

Active Impact
Rosenweg 5
52538 Selfkant- Tüddern
0618833832
info@activeimpact.nl
www.activeimpact.nl
KvK 17228382
BTW NL001102416B71
IBAN NL05INGB0004187420
AGB code praktijk 90095847
AGB code behandelaar 90120484

Klachten reglement

Bent u niet tevreden? Laat het ons weten !

Als u tevreden bent horen wij dat graag natuurlijk.
Maar ook klachten, vragen en opmerkingen zijn directe aanleidingen om onze dienstverlening te verbeteren.

Daarom zijn wij heel blij als u met uw klachten bij ons komt.



Meld uw klacht, vraag of opmerking aan via het mailadres
info@activeimpact.nl

Zowel Active Impact als de klant streven er naar om eventuele klachten gezamenlijk, in onderlinge overeenstemming en in redelijkheid op te lossen, rekening houdend met de bepalingen van de Algemene Voorwaarden van Active Impact.

Om dit te bereiken zullen onderstaande 3 stappen worden genomen in het vertrouwen om zo snel mogelijk een oplossing te vinden. Daarom dient de klant een eventuele klacht binnen een redelijke termijn* aan Active Impact te melden.

- Klachten kunnen door de klant in eerste instantie via de Contact pagina worden gemeld bij Active Impact. Wij nemen dan snel contact met u op en trachten binnen 2 weken tot een bevredigende oplossing te komen.
- Indien u niet tevreden bent over de aangeboden oplossing dient de klacht formeel te worden neergelegd per email aan: info@activeimpact.nl met de vermelding "Formele klacht". Active Impact zal de formele klacht binnen 4 weken behandelen en de klant een passende oplossing aanbieden.
- Indien de klant hiermee niet akkoord gaat kan Active Impact besluiten om in overleg met de klant voor gezamenlijke kosten een beroep te doen op de klachtenfunctionaris van de ABvC, die zal trachten tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen. Indien op deze wijze geen oplossing wordt gevonden wordt de klacht doorgeleid naar de SCAG, de door het ministerie van VWS erkende onafhankelijke geschillencommissie. Zie de link voor de [Cliëntfolder van de SCAG](#).
- Deze oplossing is zwaarwegend voor beide partijen alvorens artikel 17 van de Algemene Voorwaarden van Active Impact in werking treedt.
- Als redelijke termijn voor het indienen van klachten wordt beschouwd:

Binnen 30 dagen na het plaatsvinden van de door Active Impact verrichte diensten, of binnen 8 dagen na de ontdekking van het gebrek, indien de klant aantoont dat hij het gebrek niet eerder kon ontdekken. Bij overschrijding van deze termijnen in redelijkheid verliest de klacht zijn geldigheid.