KLACHTENPROCEDURE

Bij Simtra staat klanttevredenheid hoog in het vaandel. Wij streven ernaar al onze opdrachtgevers en klanten altijd tevreden te stellen. Het kan helaas voorkomen dat dit per ongeluk een keer niet lukt. Wij willen u in een dergelijke situatie vragen om dit aan ons te laten weten, zodat wij met een passende oplossing kunnen komen. Wij maken daarom gebruik van deze duidelijke klachtenprocedure.

HET INDIENEN VAN EEN KLACHT

Wij horen het graag wanneer u niet tevreden bent over onze werkzaamheden. Om deze reden hebben wij het melden van een klacht zo laagdrempelig mogelijk gemaakt. U kunt op de volgende manieren een klacht indienen:

- Een e-mail versturen naar info@simtra.nl
- Bellen naar 010-341 21 61
- Ons klachtenformulier invullen op onze website (downloads -> formulieren -> klacht)
- Een brief versturen naar onderstaand adres:

Simtra B.V.
T.a.v. de directie
Beukenlaan 27
2665 DZ Bleiswijk

VERMELDING VAN GEGEVENS

Om zo snel mogelijk met een klacht aan de slag te kunnen gaan vragen wij u onderstaande gegevens te vermelden:

- Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer (indien van toepassing: de naam van de onderneming waarbij u werkzaam bent);
- Een goede omschrijving van de klacht, inclusief uitgebreide onderbouwing/toelichting;
- Eventuele relevante documenten of correspondentie graag ook toevoegen.

REACTIETERMIJN

Wij sturen u binnen een week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging toe. Wij werken graag nauwkeurig, daardoor is het mogelijk dat het enige tijd zal kosten voordat we onze (eerste) reactie versturen. Wij streven ernaar om uiterlijk drie weken na ontvangst van de klacht inhoudelijke te reageren. Als we verwachten dat dit niet binnen drie weken gaat lukken, dan kondigen wij dat tijdig aan.

BEWAARTERMIJN

Wij bewaren klachten, inclusief relevante informatie, tot twee jaar na het behandelen van de klacht.

KLACHTENBEMIDDELING DOOR ONAFHANKELIJKE DERDE

Bent u niet tevreden met de oplossing die wij voorstellen of hebben wij uw klacht ongegrond verklaard? Dan kunt u uw klacht binnen drie maanden voorleggen aan de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). U kunt er ook voor kiezen uw klacht voor te leggen aan een rechter. Het Kifid behandelt geen klachten van bedrijven. Wanneer u als bedrijf niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht kunt u deze voorleggen aan de rechter.

HEEFT U VRAGEN?

Heeft u een vraag over onze klachtenprocedure? Neem dan gerust contact met ons op. Bel Jordi van Vugt op 06-15222680 of mail naar jvanvugt@simtra.nl.