

KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING

Converate

Laatst bijgewerkt: 01-03-2025

1. Inleiding

Converate streeft naar een transparante en eerlijke dienstverlening voor zowel consumenten als bedrijven. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat een gebruiker ontevreden is over onze diensten of een geschil wil voorleggen. Deze klachten- en geschillenregeling beschrijft hoe klachten kunnen worden ingediend en hoe wij deze behandelen, inclusief de mogelijkheden voor geschilbeslechting.

Dit beleid is opgesteld in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving in Nederland en waarborgt een eerlijke en zorgvuldige behandeling van klachten en geschillen.

Converate verwijst consumenten ook naar het **Europees ODR-platform** (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>) voor online geschillenbeslechting.

2. Indienen van een Klacht

Een klacht kan door consumenten of bedrijven worden ingediend indien zij ontevreden zijn over:

- De dienstverlening van Converate;
- De afhandeling van reviews en beoordelingen;
- De toegang tot of werking van het platform;
- De behandeling van persoonsgegevens of databeheer binnen Converate.

Klachten kunnen worden ingediend via:  **E-mail:** KLACHTEN@CONVERATE.NL

Postadres: de Brauwweg 52-66, 3125AE, Schiedam

Telefonisch: 06-18447819

Online klachtenformulier: www.converate.nl

Om een klacht correct te verwerken, dient de klager de volgende informatie te verstrekken:

1. **Naam en contactgegevens;**
2. **Een duidelijke omschrijving van de klacht;**
3. **Datum en aard van het probleem;**
4. **Eventuele relevante documentatie of bewijsstukken;**

5. Een voorstel voor een gewenste oplossing (optioneel).

Converate behoudt zich het recht voor om klachten die ongegrond of herhaaldelijk van dezelfde klager worden ingediend, te weigeren indien er geen nieuwe relevante informatie is verstrekt.

3. Behandeling van Klachten

3.1. Ontvangstbevestiging en Registratie

- Binnen **5 werkdagen** na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een **schriftelijke bevestiging**.
- De klacht wordt geregistreerd en toegekend aan een verantwoordelijke medewerker.
- Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost binnen de vastgestelde termijnen, kan de klager een formeel verzoek tot escalatie indienen bij een senior compliance officer binnen Converate.

3.2. Onderzoek en Beoordeling

- Converate zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en indien nodig aanvullende informatie opvragen bij de klager.
- Binnen **15 werkdagen** na ontvangst wordt de klacht beoordeeld en een eerste reactie gegeven.
- Indien een klacht complex is en meer tijd vereist, wordt de klager hierover geïnformeerd met een indicatie van de verwachte reactietermijn.

3.3. Oplossing en Reactie

- Indien de klacht gegrond wordt bevonden, zal Converate een passende oplossing bieden.
 - Indien de klacht ongegrond wordt bevonden, zal een motivatie worden verstrekt.
 - De klager ontvangt een **schriftelijk antwoord** met de uitkomst van het onderzoek en eventuele maatregelen.
-

4. Geschillenregeling

Indien een klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtenprocedure, kan deze gebruikmaken van de volgende geschilbeslechtingsmogelijkheden:

4.1. Bemiddeling via Converate

- Klanten kunnen binnen **10 werkdagen** na de definitieve reactie een verzoek tot bemiddeling indienen via klachten@converate.nl.
- Converate zal een onafhankelijke interne bemiddelaar aanwijzen die de situatie opnieuw beoordeelt en binnen **15 werkdagen** een bindend advies geeft.

4.2. Externe Geschillencommissie

- Indien bemiddeling niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan de klager het geschil voorleggen aan een **erkende onafhankelijke geschillencommissie**.
- De klager wordt hierover geïnformeerd en ontvangt instructies over hoe een geschil kan worden ingediend bij de geschillencommissie in Nederland.
- De geschillencommissie zal binnen **30 dagen** na ontvangst van een geschil een uitspraak doen. Indien een verlenging nodig is, wordt de klager hierover tijdig geïnformeerd.

4.3. Juridische Stappen en Toepasselijk Recht

- Indien een geschil niet via bemiddeling of een geschillencommissie kan worden opgelost, kan de klager het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter in Nederland.
- Op deze klachten- en geschillenregeling is **Nederlands recht** van toepassing.

Voor bedrijven die gebruikmaken van Converate op basis van een zakelijk contract gelden de voorwaarden zoals vastgelegd in de **dienstverleningsovereenkomst (DPA)**. Indien een bedrijf een klacht heeft die betrekking heeft op contractuele verplichtingen, dient de klacht te worden behandeld volgens de bepalingen van de overeenkomst.

5. Registratie en Evaluatie

- Alle klachten worden geregistreerd in een klachtenregister en periodiek geëvalueerd om structurele verbeteringen in de dienstverlening te realiseren.
 - Converate analyseert jaarlijks de klachten om trends te signaleren en preventieve maatregelen te implementeren.
-

6. Contactinformatie

Voor vragen over deze klachten- en geschillenregeling kunt u contact opnemen met:

Converate Klachtenafdeling

E-mail: KLACHTEN@CONVERATE.NL

Postadres: de Brauwweg 52-66, 3125AE, Schiedam

Telefonisch: 06-18447819

Website: www.converate.nl

Door gebruik te maken van Converate stemt u in met deze klachten- en geschillenregeling en de hierin opgenomen procedures voor klachtbehandeling en geschilbeslechting.