

KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING CAPTAT B.V.

Captat B.V. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Breda onder nummer 54149088.

Wij streven ernaar onze dienstverlening zo zorgvuldig en professioneel mogelijk uit te voeren. Mocht u desondanks niet tevreden zijn, dan hanteren wij de volgende regeling voor het behandelen van klachten en geschillen.

1. Indienen van een klacht

Een klacht kunt u bij ons indienen op de volgende manieren:

- Schriftelijk, per post aan ons bedrijfsadres
- Per e-mail via [martijnvisser@captat.nl]
- Telefonisch via 06 – 5469 4843

Wij verzoeken u bij indiening een duidelijke omschrijving van de klacht en de relevante feiten te vermelden.

2. Bevestiging en behandeling

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen **5 werkdagen** een bevestiging van ontvangst. Uw klacht wordt vervolgens onderzocht door de directie of desgewenst een daartoe aangewezen functionaris die niet direct bij de kwestie betrokken is. Dit kan een externe functionaris zijn.

3. Communicatie

Tijdens de behandeling van de klacht houden wij u op de hoogte van de voortgang. Wij communiceren in de regel per e-mail, tenzij u een andere voorkeur aangeeft.

4. Doorlooptijd

U ontvangt op korst mogelijke termijn, doch uiterlijk binnen **30 dagen** na ontvangst van de klacht een schriftelijke, gemotiveerde reactie. Indien de beoordeling meer tijd vergt, stellen wij u hiervan tijdig op de hoogte, met vermelding van de reden en de nieuwe termijn waarbinnen u onze reactie kunt verwachten.

5. Geschillen

Indien u zich niet kunt verenigen met de uitkomst van de klachtenprocedure, kunt u het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter in het arrondissement Zeeland-West-Brabant, locatie Breda..