

Klachten of opmerkingen?



Mocht je opmerkingen of klachten hebben over onze producten of diensten, dan kun je deze bij ons kenbaar maken door te mailen naar Petra Mestrom via petra@greenscreenbox.nl of via het contactformulier op onze website. Je ontvangt binnen 2 werkdagen een reactie op je mail. Enkel voldoende onderbouwde en/of toegelichte klachten kunnen in behandeling worden genomen.

We streven ernaar klachten in overleg met de klant op te lossen uiterlijk binnen 4 weken. Mocht dit niet haalbaar blijken, dan wordt de klant hierover schriftelijk (dat wil zeggen: per email) op de hoogte gesteld, tenminste 1 week voordat de termijn van 4 weken verloopt. Bij het schriftelijk op de hoogte stellen wordt tevens de indicatie vermeld wanneer Monop verwacht uitsluitel te kunnen geven over de klacht.

Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

Leidt bovenstaande procedure niet tot een oplossing, dan kan Monop op verzoek van de klant een geschil aanmelden voor bemiddeling bij een onafhankelijke derde, te weten: Raad & Daad, Advies & Mediation B.V. (www.raad-daad.nl/mediation). Een MfN-geregistreerde mediator van Raad & Daad treedt als bemiddelaar op tussen beide partijen en probeert met hen gezamenlijk tot een oplossing voor het geschil te komen. De kosten voor deze bemiddeling zijn in beginsel voor Monop.

Mocht deze bemiddeling niet tot een oplossing leiden, dan zal Raad & Daad een bindend advies uitbrengen. Eventuele consequenties dienen door Monop, danwel de klant, binnen 21 dagen te worden uitgevoerd.

Klachten en wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.