

Klachtenprocedure ABC Telecom B.V.

A. Procedure

1. Een opmerking of klacht

Wij zijn ABC Telecom B.V. Wij zijn tussenpersoon in energieverkoop. Dat betekent dat we voor u bestaande energieaanbieders vergelijken en op zoek gaan naar een passend aanbod. Wij zijn er als organisatie bij gebaat onze diensten, producten en service zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van onze klanten en overige relaties. Daarom horen wij het graag als er iets in onze dienstverlening niet naar wens verloopt. Ten eerste om de fout te kunnen herstellen en ten tweede zodat wij onze procedures zo nodig kunnen bijsturen om onze dienstverlening te blijven verbeteren.

2. Klacht indienen

U kunt een klacht indienen:

- Via ons online klachtenformulier: <https://www.abc-telecom.nl/klachtenformulier>
- Door contact op te nemen met onze klantenservice op 06 19 66 18 52 (tijdens kantooruren) of via info@abc-telecom.nl
- Of door een brief te sturen naar: Raambrug 44a, 5531 AG Bladel.

3. Behandeling

Wij hanteren bij klachten de volgende procedure. Ieder signaal wordt in behandeling genomen. We gaan allereerst na of er sprake is overtreding van wet- en regelgeving of fatsoensnormen. Deze analyse maakt onze klantenservice door het naluisteren van een eventuele gespreksopname(s), door een gesprek met de verkoopmedewerker en door de analyse van uw klacht.

Op basis hiervan maakt de medewerker een afweging:

a. Terechte klacht – Er is sprake van een overtreding van wet- en regelgeving en de fatsoensnorm. Wij zoeken een passende oplossing met u:

- Berisping van de medewerker
- Annulering van de overeenkomst
- Een andere vorm van compensatie

b. Uiting van ongenoegen – Geen overtreding van wet en regelgeving

Wij zullen ons best doen om toch met u tot een passende oplossing te komen.

U ontvangt zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen vijf werkdagen na binnenkomst een eerste reactie.

4. Registratie en rapportage

ABC Telecom B.V. registreert alle signalen. Deze worden gedurende vijf jaar bewaard, tenzij er een tussentijds verzoek tot verwijdering wordt ingediend. Er vindt op geaggregeerd niveau rapportage plaats op basis van de gegevens die met betrekking tot de meldingen zijn opgeslagen.

ABC Telecom B.V.

Raambrug 44a

5531 AG Bladel