



INBLINKERS

Klachtenprocedure

Wij hopen dat je tevreden bent met onze diensten.

Heb je toch een klacht? Dan kan je dit laten weten door te mailen naar:

thea@inblinkers.nl.

De volgende richtlijnen zijn van kracht:

- Een klacht over verrichte werkzaamheden of een factuurbedrag dient binnen dertig dagen na verzending van de stukken of de informatie waarover de opdrachtgever klaagt, dan wel, indien opdrachtgever aantoont dat hij de tekortkoming redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken binnen dertig dagen na ontdekking van de tekortkoming, schriftelijk aan Inblinkers kenbaar te worden gemaakt. Overschrijding van deze termijn leidt tot verval van alle aanspraken.
- De ontvangst van de klacht wordt zo spoedig mogelijk bevestigd door Inblinkers, met een uiterlijke responstijd van 14 dagen. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- Een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op, tenzij en voor zover Inblinkers aan opdrachtgever te kennen heeft gegeven dat zij de klacht gegrond acht.
- De klacht wordt binnen 28 dagen afgehandeld. Als er meer tijd nodig is om onderzoek te doen, dan wordt de partij hiervan binnen de termijn van 28 dagen op de hoogte gesteld. Tevens wordt aangegeven wat de reden van de vertraging is en de verwachte termijn waarbinnen de klacht afgehandeld wordt.
- In geval van een terechte klacht heeft Inblinkers de keuze tussen aanpassing van het factuurbedrag, het kosteloos verbeteren of het opnieuw verrichten van de desbetreffende werkzaamheden dan wel het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht.
- Indien opdrachtgever niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, dan kan in beroep worden gegaan bij een onafhankelijke derde: Ooa. De uitspraak van de Ooa is bindend voor Inblinkers. Eventuele consequenties handelt Inblinkers zo snel mogelijk af.
- Klachten en wijze van afhandeling worden geregistreerd door Inblinkers voor een vastgestelde periode van één jaar.