorspronkelijk uit massief zilver en is daarnaast verguld met 3 micron 18 karaats goud. Inmiddels hebben wij de producteigenschappen van de producten in kwestie aangepast op onze website. Ook hebben wij per direct na uw telefoontje extra medewerkers ingezet die de rest van de producten de aankomende dagen zullen nakijken op foutieve producteigenschappen/beschrijvingen. Daarnaast hebben we wijzigingen aangebracht in enkele interne processen en systemen om dergelijke fouten in de toekomst te voorkomen. Middels deze acties trachten wij aan te tonen dat de producteigenschappen onbewust door een menselijke fout foutief zijn weergegeven en dat we ons actief inzetten om al onze bezoekers te allen tijde van correcte informatie te voorzien.

Aan onze partners hebben wij inmiddels ook de nieuwe productfeeds (digitale lijst van producten) aangeleverd zodat zij de wijzigingen z.s.m. kunnen doorvoeren. Echter weten wij door onze ervaring dat deze partners niet altijd even snel zijn met het doorvoeren van wijzigingen, ongeacht de aard of omvang van de wijziging. Wij zullen waar mogelijk druk blijven uitoefenen op alle partners zodat de wijzigingen zo spoedig mogelijk op alle platformen worden doorgevoerd.

Wij bieden onze excuses aan voor hetgeen heeft plaatsgevonden en doen ons uiterste best om dergelijke situaties in de toekomst te voorkomen. Zoals aangegeven hebben wij al het een en ander direct aangepast en waar nodig zullen wij meer wijzigingen aanbrengen. Wij hebben door de jaren heen een zeer positief imago weten op te bouwen waarin betrouwbaarheid een zeer belangrijke rol heeft. Graag verwijs ik u daarom ook naar de vele klantbeoordelingen die onze website rijk is. Wij streven ernaar dit imago en onze identiteit als betrouwbare, persoonlijke en professionele juwelier te allen tijde te beschermen.