



Klachtenregeling Humalaya

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Klant: Natuurlijk persoon, dan wel (privaatrechtelijke of publiekrechtelijke) rechtspersoon die als gevolg van de totstandkoming van een overeenkomst van opdracht met Humalaya dan wel met aan Humalaya verbonden natuurlijke personen en rechtspersonen, van de dienstverlening van Humalaya gebruik maakt, dan wel gebruikt heeft gemaakt;

Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de klant jegens een door Humalaya ingezette professional of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie;

Klager: de klant of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;

Klachtenfunctionaris: de vertegenwoordiger van Humalaya die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2 – Toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere opdracht ten aanzien van dienstverlening tussen Humalaya dan wel met aan haar verbonden natuurlijke personen en rechtspersonen als opdrachtnemer en een klant als opdrachtgever.

2. Iedere aan Humalaya verbonden professional draagt zorg voor klachtafhandeling conform de onderhavige klachtenregeling.

Artikel 3 – Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a) het vastleggen van een procedure om klachten van klanten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b) het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klacht vast te stellen;
- c) het behoud en de verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d) de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van de behandeling en de analyse van de klacht.

Artikel 4 – Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Humalaya wijst de klant voor het aangaan van de opdracht, middels een artikel in de Algemene Voorwaarden, erop dat het een klachtenregeling hanteert die openbaar is gemaakt op de website van Humalaya (www.humalaya.nl) en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.



2. Humalaya heeft in de algemene voorwaarden opgenomen dat indien een klacht na behandeling overeenkomstig deze klachtenregeling niet is opgelost, deze uitsluitend kan worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank te Utrecht.

Artikel 5 – Interne klachtprocedure

1. Indien een klant Humalaya benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de heer Bas Poppe, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van de klacht en geeft de klager binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht een reactie.
3. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een (nadere) toelichting te geven op de klacht.
4. De klachtenfunctionaris tracht met de klager tot een oplossing te komen, al dan niet in samenwerking met degene over wie is geklaagd.
5. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen een maand na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
6. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Artikel 6 – Onafhankelijke derde en kosten

1. Indien de klachtenfunctionaris niet met de klager tot een oplossing kan komen, zal een onafhankelijke derde partij, Bilt. Advocaten, op een professionele manier bemiddelen.
2. Indien bemiddeling niet tot een oplossing leidt, geeft Bilt. Advocaten een oordeel over het geschil, dit oordeel is bindend voor beide partijen.
3. Kosten van het inschakelen van Bilt. Advocaten worden gelijkelijk verdeeld tussen klant en Humalaya, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.

Artikel 7 – Geheimhouding

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

Artikel 8 – Verantwoordelijkheden en registratie

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
3. De klachtenfunctionaris houdt een overzicht bij van alle ontvangen klachten met daarbij het onderwerp van de klacht.
4. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

De Bilt, 11 mei 2020