



Onze klachtenprocedure

Algemeen

AVL Systems BV streeft ernaar om de hoogste kwaliteit te bieden aan haar klanten. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening of medewerkers. Wellicht in tegenstelling tot andere bedrijven, zijn klachten juist welkom bij AVL Systems BV. Wij stellen het op prijs dat onze klanten de moeite willen nemen om hun ontevredenheid kenbaar te maken. Daarnaast helpt het de organisatie extra aandacht te besteden aan bepaalde zaken, door onze producten en diensten continu door te ontwikkelen en te optimaliseren. Onze klachtenprocedure geeft aan op welke wijze u een klacht kunt indienen en wat u als klant van ons mag verwachten.

Hoe dient u een klacht in?

Hiervoor kunt u terecht op onze website www.avl.tm, waar u vervolgens klikt op "FORMNET". Hier ziet u onderaan de pagina 'klachtenregistratie' staan en zodra u hier op klikt zal er een invulscherm verschijnen. Vult u hier alle benodigde velden in en klik vervolgens op 'verzenden' onderaan de pagina. Wanneer u uw e-mailadres heeft ingevuld krijgt u automatisch een kopie van uw klacht toegestuurd. Onze collega's zullen hier (tijdens kantooruren) bericht van ontvangen en er direct mee aan de slag gaan.

Wat mag u van ons verwachten?

Wanneer de klacht door de medewerker van AVL is ontvangen treedt per direct de klachtenprocedure in werking. Deze procedure zorgt ervoor dat er een aantal logische stappen in gang worden gezet. Deze stappen resulteren in een aantal punten met betrekking tot de afhandeling van uw klacht, die u van ons mag verwachten, te weten:

1. een schriftelijke ontvangstbevestiging
2. een gedegen onderzoek
3. een afhandeling binnen uiterlijk 5 werkdagen (tenzij anders met u is overlegd)
4. preventiemaatregelen om herhaling in de toekomst zoveel mogelijk uit te sluiten
5. een telefonische evaluatie over de afhandeling

Mocht uw klacht niet naar tevredenheid zijn behandeld/opgelost, of heeft u nog vragen/opmerkingen met betrekking tot onze klachtenprocedure, dan willen wij u vriendelijk verzoeken dit telefonisch kenbaar te maken op nummer +31 (0)88-2252200 (optie 2).