

Klachtenregeling INVISOLVE B.V.

Bij Invisolve streven wij naar de hoogste kwaliteit in onze dienstverlening op het gebied van informatiebeveiliging en cyberweerbaarheid. Desondanks kan het voorkomen dat Opdrachtgevers niet volledig tevreden zijn over onze Diensten, Software of Consultancy. In deze klachtenregeling, welke aansluit op artikel 16 en 17 van onze Algemene Voorwaarden, leggen wij uit hoe wij omgaan met klachten.

Artikel 1 – Definities

- **Invisolve:** Invisolve B.V., gevestigd aan de Titaniumweg 470, 2401 ML Alphen aan den Rijn, KvK-nummer 99185903.
- **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Overeenkomst heeft gesloten met Invisolve.
- **Klacht:** een expliciet als zodanig aangeduide, schriftelijke en gemotiveerde melding van een Opdrachtgever met betrekking tot een vermoede substantiële tekortkoming in de uitvoering van de Diensten, de Consultancy of het functioneren van de Software door Invisolve.

Artikel 2 – Indienen van een klacht

1. Klachten dienen zo spoedig mogelijk, nadat het (vermoedelijke) gebrek of de (vermoedelijke) tekortkoming is geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven schriftelijk te worden ingediend bij Invisolve.
2. Opdrachtgever kan de klacht indienen via e-mail naar contact@invisolve.nl of per post naar het adres van Invisolve.
3. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever, conform artikel 16.3 van de Algemene Voorwaarden, nimmer op.

Artikel 3 – Behandeling en termijnen

1. Invisolve zal de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk na ontvangst schriftelijk (bijvoorbeeld per e-mail) bevestigen.
2. Invisolve streeft ernaar de klacht binnen een redelijke termijn, in beginsel uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst, inhoudelijk te beantwoorden.
3. Indien een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt dit door Invisolve binnen de termijn van 14 dagen beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Opdrachtgever een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Artikel 4 – Beoordeling en oplossing

1. Invisolve zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en daarbij de Opdrachtgever, indien nodig, in de gelegenheid stellen om de klacht (telefonisch) nader toe te lichten.
2. Na afronding van het onderzoek informeert Invisolve de Opdrachtgever schriftelijk over de uitkomst. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, zal Invisolve in overleg met de Opdrachtgever een passende oplossing voorstellen.

Artikel 5 – Geschillen

Indien Invisolve en Opdrachtgever niet gezamenlijk tot een oplossing voor de klacht kunnen komen, ontstaat een geschil. Overeenkomstig artikel 17 van onze Algemene Voorwaarden zullen Partijen eerst in onderling overleg proberen dit geschil op te lossen. Indien ook dat niet leidt tot een oplossing, kan het geschil uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Den Haag.

Op alle rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.