

Klachtenregeling

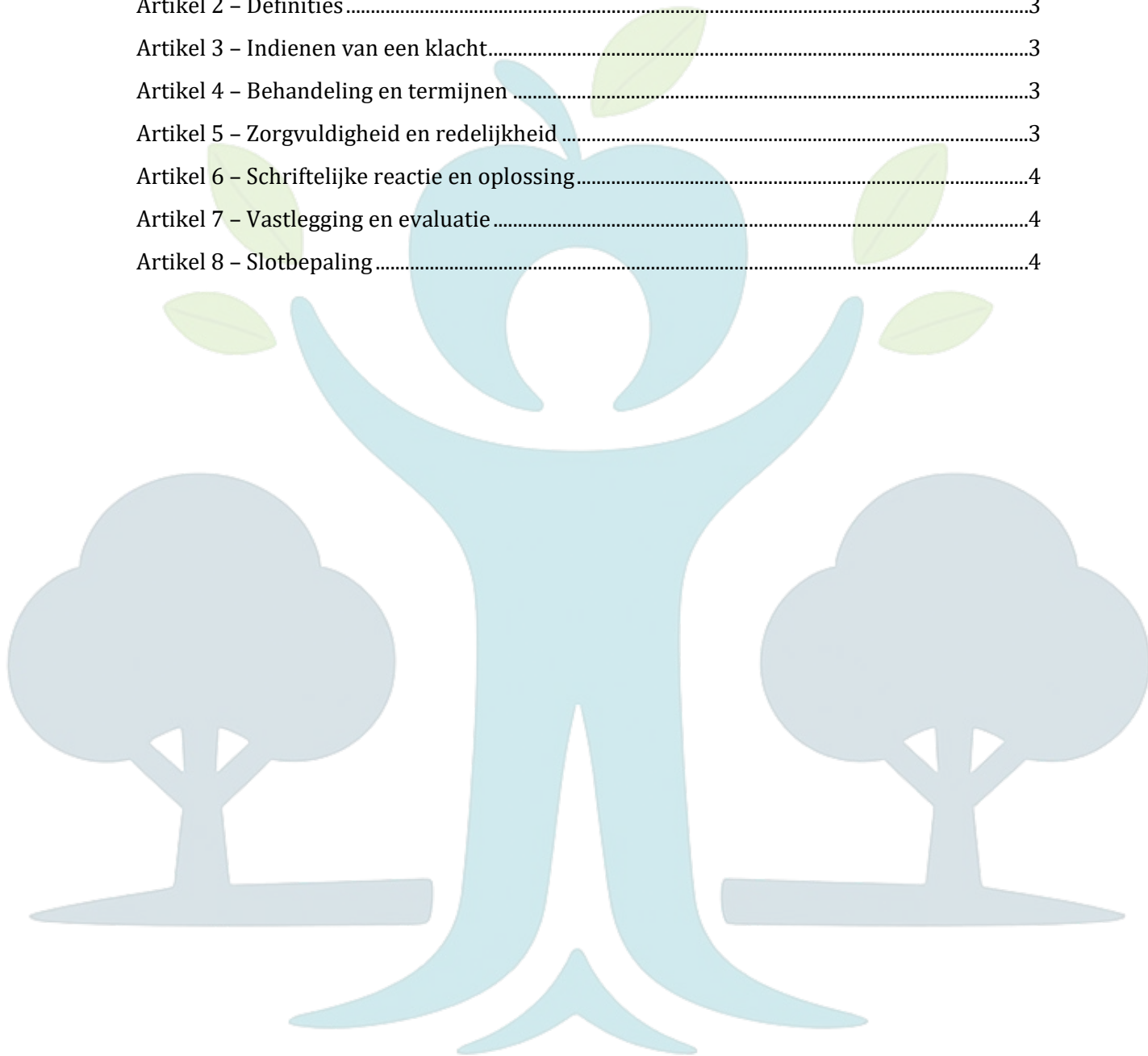


Jonalingq

Klachtenregeling –JonaLinQ

Contents

Klachtenregeling –JonaLinQ.....	2
Artikel 1 – Doel van de klachtenregeling	3
Artikel 2 – Definities	3
Artikel 3 – Indienen van een klacht.....	3
Artikel 4 – Behandeling en termijnen	3
Artikel 5 – Zorgvuldigheid en redelijkheid	3
Artikel 6 – Schriftelijke reactie en oplossing.....	4
Artikel 7 – Vastlegging en evaluatie	4
Artikel 8 – Slotbepaling	4



Versie: 1.0
Update datum: 01-09-2025

Artikel 1 – Doel van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling heeft als doel om op een duidelijke, zorgvuldige en eerlijke manier om te gaan met klachten van klanten, partners of derden, met inachtneming van de bepalingen in artikel 6:162 BW (onrechtmatige daad) en de redelijkheidstoets conform het Nederlandse civiele recht.

Artikel 2 – Definities

Klacht: elke schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening, communicatie, of contractuele verplichtingen van JonaLinQ.

Klager: de natuurlijke of rechtspersoon die een klacht indient.

Artikel 3 – Indienen van een klacht

1. Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend per e-mail of post, en moeten minimaal bevatten:

- Naam van de klager
- Datum van indiening
- Omschrijving van de klacht en relevante feiten
- Contactgegevens van de klager

2. Klachten kunnen worden gericht aan:

JonaLinQ

t.a.v. Klachtenafhandeling

E-mail: partner@jonalinq.nl

Artikel 4 – Behandeling en termijnen

1. Binnen 5 werkdagen na ontvangst bevestigt JonaLinQ de ontvangst van de klacht.
2. De inhoudelijke behandeling van de klacht vindt plaats binnen 15 werkdagen na ontvangst.
3. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hierover geïnformeerd met opgave van reden en termijn.

Artikel 5 – Zorgvuldigheid en redelijkheid

1. JonaLinQ behandelt elke klacht zorgvuldig, transparant en met inachtneming van het hoor- en wederhoorprincipe.
2. De klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn of haar klacht mondeling toe te lichten indien gewenst.
3. JonaLinQ streeft naar een oplossing die in redelijkheid billijk is voor beide partijen.

Artikel 6 – Schriftelijke reactie en oplossing

1. JonaLinQ deelt de uitkomst van het onderzoek schriftelijk mee aan de klager, inclusief eventuele geboden oplossing, herstel of motivering van afwijzing.
2. Als de klager zich niet kan vinden in de uitkomst, wordt gewezen op de mogelijkheid om een civiele procedure te starten via de bevoegde rechtbank, conform artikel 6:162 BW.

Artikel 7 – Vastlegging en evaluatie

1. Elke klacht en afhandeling wordt geregistreerd en minimaal 2 jaar bewaard.
2. Jaarlijks worden de klachten geëvalueerd ten behoeve van kwaliteitsverbetering.

Artikel 8 – Slotbepaling

Deze regeling is van kracht vanaf 01-09-2025 en wordt gepubliceerd op de website van JonaLinQ. JonaLinQ behoudt zich het recht voor de regeling te wijzigen, mits bestaande klachten onder de oude regeling worden afgehandeld.

