

Klachtenprocedure

Art2Art streeft ernaar om de verwachtingen van haar klanten altijd waar te maken of te overtreffen. Indien dit onverhoopt niet lukt, staan wij open voor kritiek omdat we altijd willen blijven verbeteren.

Wij moedigen iedereen aan om zijn of haar ontevredenheid aan ons te melden. Klachten worden vertrouwelijk behandeld door de directie van de VOF ART2ART.

De indiener van een klacht ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging dat de klacht in goede orde is ontvangen. We streven ernaar om klachten binnen drie werkweken op te lossen. Indien er redelijkerwijs meer tijd nodig is om de klacht op te lossen wordt dat binnen deze periode kenbaar gemaakt.

Voor klachten die naar de mening van onze klant niet naar tevredenheid zijn opgelost bestaat de mogelijkheid om na het doorlopen van de interne procedure gebruik te maken van de externe klachtenfunctionaris Dhr. B van Miert. Na onderzoek zal zijn uitspraak bindend worden opgevolgd.

Klachten worden gestuurd naar info@Art2Art.nu t.a.v. de klachtencommissie. Een klacht moet voorzien zijn van naam en telefoongegevens zodat we u op de hoogte kunnen houden.

Geregistreerde klachten worden gearchiveerd in een klachtendossier. Dit dossier wordt vijf jaar bewaard.