

Klachtenregeling I&P

Omdat wij onze klanten een optimale service willen verlenen vinden wij het belangrijk van u te horen als u klachten heeft over onze dienstverlening. Doe dit - mede om eventuele schade te beperken - zo snel mogelijk.

Wanneer kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u klachten heeft over de producten en diensten van I&P of als u vindt dat I&P of iemand die daar werkt u niet correct heeft behandeld. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn als u te lang moet wachten op beantwoording van uw brief. Of als u van mening bent dat u niet correct te woord bent gestaan door personen die werken bij het I&P.

Indienen van uw klacht

U kunt uw klacht uitsluitend schriftelijk indienen. Het is verstandig daarin te melden over welke producten, diensten, afdeling of persoon u klaagt, waarom u een klacht indient en wat er precies is gebeurd. Natuurlijk moet u ook uw naam, adres en telefoonnummer vermelden. Het is raadzaam om eventueel kopieën mee te zenden van stukken die van belang zijn voor uw klacht. Vergeet niet uw handtekening onder uw brief te plaatsen. Wacht niet te lang met het versturen van uw klacht. Volgens de wet is een klacht op tijd kenbaar gemaakt als dit binnen twee maanden na ontdekking gebeurt. Dit geldt ook in het geval dat het gekochte product niet de eigenschappen heeft die u op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten. Het is in uw belang om uw klachten schriftelijk kenbaar te maken.

De afhandeling van uw klacht

Als u een klacht bij ons indient zal die uiterlijk binnen 14 dagen worden beantwoord. Hebben wij daarvoor meer tijd nodig, dan laten wij u binnen 14 dagen weten wanneer u antwoord kunt verwachten.

Als uw klacht in behandeling wordt genomen, neemt I&P de volgende stappen:

1. Indien nodig wordt u verzocht om aanvullende informatie over de gebeurtenis/dienst te geven.
2. Vervolgens stelt I&P een onderzoek in.
3. U wordt in beginsel in de gelegenheid gesteld uw klacht toe te lichten bij I&P. Indien de klacht over een persoon gaat zal de persoon over wie u klaagde de klacht nooit zelf behandelen.
4. Tenslotte neemt I&P een besluit. Hiervan wordt u schriftelijk op de hoogte gesteld.

Wordt een klacht niet naar uw tevredenheid opgelost, dan kunt u gebruik maken van de bemiddelingsregeling van ICTWaarborg door het bemiddelingsformulier op www.ictwaarborg.nl in te vullen.