

Klachtenregeling

Ondanks dat service bij ons centraal staat en wij er naar streven om u optimaal van dienst te zijn, kan het voor komen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wanneer u klachten heeft over onze dienstverlening, verzoeken wij u, om deze zo spoedig mogelijk bij onze klantenservice kenbaar te maken. Onze klantenservice zal dan samen met u de klacht bespreken en bekijken op welke wijze wij onze dienstverlening nog beter kunnen afstemmen op uw behoeften. U zult merken dat vrijwel al uw klachten op deze wijze eenvoudig opgelost kunnen worden. Natuurlijk kan het voor komen dat u niet met onze klantenservice tot een bevredigende oplossing kunt komen. In dat geval kunt u gebruik maken van onze klachtenregeling. Indien nodig wordt uw klacht doorgezet naar de directie.

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens prospects, klanten of andere aantoonbare belanghebbende jegens COMCAM of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van de dienstverlening
- *klager*: de prospect, klant of andere belanghebbende of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;

Artikel 2 indienen van een klacht

Klachten kunnen op de volgende wijzen worden doorgegeven:

1. Telefonisch via 0118 – 760 760
2. Via de mail naar salesupport@comcam.pro

Artikel 3 vertrouwelijkheid en kosteloze klachtbehandeling

1. Zowel de indiener van de klacht als COMCAM zullen klachten vertrouwelijk behandelen.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 4 verantwoordelijkheden

1. COMCAM is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. COMCAM houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
3. COMCAM houdt een klachtdossier bij.