

## **Interne klachten- en geschillenregeling Interpayment**

Geschillen die zijn gerezen c.q. rijzen over (de kwaliteit van) onze dienstverlening zijn onderworpen aan de volgende interne klachten- en geschillenregeling:

1. Klachten over (de kwaliteit van) de dienstverlening kunnen worden voorgelegd aan ons kantoor. Binnen het kantoor is de eigenaar daarvan - hierna genoemd 'klachtenfunctionaris' - belast met de afhandeling van klachten.
2. Klachten dienen schriftelijk per e-mail, gericht aan het e-mailadres: [info@interpayment.nl](mailto:info@interpayment.nl) en onder opgave van redenen te worden voorgelegd aan de klachtenfunctionaris binnen een termijn van drie maanden na het moment waarop klager kennis heeft gekregen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven.
3. De klachtenfunctionaris neemt de klacht onmiddellijk in behandeling en bevestigt dat schriftelijk binnen twee (2) dagen na de datum waarop de klacht is binnengekomen. Zo nodig verzoekt de klachtenfunctionaris om nadere (schriftelijke of mondelinge) inlichtingen of een nadere toelichting.
4. Zo spoedig als mogelijk nadat de klacht en/of de nadere toelichting hem heeft bereikt, treedt de klachtenfunctionaris in contact met de klager en/of eventueel opdrachtgever en gaat met ze in gesprek.
5. Indien daartoe aanleiding bestaat, belegt de klachtenfunctionaris een bespreking op kantoor, waarbij klager en/of opdrachtgever in de gelegenheid worden gesteld tot hoor en wederhoor.
6. De klachtenfunctionaris neemt – al dan niet na toepassing van hoor en wederhoor – een beslissing omtrent de klacht die zoveel mogelijk gericht zal zijn op het wegnemen van de (oorzaken van) de klacht. Hij doet daartoe in die gevallen die zich daartoe lenen een schriftelijk voorstel aan de klager en stelt hem in de gelegenheid daarop schriftelijk te reageren.
7. Het streven van ons kantoor is er steeds op gericht om de afhandeling van een klacht met de grootst mogelijke voortvarendheid en zorgvuldigheid af te ronden. Indien een klacht niet door een dergelijke afhandeling kan worden tenietgedaan, staat het de klager vrij de normale rechtsmiddelen te bewandelen. Ook op deze klachten- en geschillenregeling zijn de incassovooraanwaarden van toepassing.