

KLACHTENREGELING

Bij ACT Webservice spannen wij ons in om u optimaal van dienst te zijn. Het is echter mogelijk dat u, om wat voor reden dan ook, niet tevreden bent over onze dienstverlening. Dit kan te maken hebben met de zakelijke dienstverlening die betrekking heeft op procedurele aspecten, zoals bereikbaarheid van de dienst, informatieverstrekking of communicatie. Het kan ook betrekking hebben op eventueel geleverde producten en/of hardware.

Om uw klacht goed en adequaat te behandelen heeft ACT Webservice een klachtenprocedure opgesteld.

TOELICHTING

Allereerst wordt een onderscheid gemaakt in de klachten die betrekking hebben op de dienstverlening en de klachten die betrekking hebben op een geleverd product.

- Klachten die betrekking hebben op de dienstverlening wordt door ACT Webservice bemiddeld waarbij de klacht volledig wordt afgehandeld.
- Klachten die betrekking hebben op geleverde producten aan consumenten worden door ICTWaarborg behandeld. ICTWaarborg treedt hierbij op als onafhankelijk bemiddelaar. Via de onderstaande link kunt u als consument bemiddeling aanvragen bij ICTWaarborg:
<https://extranet.ictwaarborg.nl/contact/bemiddeling>.

PROCEDURE

1. Samen tot een oplossing komen; Bent u niet tevreden over de dienstverlening of over ons bedrijf? Bespreek dit dan eerst met de betreffende medewerker met wie u reeds contact heeft gehad. U mag verwachten dat onze medewerkers ernaar streven om samen tot een bevredigend resultaat te komen.
2. Bent u daarna nog niet tevreden of vindt u het vervelend om met degene waarover uw klacht gaat in gesprek te gaan? In dat geval verzoeken wij u om schriftelijk een klacht bij ACT Webservice in te dienen. Een klacht wordt door ACT Webservice uitsluitend in behandeling genomen als deze schriftelijk (per brief of e-mail) is ingediend:
 - E-mail: [EMAIL DIENSTVERLENER]
 - Brief: [ADRESGEGEVENS]
3. ACT Webservice beoordeelt of uw klacht gegrond is. Indien uw klacht gegrond is wordt deze geregistreerd en informeren wij u over de afwikkeling van uw klacht.
4. Uw klacht zal 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.