



## **Klachtenprocedure**

### **Doelstelling**

Met de klachtenprocedure heeft Rolls Rent tot doel om de kwaliteit van de uitvoering van het trouwvervoer te beoordelen en te borgen. Daarnaast is het doel van de procedure om terugkerende klachten te voorkomen.

### **Klachten indienen**

Een klacht dient zo spoedig mogelijk na datum klacht door de klachtindiener te worden ingediend. Wij verwachten een duidelijk geformuleerde omschrijving van de klacht, welke schriftelijk aan ons bekend wordt gemaakt, zodat wij deze ter zake en spoedig kunnen afhandelen.

Een schriftelijke klacht kan worden ingediend bij:

Per e-mail: info@rollsrent.nl, o.v.v. datum van het uitgevoerde vervoer  
Per brief: Rolls Rent  
t.a.v. Dhr. E. Raven  
Mina Krusemanpark 116  
1963 EM Heemskerk  
o.v.v. datum van het uitgevoerde vervoer

### **Afhandeling klacht naar cliënt door vervoerder**

De klacht wordt, aan de hand van de ingediende schriftelijke klacht, onderzocht en beoordeeld. Blijkt de klacht niet terecht, dan ontvangt de klachtindiener direct bericht. In dit bericht wordt aangegeven waarom de klacht als niet ontvankelijk wordt beschouwd, zo nodig worden bewijsstukken meegezonden of getoond.

Blijkt na onderzoek de klacht terecht, dan ontvangt de klachtindiener zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen veertien dagen bericht over de afhandeling van zijn/haar klacht.

### **Maatregelen ter voorkoming van de klacht.**

Rolls Rent neemt maatregelen om herhaling van klachten te voorkomen of te beperken.

Registratie en rapportage van de klachten. Rolls Rent houdt een registratie bij van alle ingediende klachten en de data van afhandeling ervan. Is de klachtindiener niet tevreden over de afwikkeling van de klacht, dan kan de klant dit voorleggen aan een geschillencommissie of ervoor kiezen dit via juridische weg te laten behandelen.