



Klachtenregeling

Horse insight streeft naar een perfecte dienstverlening. Mocht je ondanks mijn inspanningen niet tevreden zijn, dan hoor ik dit graag van je. Een gesprek leidt meestal tot een bevredigende oplossing. Mocht dat niet het geval zijn dan kun je een klacht indienen. Deze procedure bevat informatie over hoe je een klacht kan indienen en binnen welke termijn je een reactie kan verwachten. Met deze procedure wil ik benadrukken dat ik veel waarde hecht aan een goede relatie met jou als klant. Je klacht neem ik altijd serieus en zie ik als een kans om mijn dienstverlening te verbeteren.

1 Definities

1.1 Klacht

Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een klant over de activiteiten en dienstverlening van Horse insight.

1.2 Klant

Elke afnemer van een dienst van Horse insight.

2 Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk tot 14 dagen na levering van de betreffende dienst indienen. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vraag ik van u in ieder geval de volgende zaken in uw schrijven op te nemen:

- Uw naam, adres en woonplaats;
- De datum waarop u uw schrijven verstuurt;
- De dienst die u bij Horse insight heeft afgenomen, waarop uw klacht betrekking heeft;
- Een heldere omschrijving van uw klacht;
- Eventuele voorafgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken.

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter ik in staat ben uw klacht te beoordelen. U kunt uw klacht sturen naar:

Horse insight
Ilse van rooij
Karthuizerserf 8
5706 JL Helmond
ilsevrooij@gmail.com

3 Behandeling van uw klacht

Binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Met deze bevestiging wordt u geïnformeerd over de periode waarbinnen u een inhoudelijke reactie kunt verwachten.

4 Reactie op uw klacht

U ontvangt binnen 1 maand een inhoudelijke reactie op uw klacht. Is uw klacht te complex om binnen deze termijn een antwoord te geven, dan stel ik u hier vooraf schriftelijk op de hoogte. Ik geef daarbij de redenen van de vertraging aan.

5 Rechtsbijstand

Mochten we er samen echt niet uit komen, dan wordt de rechtsbijstand door Horse-insight ingeschakeld.

6 Gegevensbeheer

Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van uw klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld zorgvuldig bewaard. Klachten worden te allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld.