

Wij willen graag dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Het kan zijn dat u niet tevreden bent. U kunt dan een klacht bij ons indienen. Hieronder vindt u informatie over hoe u uw klacht bij ons kan indienen.

Wanneer kan ik een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u vindt dat wij een fout hebben gemaakt of u niet goed hebben behandeld. Het kan bijvoorbeeld gaan over:

- niet of te laat reageren op een brief of een telefoontje;
- niet of te laat geven van informatie;
- niet nakomen van afspraken; of
- als iemand van ons onbeleefd met u omgaat.

Moet ik betalen voor het indienen van een klacht?

Nee. U hoeft niet te betalen voor het indienen van een klacht bij ons.

Hoe dien ik een klacht in?

U kunt uw klacht indienen via het e-mailadres: klachten@bitcoinmeester.nl. Wij vragen u om daarbij het volgende stappenplan te gebruiken.

- 1) Geef de datum van het probleem aan: wanneer speelde het probleem?

Het kan zijn dat het moeilijk is om de datum van het probleem aan te geven. Bijvoorbeeld omdat het al een tijdje geleden is. Het kan ook zijn dat het probleem speelde tijdens een langere periode. Vul dan de datum in waarvan u denkt: toen begon het.

- 2) Beschrijf uw klacht: waar bent u ontevreden over en wat verwacht u van ons?

Schrijf op waar uw klacht over gaat. Leg zo duidelijk mogelijk uit waar u ontevreden over bent en waarom. Geef ook aan wat uw verwachtingen zijn over de uitkomst van uw klacht. U kunt uw klacht in uw moedertaal invullen.

- 3) Geef uw persoonlijke gegevens aan: hoe kunnen we u bereiken?

Wij zien graag de volgende persoonlijke gegevens in uw email:

- uw aanhef (de heer/mevrouw);
- uw voorletter(s);
- (eventueel) uw voorvoegsel(s);
- uw achternaam;
- uw straatnaam;
- uw huisnummer;
- uw postcode;
- uw woonplaats;
- uw telefoonnummer.

Zo kunnen wij contact met u opnemen over uw klacht.

Kan iemand mij helpen bij het indienen van mijn klacht?

Ja. Lukt het u niet om uw klacht naar ons te sturen of wilt u liever iemand van onze helpdesk spreken? Dan kunt u ons bellen. Ons telefoonnummer is: 085 007 6000. U kunt gratis naar ons bellen. U kunt ook contact met ons opnemen via onze chat. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met zondag, van 09.00 tot 17.00 uur.

Kan ik mijn klacht ook telefonisch bespreken?

Ja. Maar wij vragen u in dat geval om alsnog een e-mail te sturen. Anders kunnen wij uw klacht niet in behandeling nemen. U kunt ons bellen op ons telefoonnummer: 085 007 6000. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag, van 09.00 tot 17.00 uur.

Ontvang ik een bevestiging van mijn ingediende klacht?

Ja. Als wij uw klacht hebben ontvangen, dan krijgt u daarvan per e-mail een bevestiging. Wij streven ernaar om u de bevestiging binnen 3 werkdagen te sturen.

Wanneer krijg ik een inhoudelijke reactie op mijn klacht?

Wij streven ernaar om uw klacht binnen 30 dagen nadat uw klacht is ontvangen, te hebben opgelost of inhoudelijk op uw klacht te reageren. Soms is er een reden waardoor dat niet lukt. In dat geval laten wij dit binnen deze termijn aan u weten.

Wat als ik het niet eens ben met jullie inhoudelijke reactie op mijn klacht?

Wij proberen uw klacht altijd samen met u op te lossen. Toch kan het gebeuren dat u het niet eens bent met onze oplossing of reactie. Als uw klacht ongegrond wordt geacht, of in andere gevallen dat u niet tevreden bent met onze reactie, dan kunt u deze voorleggen aan de daartoe bevoegde rechter.