

KLACHTENPROCEDURE DHT

Indien een klant een klacht heeft, wordt hij verzocht deze direct, doch uiterlijk binnen twee weken na het ontvangen van het product / levering van de dienst, schriftelijk te melden bij een van de medewerkers van DHT.

In een vertrouwelijk gesprek zal worden beoordeeld of de klacht naar tevredenheid kan worden verholpen. De klacht moet binnen 7 dagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst, zijn afgehandeld.

Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door DHT binnen de termijn van 7 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten. Hierbij zal worden aangegeven wat de reden van de vertraging is en zal een indicatie worden gegeven van de termijn waarop uitsluitel wordt verwacht.

De klant dient DHT in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. DHT zal, wanneer dit in haar ogen noodzakelijk lijkt, een beroep doen op een externe, onafhankelijke derde partij bij het behandelen van de klacht. DHT heeft hiervoor van Kemenade aangesteld. Het oordeel van deze instantie is voor DHT bindend en eventuele consequenties worden door DHT binnen een redelijke termijn afgehandeld.

De klacht zal te allen tijde vertrouwelijk worden behandeld, geregistreerd worden en voor een periode van 1 jaar worden bewaard.