

Klachtenreglement voor True Taste B.V. en haar handelsnamen, waaronder Carrièrepoort

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) Carrièrepoort: dienstverlenend bureau gericht op Human Resource Development, gevestigd aan de Hebronstraat 10^c in Rotterdam, ingeschreven bij Kamer van Koophandel Rotterdam onder nummer 54157587.
- b) Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Carrièrepoort.
- c) Medewerker: eenieder die werkzaamheden verricht voor Carrièrepoort, ongeacht of hij of zij in dienst is van Carrièrepoort of freelanceactiviteiten voor Carrièrepoort verricht;
- d) Ontvanger: een medewerker van Carrièrepoort die de klacht in ontvangst neemt;
- e) Klager: diegene die een klacht indient.

Artikel 2 Klachtenrecht

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop Carrièrepoort zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem/haar of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij Carrièrepoort.
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Carrièrepoort, wordt aangemerkt als een gedraging van Carrièrepoort.
3. De ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

Artikel 3 Behoorlijke behandeling

Carrièrepoort draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen. Een klacht schort de verplichtingen van Carrièrepoort niet op, tenzij Carrièrepoort schriftelijk anders aangeeft.

HOOFDSTUK 2 DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 4 Indienen van een klacht

1. Bij klachten dient klager zich allereerst te wenden tot Carrièrepoort. Bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de klager zich te wenden tot Stichting WebwinkelKeur (www.webwinkelkeur.nl), deze zal gratis bemiddelen. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de klager de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de door Stichting WebwinkelKeur aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, de uitspraak hiervan is bindend en zowel Carrièrepoort als klager stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de klager betaald dienen te worden aan de betreffende commissie. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).
2. De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in bij de directie van Carrièrepoort. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en

duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.

3. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.
4. De klacht bevat ten minste:
 - a. De naam en het adres van de klager;
 - b. De dagtekening;
 - c. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
5. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
6. Carrièrepoort kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het eerste, tweede of het derde lid voldoet, mits de klager van de onvolkomenheid van de klacht op de hoogte is gebracht en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen.

Artikel 5 Interventie

1. Zodra Carrièrepoort naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende klacht.
2. Aan de klager wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat Carrièrepoort ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
3. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

1. De bij Carrièrepoort ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - a. De afhandelingstermijn;
 - b. De verdere procedure;
 - c. De contactpersoon;
 - d. De mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien;
 - e. Carrièrepoort zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug aan de klager.

Artikel 7 Onpartijdige klachtenbehandelaar

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie van Carrièrepoort tenzij:
 - a. De directie zelf het onderwerp is van de klacht;
 - b. De directie de behandeling niet kan of wenst uit te voeren.
2. Indien lid 1 van toepassing is, wordt de behandeling van de klacht overgedragen aan een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Wanneer de klager het niet eens is met de behandeling of met de uitkomst van de behandeling, heeft hij een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde. De klager kan zich dan wenden

tot bureau CVP+ in Den Haag (zie www.centrumvertrouwenspersonenplus.nl). De uitspraak van dit onafhankelijke bureau is bindend.

Artikel 8 Niet verplicht in behandeling nemen

1. Carrièrepoort is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. Waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 6, eerste en tweede lid;
 - b. Die langer dan 4 maanden vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. Die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - d. Zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9 Toezendingsplicht beklagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 10 Hoorplicht

1. Carrièrepoort stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 11 Afhandelingstermijn

1. Carrièrepoort handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst. Mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maakt dan geldt lid twee van dit artikel.
2. Carrièrepoort kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 12 Afhandeling

1. Carrièrepoort stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van Carrièrepoort kan, na het besluit van de onafhankelijke derde, geen vervolgebzwaar of vervolgberoep worden ingesteld.
3. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

4. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door Carrièrepoort, zal Carrièrepoort naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

HOOFDSTUK 3 OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 13 Verantwoordingsinformatie

Carrièrepoort draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten en bewaart deze gedurende 2 jaar.

Artikel 14 Citeertitel, inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement Carrièrepoort.
2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 16 oktober 2013.