

## KLACHTENPROCEDURE

Pinado beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat we u als klant beter kunnen ondersteunen. Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht heeft Pinado een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat u uw klacht kenbaar kunt maken. Iedere uiting van onvrede inzake onze dienstverlening, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen, behandelen wij als klacht.

### HEEFT U EEN KLACHT?

1. U kunt uw klacht indienen via het digitale klachtenformulier op onze website, [www.pinado.nl/klacht](http://www.pinado.nl/klacht). U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.
2. Uw klacht wordt in behandeling genomen en toegewezen aan een contactpersoon binnen Pinado. Als onze contactpersoon vragen of onduidelijkheden heeft, neemt hij/zij contact met u op.
3. Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. U ontvangt binnen één maand na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van uw contactpersoon. Hierin zijn tevens de voorgestelde oplossing(en) of de te nemen maatregel(en) vermeld.
4. Wanneer u het niet eens bent met de uitspraak, kunt u binnen één maand na de uitspraak schriftelijk bezwaar indienen. U wordt uitgenodigd om uw bezwaar toe te lichten. Binnen één maand hierna ontvangt u van directie schriftelijk bericht over de uitspraak.

### UITZONDERINGEN

Uitgezonderd van de klachtenprocedure:

1. Wij nemen alleen klachten in behandeling die specifiek de dienstverlening (software) van Pinado betreft.
2. Vragen of opmerkingen over een factuur? Hiervoor kunt u terecht bij de afdeling debiteuren beheer via [factuur@pinado.nl](mailto:factuur@pinado.nl).