



## Klacht- of complimentprocedure

Piex streeft ernaar de dienstverlening zo optimaal mogelijk uit te voeren. Ben je ergens (on)tevreden over? Laat het ons weten! Dit kan per mail naar: [info@piex.nl](mailto:info@piex.nl) of op werkdagen telefonisch op nummer +31(0)6 51 43 48 48.

Wil je een officiële klacht indienen? Om je te verzekeren van een goede afhandeling heeft Piex een klachtenprocedure.

### De procedure

#### 1. Klacht indienen

Dien je klacht schriftelijk in. De tekst is het uitgangspunt van de behandeling. Naast de melding per brief of per e-mail is er ook een mogelijkheid via het contactformulier op de website. Binnen drie werkdagen ontvang je een ontvangstbevestiging.

#### 2. Vertrouwelijk

Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.

#### 3. Je klacht wordt in behandeling genomen

Indien uitgebreidere toelichting nodig is, nemen we binnen twee weken contact met je op.

#### 4. Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie zal een uitspraak gedaan worden. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeteracties Piex aanbrengt.

Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak gemotiveerd. Je ontvangt hier een schriftelijke bevestiging van.

#### 5. Oneens met de uitspraak?

Wanneer je het met de uitspraak oneens bent, kunt je binnen twee weken na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen. Je wordt dan uitgenodigd om je bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen één maand na dit gesprek ontvangt je schriftelijk bericht over de uitspraak.

## **6. Klacht niet naar tevredenheid afgehandeld?**

Wanneer je vindt dat de klacht niet goed is afgehandeld, kun je dit voorleggen bij een onafhankelijke derde:

### **Mediation Eindhoven**

Contactpersoon : Danny Nehm

Telefoonnummer : +31 (0)6 22 27 21 22

Email : dannynehm@gmail.com

Het oordeel van bovengenoemd contactpersoon is bindend. De kosten worden gedeeld door betrokken partijen. Eventuele consequenties worden binnen twee weken afgehandeld. Indien je niet tevreden bent over de afhandeling kun je je wenden tot de bevoegde rechter.

## **7. Registratie**

Iedere melding/klacht en bijbehorende procedure worden geregistreerd in het CRM-systeem van Piex voor een minimale periode van 2 jaar.