

Klachtenprocedure voor levering diensten aan consumenten

Datum : Juni 2025



Klachtenprocedure levering diensten aan consumenten

1. Doel en reikwijdte

Deze klachtenprocedure beschrijft hoe consumenten een klacht kunnen indienen over onze adviesdiensten en hoe wij de klacht behandelen.

De procedure geldt voor alle particuliere klanten binnen Nederland.

Voordat u een officiële klacht indient, kunt u natuurlijk altijd eerst telefonisch contact met ons opnemen om een en ander te bespreken. Dit kan via telefoonnummer 0184-633875.

Indien u na telefonisch overleg besluit om een klacht in te dienen, is de volgende procedure van kracht.

2. Indiening van een klacht

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dient u volledig binnen 14 dagen na ontdekking schriftelijk (brief of e-mail) in te dienen bij:

Tienmorgen Advies B.V.
Vlietstraat 5
3371 SX HARDINXVELD-GIESENDAM
binnendienst@tienmorgenadvies.nl

Bij de klacht worden in ieder geval naam en contactgegevens, een duidelijke omschrijving van de klacht en eventueel andere relevante gegevens aangeleverd. Indien deze gegevens niet aangeleverd worden, kan de klacht niet in behandeling genomen worden.

3. Beantwoording

Ingediende klachten worden binnen 14 werkdagen na ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Tienmorgen Advies B.V. binnen de termijn van 14 werkdagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

4. Uitkomst en oplossing

Wij streven ernaar om de klacht in goed overleg op te lossen. De oplossing kan bestaan uit bijvoorbeeld: herstel van de fout, (deel)vergoeding, terugbetaling of een andere oplossing.

5. Externe geschilbeslechting

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, is er sprake van een geschil.

In onderling overleg zullen we nogmaals proberen dit geschil alsnog in onderling overleg op te lossen.

Indien er onderling geen oplossing is gevonden, kan het geschil voorgelegd worden aan de rechtbank te Rotterdam, tenzij Tienmorgen Advies B.V. er voor kiest om dit geschil te laten voorleggen aan een ander gerecht.

