

## **Klachtenregeling**

Omdat wij onze klanten een optimale service willen verlenen vinden wij het belangrijk van u te horen als u klachten heeft over het door u gekochte product. Doe dit - mede om eventuele schade te beperken - zo snel mogelijk. Volgens de wet is een klacht op tijd kenbaar gemaakt als dit binnen twee maanden na ontdekking gebeurt. Dit geldt ook in het geval dat het gekochte product niet de eigenschappen heeft die u op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten. Het is in uw belang om uw klachten schriftelijk kenbaar te maken. Als u een klacht bij ons indient zal die uiterlijk binnen 14 dagen worden beantwoord. Hebben wij daarvoor meer tijd nodig, dan laten wij u binnen 14 dagen weten wanneer u antwoord kunt verwachten.

Bekijk en download [hier](#) de Algemene Voorwaarden van Cloud Flevoland BV.

Wij hanteren de Algemene Voorwaarden van ICTWaarborg.

### **Klachtenregeling Cloud Flevoland BV**

Wij streven ernaar om met onze producten en diensten aan de verwachtingen van onze klanten te voldoen en deze waar mogelijk te overtreffen.

Indien u niet tevreden bent over onze producten en-/of diensten, dan kunt u daarover een klacht bij ons indienen. Wij luisteren naar u en zoeken graag samen naar een passende oplossing.

In deze klachtenregeling leest u wat wij onder een klacht verstaan, hoe u een klacht kunt indienen en wat wij hiermee doen. Deze klachtenregeling betreft uitsluitend de producten en diensten van Cloud Flevoland BV.

### **Wat verstaan wij onder een klacht?**

Onder een klacht verstaan wij elke blij van onvrede over onze producten of diensten.

### **Hoe dient u een klacht in?**

U kunt uw klacht schriftelijk indienen.

Deze kunt u richten aan:

Cloud Flevoland BV  
t.a.v. Administratie  
Randstad 22-137  
1316 BW Almere

### **Wat doen wij met uw klacht?**

Nadat wij uw klacht hebben ontvangen, sturen wij u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Wij streven ernaar om eerst telefonisch contact met u op te nemen over de inhoud en de afhandeling van de klacht.

Binnen 14 werkdagen vanaf de ontvangst van uw klacht sturen wij u een schriftelijke inhoudelijke reactie. Als wij uw klacht in het weekend of op een feestdag ontvangen, dan begint de termijn de eerste werkdag daarna. In onze reactie leest u of uw klacht is toegewezen of afgewezen en waarom. Als uw klacht is toegewezen, dan leest u ook hoe wij de klacht hebben opgelost of nog zullen oplossen. Als uw klacht is afgewezen, dan ontvangt u de reden en krijgt u verdere informatie over wat u kunt doen. Wij registreren uw klacht en de afwikkeling daarvan.

Als wij naar aanleiding van uw klacht onze producten of diensten kunnen aanpassen dan zullen wij dat doen en u daarover informeren.