



## Algemene klachtenprocedure - Trinity Sales B.V.

In onze Algemene Voorwaarden hebben wij bij artikel 14 de voorziening met betrekking tot de klachtenregeling opgenomen. De inhoud hiervan luidt:

### *Artikel 14. Klachtenregeling:*

1. Klachten worden behandeld conform de procedure, omschreven in het kwaliteitssysteem van Trinity Sales B.V.. Klachten betreffende de uitvoering van Opdrachten dienen schriftelijk aan Trinity Sales B.V. te worden gemeld. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht zal de Opdrachtgever door Trinity Sales B.V. worden geïnformeerd over de verdere afhandeling van de klacht. In onderling overleg en overeenstemming tussen partijen wordt zorg gedragen voor passende vervolgacties.
2. Klachten over de verrichte werkzaamheden moet Opdrachtgever binnen drie maanden na het ontstaan ervan, of de constatering ervan, of het moment dat Opdrachtgever wordt verondersteld hiervan kennis te hebben genomen, doch uiterlijk binnen vier weken na afronding van de betreffende werkzaamheden voor de campagne waarover op dat moment een overeenkomst tussen partijen bestaat, schriftelijk melden aan Trinity Sales B.V.. De ingebrekestelling moet een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming bevatten, zodat Trinity Sales B.V. er adequaat op kan reageren.
3. Als een klacht terecht is, verricht Trinity Sales B.V. de werkzaamheden alsnog zoals is overeengekomen, tenzij dit aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste moet Opdrachtgever schriftelijk kenbaar maken.
4. Als het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, is Trinity Sales B.V. aansprakelijk, binnen de grenzen van artikel 13.
5. Met referentie aan de in lid 1 genoemde procedure stelt Trinity Sales B.V. op haar website en binnen vijf werkdagen op schriftelijk verzoek aan de Opdrachtgever per email een exemplaar beschikbaar van de "Algemene klachtenprocedure van Trinity Sales B.V.", waarin het proces, de voorwaarden en omstandigheden van een klachtenprocedure nader staan omschreven.

In deze klachtenprocedure staan de processen, voorwaarden en omstandigheden van de procedure beschreven, waarnaar in lid 1 en lid 5 verwezen wordt.

### Uitgangspunten

Trinity Sales streeft er (uiteraard) naar om binnen de samenwerkingen die zij met haar opdrachtgevers en partners aangaat geen klachten te genereren. Hiertoe zullen wij tot het uiterste gaan om de klanttevredenheid te maximaliseren en te allen tijde aan de afspraken en verwachtingen te voldoen. Er kunnen zich echter omstandigheden voordoen waarbij al dan niet bewust en al of niet door toedoen van Trinity Sales een fout wordt gemaakt of anderszins ontevredenheid ontstaat, welke kan leiden tot een klacht.

In die gevallen dat er onverhoopt toch een klacht is ontstaan, zal Trinity Sales altijd primair het uitgangspunt hanteren dat beide partijen hier in goed overleg uit proberen te komen, zonder dat



inmenging, bemoeienis of beoordeling door een externe partij benodigd is. De spelregels om dit op een overzichtelijke en gestructureerde wijze te doen zijn vastgelegd in de onderstaande klachtenprocedure.

## Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Trinity Sales B.V.: (hierna te noemen "Trinity") een sales support bedrijf gevestigd te Haarlem, dat haar diensten aanbiedt aan zakelijke opdrachtgevers, in deze geldend als het bedrijf als geheel of elk van haar medewerkers afzonderlijk.
2. Partner: een bedrijf dat als opdrachtgever gebruik maakt van de diensten van Trinity.
3. Agent: een medewerker van Trinity.
4. Klacht: iedere kennisgeving van ontevredenheid over een gedraging, handeling of nalaten, onjuistheid, onduidelijkheid en/of onvolledigheid van inhoudelijke informatie
5. Klachtbehandelaar: het directielid van Trinity dat aan de klacht wordt toegewezen als behandelaar, hetwelk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht aan de indiener bekend zal worden gemaakt.

## Artikel 2. Indienen van een klacht

1. Een klacht kan uitsluitend worden ingediend door een partner als beschreven in artikel 1, of een werknemer of vertegenwoordiger in dienst bij de betreffende partner.
2. Een klacht kan zowel via post als via e-mail worden ingediend.
  - Email: [info@trinitysales.nl](mailto:info@trinitysales.nl) (svp het woord "klacht" in het onderwerp)
  - Postadres: Parkstraat 3rd, 2011 KJ te Haarlem.
3. Een klacht bevat ten minste:
  - de naam, telefoonnummer en het adres van de indiener;
  - de dagtekening; en
  - een omschrijving van de klacht en/of de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling in het Nederlands.
5. Anonieme klachten behoeven niet in behandeling te worden genomen.
6. Van behandeling van een klacht kan worden afgezien:
  - a. indien meer dan drie maanden zijn verstreken nadat het handelen, waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden:
  - b. of indien er meer dan drie maanden zijn verstreken sinds het moment dat indiener van de klacht mocht worden verondersteld het handelen, waarover wordt geklaagd, had moeten of kunnen constateren:



- c. of maximaal vier weken na het beëindigen van de samenwerking of campagne waarop de klacht betrekking heeft. De indiener ontvangt binnen twee weken een bericht dat de klacht om die redenen niet in behandeling wordt genomen.
7. Klachten dienen te worden gericht tot de directie van Trinity.
8. Indien een klacht mondeling of via social media is ingediend of niet voldoet aan de in lid 2 genoemde voorwaarden, stelt de klachtbehandelaar de indiener in de gelegenheid de klacht binnen twee weken schriftelijk in te dienen dan wel alsnog aan deze voorwaarden te voldoen.
9. Indien een mondeling ingediende klacht na het verstrijken van de hiervoor in lid 8 genoemde termijn nog niet schriftelijk is ingediend, dan wel indien een schriftelijk ingediende klacht na het verstrijken van de in lid 8 genoemde termijn nog niet voldoet aan de genoemde voorwaarden, vervalt de verplichting tot het toepassen van deze regeling.

### Artikel 3. Klachtbehandelaar

1. Klachten worden behandeld door de directie van Trinity, waarbij Trinity binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, conform artikel 4 lid 2 zal laten weten welk specifiek directielid als behandelaar en primair aanspreekpunt zal optreden.
2. De klachtbehandelaar onderzoekt of de klacht gegrond of ongegrond is en zal hierover namens Trinity in overleg treden of het standpunt delen en toelichten, voor zover van toepassing of naar eigen inzicht mogelijk, zonder een verplichting hiertoe, en hiervan te allen tijde een schriftelijke bevestiging verstrekken.
3. Indien daaraan behoefte is kan schriftelijk worden verzocht om vervanging van de behandelaar bij Trinity, zonder dat Trinity verplicht is hieraan te voldoen.

### Artikel 4. Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd.
2. De ontvangstbevestiging bevat:
  - a. De datum van ontvangst van de klacht.
  - b. Een korte omschrijving van de klacht en datum waarop de gedraging of uitlating waarop de klacht betrekking heeft plaatsvond.
  - c. Een aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond.
  - d. De vermelding van de binnen Trinity toegewezen klachtbehandelaar tot wie de indiener van de klacht zich desgewenst kan wenden
  - e. Een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure.
3. Indien hiervoor inhoudelijk ruimte bestaat zal de klachtbehandelaar binnen twee weken na ontvangst haar behandeling starten door telefonisch contact op te nemen met de indiener van de klacht met de bedoeling de klacht op informele wijze op te lossen.



4. Als de informele behandeling van de klacht als bedoeld in lid 3 leidt tot tevredenheid van de indiener van de klacht, dan wel zodra naar tevredenheid van de indiener aan diens klacht tegemoet is gekomen, wordt verder geen toepassing aan deze klachtenprocedure gegeven.
5. Als de informele behandeling van de klacht als bedoeld in lid 3 niet heeft geleid tot tevredenheid van de indiener van de klacht, wordt de klacht op formele wijze afgehandeld door de klachtbehandelaar. De indiener van de klacht wordt hiervan conform lid 2 schriftelijk op de hoogte gesteld.

#### Artikel 5. Geen verplichting tot behandeling

1. Behandeling van de klacht is niet verplicht indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is behandeld;
  - b. waartegen door de indiener bezwaar gemaakt had kunnen worden, in elk geval binnen de termijn als genoemd in artikel 2 lid 6;
  - c. waartegen door de indiener beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
  - d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
  - e. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Behandeling van de klacht is tevens niet verplicht indien de klacht geen betrekking heeft op een gedraging die heeft plaatsgevonden als onderdeel van- of tijdens de uitvoering van de werkzaamheden behorende bij een campagne waarover een overeenkomst bestaat tussen de indiener van de klacht en Trinity.
3. Behandeling van de klacht is tevens niet verplicht indien het belang van de indiener van de klacht dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

#### Artikel 6. Horen van de indiener van de klacht en degene op wie de klacht betrekking heeft

1. De indiener van de klacht wordt op zijn/haar verzoek (mondeling of schriftelijk ingediend) in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten.
2. Indien dit voor een goede afhandeling van de klacht noodzakelijk is, worden zowel de indiener van de klacht als (indien van toepassing) degene op wie de klacht betrekking heeft gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen.



3. De indiener van de klacht wordt in ieder geval gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen, indien de beoordeling van zijn/haar klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die de indiener van de klacht zelf naar voren heeft gebracht.
4. Van de toelichting van zowel de indiener van de klacht als (indien van toepassing) degene op wie de klacht betrekking heeft worden verslagen gemaakt en naar beiden gezonden.
5. De klachtenbehandelaar, de directie en andere betrokkenen in deze procedure handelen (indien van toepassing) zodanig dat de privacy van de indiener van de klacht voldoende gewaarborgd is.

### Artikel 7. Afhandelingstermijn

1. De klachtbehandelaar handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst.
2. De afhandeling van de klacht kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de indiener van de klacht.
3. Verder uitstel van de afhandeling van de klacht is mogelijk voor zover de indiener van de klacht daarmee schriftelijk instemt.

### Artikel 8. Schriftelijke afhandeling

1. Bij de afhandeling van een klacht wordt een behandelingstermijn gehanteerd van maximaal vier weken, tenzij er omstandigheden bestaan die tot een verlenging van deze termijn dwingen.
2. De inhoudelijke inbehandelingname van de klacht kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de indiener van de klacht.
3. Indien de behandeling van een klacht niet kan worden afgerond binnen de termijn die in de ontvangstbevestiging is aangegeven, ontvangt de indiener van de klacht daarvan schriftelijk bericht onder vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien.
4. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de indiener van de klacht medegedeeld.
5. De beslissing op de klacht bevat:
  1. Een weergave van de klacht.
  2. Een weergave van de feiten zoals Trinity deze ziet.
  3. Een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht.
  4. Een oordeel over de klacht.
  5. Eventuele maatregelen die zijn of worden genomen naar aanleiding van de bevindingen.
6. Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. In bijzondere gevallen kan een oordeel over de klacht achterwege blijven.



### Artikel 9. Geen bezwaar of beroep

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht als bedoeld in deze regeling kan op basis van deze regeling geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

### Artikel 10. Inwerkingtreding

Deze regeling kan worden aangehaald als 'Algemene klachtenprocedure van Trinity Sales B.V.'. Deze klachtenprocedure treedt in werking vanaf 1 augustus 2023.