

Klachtenregeling van Texplain®

1. Deze regeling is van toepassing op alle door Texplain geleverde diensten.
2. Klachten over geleverde diensten moeten uiterlijk binnen vier weken na voltooiing van de opdracht schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij Texplain. Na het verstrijken van deze termijn worden de diensten geacht tot volle tevredenheid van de opdrachtgever te zijn uitgevoerd.
3. Texplain zal de klacht vertrouwelijk behandelen en proberen de klacht binnen twee weken na ontvangst op te lossen. De klager ontvangt daarvan schriftelijk bericht.
4. Binnen zes weken na ontvangst van dit bericht, kan de klager de klacht voorleggen aan mr. Hans Verbeeke van Borgman Verbeeke Advocaten te Rotterdam. De schriftelijke en gemotiveerde klacht en de door Texplain voorgestelde oplossing dienen daarvoor per aangetekende brief te worden verzonden Postbus 54502 te (3008 KA) Rotterdam, onder vermelding van 'klacht Texplain'.
5. Mr. Verbeeke zal als onafhankelijk bemiddelaar de klacht beoordelen en adviseren over een oplossing. Dit is een bindend advies waaraan beide partijen zijn gebonden en waartegen geen beroep mogelijk is. De klacht zal strikt vertrouwelijk worden behandeld.
6. Na ontvangst van een klacht zal mr. Verbeeke beide partijen daarvan een bevestiging sturen, die zowel door Texplain als de klager ondertekend dient te worden geretourneerd. Daarmee stemmen partijen vooraf in met het bindend advies.
7. De klager is een bijdrage in de kosten van het bindend advies verschuldigd van € 121,00 (inclusief BTW). Dit bedrag dient voorafgaande aan de behandeling te worden betaald door overboeking op NL11INGB0009104436 ten name van Borgman Verbeeke Advocaten te Rotterdam, onder vermelding van 'klacht Texplain'. Pas na ontvangst van genoemd bedrag zal de klacht verder in behandeling worden genomen.
8. Klager wordt in de gelegenheid gesteld om zijn klacht mondeling toe te lichten.
9. Indien dat voor een juiste beoordeling van de klacht noodzakelijk is, wordt partijen om nadere informatie gevraagd en/of wordt de klacht door mr. Verbeeke met beide partijen besproken.
10. Het bindend advies zal aan beide partijen worden toegezonden, waarna Texplain de klacht overeenkomstig het advies zal afhandelen.

Gouda, oktober 2014