



## Klachtenprocedure

Linguability hecht veel waarde aan goed contact met haar klanten. Tevredenheid bij de klant staat hoog in het vaandel. Mocht er zich desondanks iets voordoen waardoor u niet tevreden bent met onze diensten, dan horen wij graag van u.

Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van onze dienstverlening. Enkele voorbeelden:

- u vindt onze informatie, zoals de website, folders, toelichting, facturen, offertes of plannen van aanpak, onjuist of niet volledig;
- u vindt onze bereikbaarheid onvoldoende;
- u vindt dat er niet volgens afspraak wordt gewerkt;
- u vindt dat een van onze medewerkers u niet correct heeft bejegend.

Voordat u een officiële klacht indient, waarderen wij het als u over eventuele problemen eerst met de betrokken medewerker van eurotaal.com spreekt en/of telefonisch of per email contact met ons opneemt, zodat wij direct met u naar een oplossing kunnen zoeken. Bent u desondanks niet tevreden met de geboden oplossing, dan kunt u een officiële klacht indienen.

Een officiële klacht moet schriftelijk of per email worden ingediend. Wij waarderen het als u daarbij meteen aangeeft met welke oplossing u wel tevreden zou zijn. Binnen uiterlijk 10 werkdagen ontvangt u van ons bericht. Indien de klacht gegrond is, zullen we een passende oplossing bieden. Indien de afhandeling van de klacht meer tijd vergt, ontvangt u hiervan binnen de gestelde 10 werkdagen bericht en zult u op de hoogte worden gesteld van de te verwachten tijdsperiode die nodig is om de klacht af te handelen.

Indien we niet in goed overleg kunnen komen tot een oplossing die voor beide partijen acceptabel is, wordt een onafhankelijke derde ingeschakeld, te weten de directie van Bokslag B.V. gevestigd te Rotterdam. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is dan bindend.

Alle klachten en de afhandeling daarvan worden vertrouwelijk behandeld en bewaard voor een periode van minimaal 2 jaar en maximaal 7 jaar.

*Deze klachtenprocedure is opgesteld in augustus 2022.*