



## Klachtenprocedure

Wanneer u over een geleverde dienst klachten heeft, dan kunt u dat achtereenvolgens op de volgende manieren kenbaar maken.

1. U maakt telefonisch of per e-mail kenbaar dat u niet tevreden bent en licht toe wat daarvan de reden is. Wij bespreken samen uw klacht en proberen tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen. Als dit lukt koppelt het bureau mondeling of per e-mail terug wat er is besproken. De klacht is hiermee afgehandeld.
2. Wanneer het gesprek niet tot een voor u aanvaardbare oplossing heeft geleid, dan verzoeken wij u uw klacht schriftelijk in te dienen met een duidelijke uiteenzetting, voorzien van feiten en voorbeelden. U kunt uw brief richten aan:

3D Advies  
Hoogemierdseweg 16  
5094 AA Lage Mierde

of per e-mail aan: [info@3Dadvies.nl](mailto:info@3Dadvies.nl)

3. U zult zo snel mogelijk een reactie ontvangen, doch uiterlijk 21 dagen na ontvangst hiervan. Mocht een antwoord binnen deze termijn niet mogelijk zijn, dan ontvangt u in elk geval een antwoord met een termijn waarbinnen beantwoording wél mogelijk is.
4. Als u het niet eens bent met het antwoord of u bent niet tevreden met de manier waarop uw klacht is afgehandeld, dan kunt zich wenden tot het Nederlands Arbitrage Instituut (NAI). Het Nederlands Arbitrage Instituut is te bereiken op het volgende adres:

Secretariaat NAI  
Weena 505  
3013 AL Rotterdam  
Postbus 21075  
3001 AB Rotterdam  
Tel: +31-10-281 6969  
Fax: +31-10-281 6968  
E-mail: [secretariaat@nai-nl.org](mailto:secretariaat@nai-nl.org)