



Best Credit Management Incasso

Klachtenregeling Best Credit Management Incasso B.V.

Bezoekadres Vijverweg 17 | 5683 CX Best
Postadres Postbus 78 | 5680 AB Best
Telefoon 0499-464245
E-mail incasso@bestcm.nl
KvK 78554985
BTW.nr. NL861448182B01
Bankrekening NL39INGB0007649223
Bankrekening NL59INGB0007694938 (derdengelden)

Doel van deze procedure: het op zorgvuldige en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen ter voorkoming van herhaling.

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht die Best Credit Management Incasso B.V. met haar klanten wordt aangegaan en is van toepassing op alle personen die onder de verantwoordelijkheid van Best Credit Management Incasso B.V. werken aan zaken van haar klanten.
2. Deze klachtenregeling wordt openbaar gemaakt door vermelding op de internetsite('s) van Best Credit Management Incasso B.V.
3. Deze kantoorklachtenregeling is in het leven geroepen om een ieder de kans te bieden gebruik te maken van zijn/haar recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop Best Credit Management Incasso B.V. zich in de uitoefening van zijn beroep jegens een ander heeft gedragen inzake bijvoorbeeld:
 - de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht;
 - de kwaliteit van de dienstverlening;
 - de hoogte van de declaratie.
4. De bij Best Credit Management Incasso B.V. aangewezen klachtenfunctionaris is te bereiken per e-mail op: **klacht@bestcm.nl**
5. Best Credit Management Incasso B.V. draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van schriftelijke klachten (welke minstens voorzien moeten zijn van: NAW gegevens indiener, dagtekening een omschrijving van de klacht) over onder 3 bedoelde zaken en zorgt dat er binnen 1 week na ontvangst van de klacht in ieder geval een schriftelijke (e-mail) bevestiging van ontvangst verzonden wordt naar de klager. Uitsluitel aangaande de klacht wordt na in behandeling name binnen maximaal 10 dagen behandeld waarna een schriftelijke eindreactie zal volgen naar de klager.
6. Informeert de klachtenfunctionaris de klager niet binnen 3 weken na ontvangst van de klacht over zijn/haar oordeel, zoals bedoeld in het voorgaande artikel, dan informeert de klachtenfunctionaris de klager en degene over wie is geklaagd, over de reden van de vertraging, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht zal worden gegeven.
7. Tegen een beslissing van Best Credit Management Incasso B.V. inzake de behandeling van de klacht kan geen beroep worden ingesteld maar een eventueel geschil kan daarna uitsluitend door de wettelijk bevoegde burgerlijke rechter beoordeeld worden.
8. De klager is geen vergoeding is verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
9. De klachtenfunctionaris registreert de klacht onder vermelding van de aard van de klacht, naam van de klager en degene tot wie zich de klacht richtte. De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat de klacht wordt geregistreerd in het centrale klachtenregister dat door Best Credit Management Incasso B.V. wordt bijgehouden.