

KLACHTENPROCEDURE EN GESCHILLENREGELING

Update 6 april 2018

Termijn indienen klacht:

Klachten dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij Bright & Company B.V., alias “B&C”.

Onder “tijdig” wordt verstaan “binnen een redelijke termijn nadat de klant de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren”.

Melding klacht:

Klachten dienen schriftelijk aan B&C kenbaar gemaakt te worden via de email (info@brightcompany.nl) of schriftelijk naar: Kerkweg 31A, 3603CL MAARSSEN.

Privacy:

Een klacht zal door B&C altijd vertrouwelijk behandeld worden.

Ontvangstbevestiging:

B&C zal binnen 1 week een ontvangstbevestiging sturen aan de klager.

Onderzoek en reactie:

B&C verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht. Binnen 4 weken na het indienen van de klacht zal het onderzoek zijn verricht en zal B&C met de klager corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het voorstel en eventuele vervolgmogelijkheden.

Wanneer blijkt dat er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, is B&C verplicht om dit uiterlijk drie weken na het indienen van de klacht kenbaar te maken aan de klager, inclusief nadere toelichting van dit uitstel én een indicatie wanneer de uitslag verwacht wordt.

Geschillenregeling:

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Geschillen tussen de klant en B&C over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot de door B&C te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de klant als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij Daniëlle Roex van Human Quality Management; Meersstraat 95, BE-9000 Gent (Belgie) of email (info@hqm.be). Human Quality Management treedt op als geschillencommissie.

De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling indien de klant zijn/haar klacht bij B&C heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing. Om het geschil vervolgens te kunnen voorleggen aan de Geschillencommissie moet de reclamant schriftelijk aangeven dat de uitkomst van de klachtenprocedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid. Als de reclamant vervolgens vermeldt een beroep te doen op de Geschillencommissie is er sprake van een formeel geschil.

Een geschil dient binnen de drie maanden na het ontstaan ervan bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

Voor de behandeling van een geschil is de indiener van de klacht een vergoeding aan de Geschillencommissie verschuldigd.

Wanneer de klant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie is B&C verplicht medewerking te verlenen. Wanneer B&C een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie moet zij eerst de klant schriftelijk verzoeken zich binnen de 15 werkdagen uit te spreken of zij daarmee akkoord gaat. B&C dient daarbij te vermelden dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

De Geschillencommissie doet binnen 20 werkdagen uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Indien blijkt dat er meer tijd nodig is om tot een uitspraak te komen, moet de klant hiervan binnen vastgestelde termijnen in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.

De beslissing van de Geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.

B&C bewaart de klacht en de wijze van afhandeling gedurende een periode van vijf jaar.