

Klachtenprocedure

Mocht u niet tevreden zijn over onze (digitale) product en/of dienstverlening, dan kunt u gebruikmaken van deze klachtenprocedure. Het is belangrijk om te vermelden dat Marktleiderschap B.V. niet is aangesloten bij een geschillencommissie.

1. Klacht indienen

Het is mogelijk om een klacht in te dienen per e-mail (klachten@marktleiderschap.nl) of telefonisch (030-4010423, bereikbaar op werkdagen van 9:00 tot 17:00).

Vermeld in uw klacht, uw naam en contactgegevens, ordernummer (indien van toepassing), een duidelijke omschrijving van uw klacht met (eventuele) relevante documenten of bewijsmateriaal en de datum waarop de klacht is ontstaan.

2. Behandeling van de klacht

Wij streven ernaar om u binnen 24 uur na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst toe te sturen waarin wij u informeren over de verwachte behandeltermijn. We streven ernaar om klachten binnen 7 werkdagen af te handelen maar bij complexere zaken kan dit oplopen tot maximaal 14 werkdagen. Als we meer tijd nodig hebben voor de behandeling van een klacht dan informeren wij u hier tijdig over.

3. Afhandeling

Wanneer we uw klacht hebben ontvangen zullen we deze onderzoeken. We kunnen hierbij aanvullende informatie opvragen. Na ons onderzoek ontvangt u een gemotiveerde reactie op uw klacht en doen wij een voorstel voor een oplossing.

4. Ontevreden met de afhandeling?

U heeft de mogelijkheid om binnen 4 weken bezwaar te maken tegen onze beslissing over uw klacht. Als u dit doet, ontvangt u van ons binnen 14 dagen een definitieve reactie.

Mochten wij er samen toch niet uitkomen dan kunt u zich wenden tot de rechtbank.

5. Privacy

De klacht wordt in vertrouwen behandeld en uw persoonsgegevens worden volgens onze privacyverklaring verwerkt.

Garantie

Consumenten hebben wettelijke garantie, wat inhoudt dat zij recht hebben op een deugdelijk (digitaal) product of dienst. Onze product- en dienstverlening voldoet aan de overeenkomst en consumenten worden voldoende geïnformeerd over de inhoud van de (digitale) product- en dienstverlening. Wanneer onze (digitale) product- en dienstverlening niet aan de overeenkomst voldoet, hebben consumenten recht op kosteloos herstel of vervanging.

Voor zakelijke klanten gelden andere voorwaarden. De garantie voor zakelijke klanten is beperkt tot hetgeen expliciet schriftelijk is overeengekomen. Daarnaast ligt de bewijslast voor een gebrek bij de zakelijke klant en zijn gebreken veroorzaakt door externe factoren uitgesloten. Bovendien dient bij een melding over een gebrekkig (digitaal) product of dienst door de zakelijke klant een gedetailleerde beschrijving van het gebrek te worden verstrekt.

Retourneren (herroepingsrecht)

Het herroepingsrecht is uitsluitend van toepassing op consumenten. Voor zakelijke klanten gelden deze voorwaarden niet.

Als consument heeft u een bedenktijd van 14 dagen vanaf het moment van aankoop van het (digitale) product of de dienst. Binnen deze 14 dagen heeft u het recht om de overeenkomst zonder toelichting te ontbinden. U kunt wel verplicht worden om te betalen voor het (digitale) product of de dienst tot het moment van herroeping.

Een uitzondering is mogelijk: u heeft geen recht op retourneren wanneer u instemt met de directe levering van de diensten of digitale producten en/of wanneer u afstand doet van uw herroepingsrecht.

De overeenkomst kan worden herroepen per e-mail via (contact@marktleiderschap.nl). U ontvangt zo spoedig mogelijk een bevestiging van de herroeping.

Terugbetaling vindt plaats binnen 14 dagen na ontvangst van de herroeping. Houd er rekening mee dat bij deels gebruikte of gestarte (digitale) producten en diensten alleen het ongebruikte deel wordt terugbetaald. U wordt terugbetaald via dezelfde betaalmethode als waarmee u heeft betaald.