



Klachtenprocedure Bureau Vie.

Voor alle klachten over werkzaamheden van Bureau Vie. geldt dat:

1. Klachten over bejegening, uitlatingen, geleden schade of over verrichtte werkzaamheden door diegene die uit naam van Bureau Vie. een dienst hebben geleverd, dienen door de betrokkenen (opdrachtgever of deelnemer) binnen acht dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen veertien dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Bureau Vie. Prinsengracht 104, 1015 EA te Amsterdam of via info@bureauvie.com, verder genoemd; gebruiker.

De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat gebruiker in staat is adequaat te reageren.

2. De klager ontvangt binnen acht dagen een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. Hierin zijn opgenomen; de datum van de klacht alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft en wat de wens van de klager is.

3. Binnen veertien dagen zal gebruiker schriftelijk mededelen of de klacht gegrond of ongegrond is verklaard.

4. Indien een klacht gegrond is verklaard, zal gebruiker de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

5. Indien een klacht niet gegrond wordt verklaard is er de mogelijkheid om binnen dertig dagen schriftelijk in beroep te gaan bij de geschillencommissie bestaande uit een lid namens de opdrachtgever, een lid namens Bureau Vie. en een lid aan te wijzen door deze twee leden gezamenlijk.

Het lid namens Bureau Vie is Mr. Jennifer Aarts (jennifer.aarts@hotmail.com) Uitspraken van deze geschillencommissie zijn bindend.

6. De geschillencommissie die de klacht behandeld heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.

7. Een uitspraak zal uiterlijk dertig dagen na ontvangst, via hoor en wederhoor, worden uitgebracht. Het advies is voor beiden partijen bindend.



8. Indien de klacht gegrond is verklaard door gebruiker en de geschillencommissie, zal gebruiker slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 9 uit de algemene leveringsvoorwaarden van Bureau Vie, welke op aanvraag worden toegestuurd.

9. Bij een blijvend geschil zal klager zich kunnen wenden tot de rechter, zoals omschreven in artikel 12 uit de algemene leveringsvoorwaarden van Bureau Vie. welke op aanvraag kunnen worden toegestuurd.

10. Bureau Vie draagt zorg voor registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de klacht en de getroffen maatregel en zal deze voor een termijn van 3 jaar bewaren.