

Global Network Group

Reglement klachten over Global Network Group

Alle verwijzingen in dit document zijn op basis van de geldige versie.

Alle openbare documenten zijn gepubliceerd op onze websites.

Vragen?

Neem contact met ons op via het contactformulier op de website of bel via:

+31(0)88 0038 780 (Nederland) of
+32 (0)1667 9151 (België).

Document code: GNG.PD.006.NL
Goedgekeurd door: ICC Council
Versie: V1-pilot
Status: Goedgekeurd



ALGEMENE BEPALINGEN

Op dit document GNG.PD.006.NL Reglement klachten over Global Network Group zijn de volgende documenten van toepassing:

1. Document GNG.RD.001.INT List of terms and definitions
2. Document GNG.RD.002.NL Algemene voorwaarden
3. Document GNG.RD.003.NL Algemene bepalingen voor alle documenten

De hiervoor genoemde documenten staan gepubliceerd op onze websites en zijn hierbij als herhaald en ingelast aangemerkt.

INHOUDSOPGAVE

1. Doelstelling	3
2. Indiening van een klacht over Global Network Group	3
3. Afhandeling van een klacht over Global Network Group.....	3
4. Alternative Dispute Resolution	4
5. Kosten	4
6. Ontvankelijkheid	5

1. Doelstelling

1.1

Dit document heeft tot doel te beschrijven hoe Global Network Group klachten over de eigen organisatie, het management en het team (office operations) afhandelt.

2. Indiening van een klacht over Global Network Group

2.1

De klacht moet schriftelijk worden ingediend binnen 1 maand na de dag van de gebeurtenis en met gebruikmaking van het formulier GNG.FO.006 (Klacht over Global Network Group).

2.2

Als dag en tijd van indienen worden aangemerkt de dag en tijd genoemd in het online ontvangst-bevestigings-bericht.

2.3

Indien de klacht niet wordt ingediend met gebruikmaking van het formulier GNG.FO.006, is de klacht niet ontvankelijk en is Global Network Group niet verplicht het bezwaar in behandeling te nemen.

3. Afhandeling van een klacht over Global Network Group

3.1

Na de ontvangst van het formulier GNG.FO.006 zal Global Network Group bepalen of de klacht is gericht tegen een activiteit, dienst of service waar Global Network Group verantwoordelijk voor is, en indien dit zo is, de klacht in behandeling nemen.

3.2

Global Network Group zal de ontvangst van een klacht binnen 10 werkdagen bevestigen.

3.3

Als het formulier GNG.FO.006 ontvankelijk is, zal Global Network Group de klacht afhandelen tegen de bepalingen van dit reglement.

3.4

Global Network Group zal alle informatie verzamelen en verifiëren die noodzakelijk is om de klacht te behandelen en tot een beslissing op de klacht te komen.

3.5

De beslissing op de klacht zal door Global Network Group worden genomen op basis een professionele en geschikte behandelingswijze.

3.6

Global Network Group doet schriftelijk uitspraak en deelt haar besluit mee aan de klager. Het besluit is definitief.

3.7

Voor de behandeling van een bezwaar geldt geen specifiek tijdspad.

3.8

Global Network Group zal alle noodzakelijke actie nemen en handelingen verrichten op de klacht op te lossen.

4. Alternative Dispute Resolution

4.1

Indien een geschil ontstaat, zal Global Network Group in 1e aanleg mediation beproeven. Indien de mediation niet slaagt, zal aansluitend arbitrage, bindend advies, conflict coaching, bemiddeling worden toegepast of wordt het geschil aan de rechter voorgelegd.

4.2

Indien mediation niet slaagt, heeft arbitrage of bindend advies de voorkeur boven een gerechtelijke procedure.

4.3

Global Network Group kan besluiten de behandeling van een klacht uit te besteden met als doel de onafhankelijke behandeling ervan te waarborgen.

5. Kosten

5.1

Aan de behandeling van een klacht zijn geen kosten verbonden.

6. Ontvankelijkheid

6.1

Klachten waarbij de klager geen redelijk belang heeft, worden niet ontvankelijk verklaard.

6.2

Indien de klager bij Global Network Group nog een openstaande vordering of factuur heeft uitstaan, wordt de klager niet ontvankelijk verklaard, tenzij de klager via een bankgarantie, depotstorting of betaling de openstaande vordering inclusief incasso kosten geheel voldoet.