

Klachtenregeling SineFuma

SineFuma staat voor kwaliteit in haar aanbod van producten en diensten.

Toch kan het gebeuren dat er wel eens iets mis gaat: waar mensen werken worden fouten gemaakt. Of de producten en diensten sluiten niet geheel aan bij uw verwachtingen. Indien u niet helemaal tevreden bent of als u suggesties heeft voor verbetering verzoeken wij u dit aan ons kenbaar te maken. Uw terugkoppeling helpt ons onze kwaliteit op peil te houden en te verbeteren.

Als u een klacht heeft legt u deze dan eerst voor aan onze directeur, de heer Clarijs.

Mocht u dat niet willen of mocht u zich niet kunnen vinden in de voorgestelde maatregelen, dan kunt u volgens onderstaande procedure een klacht indienen:

1. Een klacht kan zowel mondeling, schriftelijk of via info@sinefuma.com worden ingediend;
2. Klager ontvangt per omgaande een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht.
3. SineFuma streeft er in eerste instantie naar een klacht laagdrempelig af te handelen. Hiertoe zal een door SineFuma aangewezen bemiddelaar binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht contact opnemen met klager. Voor de bemiddelaar geldt dat deze persoon in elk geval niet bij het product of dienst waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Indien klager dat wenst en daarmee akkoord gaat start deze de bemiddeling.
4. De bemiddeling bestaat uit het concreet maken van de klacht alsmede van het doel dat klager met het indienen van de klacht voor ogen heeft. Vervolgens zal bemiddelaar deze voorleggen aan de persoon of personen op wie de klacht betrekking. Bemiddelaar tracht door middel van bijvoorbeeld genoegdoening, toelichting van het gebeurde waarop de klacht van toepassing is, het arrangeren van een gesprek tussen klager en beklagde de klacht af te handelen. Dit bemiddelingstraject beslaat een periode van maximaal 4 weken.
5. Indien klager zodanig tevreden is met de getroffen maatregelen dat de klacht als afgehandeld kan worden beschouwd dan zal dat schriftelijk aan alle partijen worden bevestigd.
6. Indien klager niet tevreden is met de getroffen maatregelen zal SineFuma de partijen schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen van de bevindingen van het bemiddelingstraject en de eventueel getroffen maatregelen. Tevens wordt hierbij gewezen op de mogelijkheid van een formele klachtbehandeling.
7. Indien klager dat wenst kan alsnog een formele behandeling van de klacht worden gestart. Hiertoe dient klager een klaagschrift in te dienen dat tenminste de volgende gegevens bevat: de NAW gegevens van klager, een dagtekening, een duidelijke omschrijving van de klacht en de gewenste maatregelen. Het klaagschrift dient tevens te zijn ondertekend.
8. Voldoet het klaagschrift hieraan niet, dan krijgt klager alsnog de gelegenheid tot aanvulling. Desgewenst kan klager hierbij worden ondersteund door een medewerker van SineFuma waarvoor geldt dat deze niet betrokken is bij de begeleiding van klager en tevens niet in verband kan worden gebracht met hetgeen waarop de klacht betrekking heeft. Ter behandeling zal Sinefuma een extern klachtenbureau inschakelen, te weten de geschillencommissie.