

Klachtenregeling

Travas Diwass B.V. | Versie 1.0

Travas Diwass B.V. streeft naar een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Mocht u desondanks niet tevreden zijn, dan kunt u een klacht indienen. Wij nemen klachten serieus en behandelen deze snel en zorgvuldig.

Artikel 1. Indienen van een klacht

U kunt een klacht indienen via:

Kanaal	Gegevens
E-mail (voorkeur)	klachten@travas.eu
Post	Travas Diwass B.V., Eusebiusbuitensingel 79, 6828 HZ Arnhem, t.a.v. Directie

Een klacht bevat ten minste: uw naam en contactgegevens, bedrijfsnaam, omschrijving van de klacht en de datum waarop de aanleiding heeft plaatsgevonden.

Artikel 2. Behandeling van klachten

- 2.1 Travas bevestigt ontvangst van uw klacht binnen 2 werkdagen.
- 2.2 Travas streeft ernaar uw klacht binnen 10 werkdagen na ontvangst inhoudelijk te beantwoorden.
- 2.3 Indien een klacht meer tijd vergt, ontvangt u binnen 10 werkdagen een tussentijdse reactie met de verwachte behandeldingsduur. De totale reactietermijn bedraagt nooit meer dan 14 dagen.
- 2.4 Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Artikel 3. Escalatie

- 3.1 Bent u niet tevreden met de afhandeling, dan kunt u de klacht escaleren naar de directie van Travas Diwass via legal@travas.eu.
- 3.2 Leidt ook escalatie niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u zich wenden tot de bevoegde rechter: Rechtbank Gelderland, locatie Arnhem.

Artikel 4. Registratie

Alle klachten worden geregistreerd. Travas gebruikt deze registratie uitsluitend voor interne kwaliteitsverbetering.

Vastgesteld door Travas Diwass B.V. | KvK: 42052378 | Versie 1.0