

Klachtenreglement

Versolution

Artikel 1. Algemene en begripsbepalingen

- 1.1 Klacht
Schriftelijke reactie waarin wordt aangegeven dat men het niet eens is met de betreffende dienstverlening of een onderdeel daarvan, aan Versolution. Het niet eens zijn met de gang van zaken moet wel expliciet worden aangeduid als klacht.
- 1.2 Klager
Degene die opdrachtgever is van Versolution, degene die als cliënt(e) gebruik maakt van de dienstverlening van Versolution, toeleveranciers en onderaannemers van Versolution en ieder ander die op enigerlei wijze schriftelijk, mondeling danwel elektronisch (e-mail of via website) met Versolution in contact staat of heeft gestaan.
- 1.3 Verantwoordelijk voor de klacht
De directie van Versolution.
- 1.4 Derden
Alle ingehuurd en niet tot de organisatie behorende personen, die voor kortere of langere tijd werkzaamheden verrichten in opdracht van Versolution.

Artikel 2. Reikwijdte

- 2.1 Dit reglement is van toepassing op alle klachten aan Versolution voor zover Versolution hiervoor kan worden aangesproken.

Artikel 3. Verwerkingen van de klacht

- 3.1 De verwerking van de klacht waarop dit reglement van toepassing is, is omschreven in bijlage 1. In deze bijlage is onder meer aangegeven wie optreedt als beheerder en welke acties zullen worden ondernomen bij een klacht. Deze bijlage vormt een onverbreekelijk geheel met dit reglement.
- 3.2 De verantwoordelijke is aanspreekbaar voor de goede verwerking van de klacht en voor de naleving van de bepalingen van dit reglement.
- 3.3 De verantwoordelijke draagt de verantwoordelijkheid voor de zorg voor de verwerking van de klacht.

Klachtenreglement

Versolution

Bijlage 1

Verwerkingen van de klacht

Deze bijlage vormt een geheel met het klachtenreglement van Versolution.

De klager dient binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende dienstverlening, de klacht schriftelijk te melden bij de directie van Versolution.

De klacht dient duidelijk als klacht aangemerkt te worden. In de omschrijving van de klacht dienen, zoveel als mogelijk is, namen, data voorvallen en bijzonderheden genoemd te worden.

De directie van Versolution zal binnen 1 week, indien nodig, aanvullende informatie bij de klager opvragen.

De directie van Versolution zal binnen 2 weken na ontvangst van de klacht of de eventuele aanvulling hierop, een beslissing nemen.

De beslissing zal gaan over of de klacht gegrond is of niet. Indien de klacht gegrond is zal de klager nader worden geïnformeerd over de verdere afhandeling van de klacht.

De beslissing is met redenen omkleed. De beslissing is zodanig geformuleerd dat ten aanzien daarvan eventueel beroep bij de rechter mogelijk is.

Indien er na behandeling van de klacht niet tot een acceptabele oplossing gekomen kan worden, dan zal het geschil hierover eerst worden voorgelegd aan een te vormen geschillencommissie bestaande uit een vertegenwoordiger van beide partijen en een onafhankelijke mediator.

Indien de klacht gegrond wordt verklaard, zal Versolution, binnen de grenzen van het redelijke, acties ondernemen om met de klager tot een oplossing te komen. Zo zullen klachten over verrichte werkzaamheden alsnog of opnieuw kosteloos worden verricht, tenzij dit aantoonbaar zinloos is geworden.

Indien de klager schade heeft ondervonden is Versolution aansprakelijk binnen de grenzen van art. 15 van de Algemene Voorwaarden, gedeponeed bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam.

Toevoeging

Art. 15 van de Algemene Voorwaarden, gedeponeed bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam:

“Indien de directie van Versolution aansprakelijk is, dan is die aansprakelijkheid als volgt begrensd:

1. De aansprakelijkheid, voor zover die door de aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.
2. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van de directie van Versolution beperkt tot maximaal tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. In afwijking van hetgeen hierboven in lid 2 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte.
4. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Versolution.
5. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade. (Zie ook: rest van Algemene Voorwaarden, gedeponeed bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam)”