

Klachtenregeling Gentle incasso

Wat kunt u doen als u niet tevreden bent over de werkwijze van Gentle incasso?

Wij doen er alles aan om ons werk goed uit te oefenen. Toch kan het zijn dat u een klacht hebt over onze werkwijze.

In dat geval kunt u een klacht indienen. Wij hebben hiervoor een klachtenregeling opgesteld. Hierin kunt u lezen op welke manier u een klacht kunt indienen en hoe het daarna verder gaat.

Artikel 1 Indienen van de klacht

1. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. Een per e-mail ingediende klacht zien wij als een schriftelijk ingediende klacht. De klacht moet zijn gericht aan:

Post:

Gentle incasso t.a.v. de klachtbehandelaar,
Mauvestraat 162 | U 172
1506 JM Zaandam

E-mail: info@gentleincasso.nl

1. De klacht bevat ten minste de volgende gegevens:

- a. Uw naam en adres;
- b. de datum;
- c. een omschrijving van de gedraging waar de klacht over gaat;

1. Als de klacht niet in het Nederlands is gestuurd en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht nodig is, moet de indiener zorgen voor een vertaling.

Artikel 2 Behandeling van de klacht

1. Wij bevestigen de ontvangst van de klacht schriftelijk aan u binnen 5 werkdagen na ontvangst.
1. Wij zullen vervolgens onderzoek doen naar de klacht. Binnen 10 werkdagen na onze schriftelijke bevestiging, laten wij u schriftelijk weten wat de uitkomst en voorlopige conclusie is van het onderzoek. U kunt daarop nog schriftelijk reageren.
1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst definitief afgehandeld. De afhandeling kan met maximaal vier weken worden uitgesteld. Van een eventueel uitstel wordt u op de hoogte gesteld.
1. Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, heeft u de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan Incasso Klacht.

Artikel 3 Geen verplichting tot klachtbehandeling

Klachtenregeling Gentle incasso

1. Wij zijn niet verplicht de klacht te behandelen als deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - a) waarover al eerder een klacht is ingediend die volgens deze klachtregeling is behandeld;
 - b) die langer dan een 3 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c) die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - d) waarvan het gewicht of uw belang daarbij kennelijk onvoldoende is.

1. Als wij de klacht niet in behandeling nemen, wordt u hier zo snel mogelijk van op de hoogte gebracht. Dit is uiterlijk binnen 10 werkdagen nadat we de ontvangst van de klacht aan u hebben bevestigd. U krijgt in dat geval een schriftelijk bericht waarin wordt uitgelegd waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen.