



Klachtenregeling De Jeugdjurist B.V.

Datum vastgesteld 01-09-2018
Vastgesteld door C. Zweeris



KLACHTENREGELING

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	01-09-2018
Auteur	Directie	Versie	1.0
Proceseigenaar	Directie	Pagina	Pagina 2 van 2

Uw klacht kenbaar maken

Wij lossen het graag direct met u op. Wanneer u de klacht indient, nemen we binnen twee werkdagen (telefonisch / schriftelijk) contact met u op. We streven er naar om de klacht of het gebrek zo snel mogelijk naar tevredenheid op te lossen. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst/bestelling moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij ons, nadat U de gebreken heeft geconstateerd.

Ingediende klachten worden in ieder geval schriftelijk binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door ons binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Hoe dient u een klacht in?

- Door een **e-mail** te verzenden naar het emailadres info@jeugdjurist.nl of het **formulier hieronder** op de website in te vullen.
- Vermeldt duidelijk in het onderwerp dat het om een klacht of gebrek gaat met betrekking tot de bestelling van documenten.
- Vermeldt duidelijk uw contactgegevens: voor- en achternaam, telefoonnummer en een eventueel alternatief e-mailadres.
- Beschrijf duidelijk waar de klacht over gaat en hoe u de klacht graag opgelost ziet worden.

Overige contactgegevens: Jeugdjurist B.V.

Houtschans 8, 2352 CG, Leiderdorp, telefoonnummer: 085-0656971

Wat als we er niet uit komen?

Bemiddeling door Stichting WebwinkelKeur

Bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunt u zich te wenden tot Stichting WebwinkelKeur (www.webwinkelkeur.nl), deze zal gratis bemiddelen.

Geschillencommissie

Komen we er met de bemiddeling ook niet uit, dan kunt het geschil laten behandelen door de door Stichting WebwinkelKeur aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, de uitspraak hiervan is bindend en zowel wij als U als klant stemmen in met deze bindende uitspraak. Van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de Klant betaald dienen te worden aan de betreffende commissie.

Europees ODR platform

Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).