



Antonio doet er alles aan om de werkomgeving bij zijn cliëntèle schoon te houden en onze dienstverlening op een positieve manier te onderscheiden van onze collega-bedrijven. Mocht u onverwijld toch klachten over onze diensten, medewerkers of anders hebben, dan nemen wij deze serieus. Hiervoor hebben wij onderstaande klachtenregeling. Wij zullen er dan alles aandoen om de klacht zo spoedig mogelijk en naar behoren voor u op te lossen.

## Klachtenregeling Antonio

Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst door de opdrachtgever geconstateerd wordt, dat de uitvoering van de werkprogramma in belangrijke mate in negatieve zin afwijkt van hetgeen overeengekomen is, of indien de opdrachtgever aan de hand van een tevoren tussen partijen schriftelijk overeengekomen kwaliteitsnormerings- en -controlesysteem constateert, dat het resultaat van de uitvoering van het werkprogramma duidelijk beneden het tevoren afgesproken niveau blijft, zal de opdrachtgever Antonio onverwijld schriftelijk in kennis stellen van de door hem/haar geconstateerde afwijking(en).

Bedoelde schriftelijke in kennisstelling bevat tenminste:

- Een nauwkeurige omschrijving van tijdstip, ruimte, aard en ernst van de geconstateerde afwijking.
- Een redelijke termijn waarbinnen Antonio de geconstateerde afwijking dient te herstellen.
- Antonio zal de klacht(en) in behandeling nemen en aan opdrachtnemer terugkoppeling geven over de te nemen acties om de klacht op te lossen alsmede te nemen acties om de klacht(en) in de toekomst te voorkomen.
- Indien Antonio nadere informatie nodig acht over de geconstateerde afwijking zal de klager alle voor Antonio relevante informatie verstrekken indien Antonio daarom vraagt.
- Indien door Antonio de geconstateerde afwijking niet binnen de gestelde termijn of niet op behoorlijke wijze wordt hersteld, staat het de opdrachtgever vrij de gesloten overeenkomst onmiddellijk en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
- De opdrachtgever zal Antonio van de ontbinding van de overeenkomst bij aangetekend schrijven in kennis stellen.
- Van ontbinding van de overeenkomst zal evenwel geen sprake zijn, indien de geconstateerde afwijking de eerste afwijking is die door de opdrachtgever aan de aannemer gemeld is binnen een periode van 6 maanden, of indien de geconstateerde afwijking van zo gering belang is, dat bij redelijke afweging van de belangen van de opdrachtgever en de aannemer een zodanige afwijking niet tot ontbinding van de overeenkomst zou mogen leiden.
- Indien blijkt dat een klacht ongegrond is en Antonio kosten heeft moeten maken om de klacht te onderzoeken, dan zijn die kosten voor rekening van de klager. Antonio zal klager hier gefundeerd van op de hoogte stellen en een specificatie van kosten aan klager doen toekomen,
- Op de klachten van opdrachtgevers zijn onze algemene voorwaarden van toepassing, welke de opdrachtgever bij de offerte heeft ontvangen en welke op onze website terug te vinden zijn.
- Klachten schorten de betalingsverplichting van opdrachtgevers niet op.

Indien u klachten heeft over anders dan onze dienstverlening, dan zal de klager Antonio onverwijld schriftelijk in kennis stellen van het door hem/haar geconstateerde:

- Een nauwkeurige omschrijving van tijdstip, ruimte, aard en ernst van het geconstateerde.
- Indien van toepassing: een redelijke termijn waarbinnen Antonio het geconstateerde dient te herstellen.
- Antonio zal de klacht(en) in behandeling nemen en aan klager terugkoppeling geven over de te nemen acties om de klacht op te lossen alsmede te nemen acties om de klacht(en) in de toekomst te voorkomen.
- Indien Antonio nadere informatie nodig acht over de geconstateerde afwijking zal de klager alle voor Antonio relevante informatie verstrekken indien Antonio daarom vraagt.
- Indien blijkt dat een klacht ongegrond is en Antonio kosten heeft moeten maken om de klacht te onderzoeken, dan zijn die kosten voor rekening van de klager. Antonio zal klager hier gefundeerd van op de hoogte stellen en een specificatie van kosten aan klager doen toekomen.

Indien één of beide partijen van mening zijn dat het geschil niet op te lossen is, dan kan/kunnen deze partij/partijen zich wenden tot de Raad van Arbitrage voor de Schoonmaak- en Bedrijfsdienstenbranche.

- Alle geschillen omtrent interpretatie, uitvoering en beëindiging van de overeenkomst zullen, met uitsluiting van de burgerlijke rechter en van hoger beroep, ter berechting worden voorgelegd aan de Raad van Arbitrage voor de Schoonmaak- en Bedrijfsdienstenbranche. Een geschil is aanwezig, wanneer één van partijen verklaart dat zulks het geval is.
- Behandeling van een geschil door de Raad van Arbitrage voor de Schoonmaak- en Bedrijfsdienstenbranche schorst de mogelijkheid de overeenkomst als ontbonden te beschouwen op grond van feiten welke aanleiding waren tot het gerezen geschil.
- De Raad van Arbitrage voor de Schoonmaak- en Bedrijfsdienstenbranche zal het geschil berechten conform het hem opgelegde reglement.

Arnhem, juni 2018