

## **KLACHTENPROCEDURE RATECARD.IO**

Ratecard.io (handelsnaam van New-IT b.v.) streeft ernaar haar dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij is niet alleen de inhoud van de dienstverlening van belang, maar ook de snelheid van werken, de bereikbaarheid van onze medewerkers en de informatievoorziening. Ratecard.io doet er alles aan om de dienstverlening aan uw verwachtingen te laten voldoen. Bent u desondanks niet tevreden met de dienstverlening van Ratecard.io, dan kunt u een klacht indienen.

Ratecard.io neemt klachten die worden geuit serieus. Om u te verzekeren van een goede afwikkeling bestaat er een klachtenprocedure. Deze procedure geldt voor alle klachten die Ratecard.io bereiken. Het beleid met betrekking tot die klachten is gericht op het verkrijgen van inzicht in de wensen en verwachtingen van onze klanten. Indien nodig neemt Ratecard.io maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van haar dienstverlening.

De procedure:

1. U meldt uw klacht schriftelijk e-mail aan Ratecard.io: [support@Ratecard.io](mailto:support@Ratecard.io)
2. Binnen drie werkdagen ontvangt u van Ratecard.io een ontvangstbevestiging. Hierin staat onder andere vermeld: een klachtnummer, een korte omschrijving van de klacht en de naam van de behandelaar van uw klacht binnen ons bedrijf.
3. Onder verantwoordelijkheid van de directie van Ratecard.io wordt uw klacht onderzocht en indien noodzakelijk op basis van hoor en wederhoor. Dit betekent dat de onderzoeker eventueel contact met u zal zoeken om de klacht mondeling met u nader te bespreken.
4. Zo spoedig mogelijk na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke uitspraak van de directie van New-IT b.v.. Er zijn 4 mogelijke uitspraken:
  - a. Uw klacht wordt gegrond verklaard. In dat geval wordt vermeld welke vervolgacties Ratecard.io zal nemen.
  - b. Uw klacht wordt ongegrond verklaard. Ratecard.io zal voor deze uitspraak een motivatie geven.
  - c. Uw klacht wordt deels gegrond en deels ongegrond verklaard. Ratecard.io zal een duidelijke motivatie geven en zonodig vermelden welke vervolgacties zullen worden genomen.
  - d. Uw klacht wordt niet ontvankelijk bevonden. Dit houdt in dat de directie zich niet bevoegd acht om over uw klacht te oordelen. De directie zal u dan verwijzen naar de juiste instantie.
5. Als u het niet eens bent met de uitspraak, kunt u binnen één maand na dagtekening van de uitspraak schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van New-IT B.V. te Noordbeemster. Binnen één maand na ontvangst zal er een herbeoordeling hebben plaatsgevonden en wordt u daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.
6. Wij houden rekening met de privacywetgeving en in het bijzonder de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

**KLACHTENFORMULIER**

Naam bedrijf:

Contactperso(n)en(en):

Functie:

Datum klacht ontvangen:

Klacht omschrijving:

Aangenomen door:

Functie:

Ondernomen actie:

Datum:

Naam:

Handtekening:

Beslissing op klacht:

Datum:

Naam:

Handtekening: