

Klachtenformulier

Indien u een klacht heeft over Prezi-les dient u die schriftelijk kenbaar te maken en verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en deze aangetekend te verzenden ter attentie van de heer H.W. Swart Grimberghoek 27, 7546 HJ te Enschede.

Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze meegezonden klachtenprocedure.

Naam cliënt (organisatie)	
Naam (persoonlijk)	
Adres	
Postcode/plaats	
Telefoonnummer	
Email-adres	

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Omschrijving klacht(en):

Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst: Wat zou dat dan zijn?

Gewenste oplossing/reactie:

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daar uit gekomen?

Datum: / /

Handtekening: _____

Geachte Klant,

Wij betreuen het ten eerste dat u als gewaardeerde klant een klacht heeft over de diensten en / of producten van Eye Present. Deze klachtenprocedure biedt voor u ruimte uw klacht te ventileren en deze biedt ons de gelegenheid onze producten en / of diensten nog beter af te stemmen op u als klant.

Het meegeleverde klachtenformulier moet zo volledig mogelijk worden ingevuld voorzien van datum en handtekening. Het formulier dient u aangetekend te sturen naar:

Eye Present
Tav. dhr. H.W. Swart
Grimberghoek 27
7546 HJ Enschede.

De klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld en wordt door de afdeling waar het betrekking op heeft afgehandeld mocht deze niet tot een afhandeling komen dan wordt de klacht, binnen de gestelde termijnen, verder geleid in de organisatie.

Klachtenprocedure:

Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Op de website staat een button "klachtenprocedure" voor het aanvragen van een klachtenformulier. Wanneer deze geactiveerd wordt kunt u het klachtenformulier downloaden en uitprinten.

Er wordt een klachtendossier gevormd met de volgende gegevens:

- de NAW-gegevens van de klager;
- de indieningsdatum van de klacht;
- de naam van de klachtverantwoordelijke;
- een omschrijving van de klacht;
- de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).
- gedurende de periode van ten minste één jaar nadat de klacht door de onderneming is afgehandeld wordt deze bewaard.

Klachten worden ingediend bij de onderneming.

Eye Present zorgt ervoor dat de klacht vervolgens zo spoedig mogelijk bij de klachtverantwoordelijke terecht komt.

Alle personen die binnen de onderneming betrokken zijn bij de afhandeling van klachten van consumenten krijgen een beschrijving ter beschikking van de te volgen procedure voor de afhandeling van die klacht.

Eye Present bevestigt u schriftelijk binnen 4 weken dat de klacht in behandeling is genomen. De klacht wordt binnen zes weken (bij eenvoudige klachten) dan wel binnen drie maanden (bij complexe klachten) nadat deze is bevestigd afgehandeld. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt u hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk geïnformeerd met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

Wanneer de uitkomst van de procedure onacceptabel is voor u dan heeft u de mogelijkheid binnen 3 maanden de klacht voor te leggen bij een door ons aangewezen onafhankelijk derde persoon. De uitkomst van de onafhankelijke derde persoon is dan bindend voor beide partijen. Mr. J.M. Snellink (<http://www.advocatenkantoorSnellink.nl>) is benoemd tot onafhankelijk persoon.

Hoogachtend,
Eye Present
H.W. Swart