

Artikel 18 - Klachten

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service van DBC-Sneek B.V. of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via info@dbc-sneek.nl met als onderwerp "Klacht".
2. Elke ontvangen klacht zal door de organisatie vertrouwelijk worden behandeld.
3. De ontvangen klacht en de wijze van afhandeling worden bij de organisatie geregistreerd in een klachtenregistratie en voor een termijn van minimaal 2 jaar bewaard.
4. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil DBC-Sneek B.V. de klacht in behandeling kunnen nemen.
5. DBC-Sneek B.V. zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
6. De klacht wordt binnen een termijn van 6 weken na ontvangst afgehandeld en schriftelijk bevestigd.
7. Als blijkt dat de klacht niet binnen 6 weken na ontvangst kan worden afgehandeld dan wordt de deelnemer hiervan binnen de vastgestelde termijn van 6 weken in kennis gesteld waarbij uitstel wordt toegelicht. Bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer er uitsluitel wordt verwacht.
8. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Indien niet mogelijk is er mogelijkheid dat de klacht wordt doorgezet naar onafhankelijke klachten functionaris, te weten Hypovisie Noord (info@hypovisienoord.nl). Voor de afhandeling van het geschil zal de beslissing van Hypovisie Noord bindend zijn voor de organisatie.
9. Consequenties na aanleiding van een oordeel worden door de organisatie binnen 4 weken afgehandeld.

Artikel 19 - Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen DBC-Sneek B.V. en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. DBC-Sneek B.V. heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.
3. Ingeval van vertalingen van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse versie leidend.
4. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen DBC-Sneek B.V. en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Noord-Nederland (locatie Leeuwarden), tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.