

KLACHTENREGELING

iParking Schiphol

COLOFON

De Klachtenregeling is opgesteld in december 2019 i.s.m. stichting Kwaliteitszorg Parkeren.

INHOUDSOPGAVE

Inhoud

	3
Artikel 1 Begripsbepalingen	3
Artikel 2 Doelstellingen van de Klachtenregeling	4
Artikel 3 Indienen van uiting van onvrede en/of een klacht	4
Artikel 4 Ontvankelijkheid	5
Artikel 5 Klachtbehandeling	5
Artikel 6 Termijnen	6
Artikel 7 Geschillencommissie	7
Artikel 8 Informatie	7
Artikel 9 Kosten	7
Artikel 10 Geheimhouding	7
Artikel 11 Verwerking persoonsgegevens	7
Artikel 12 Inwerkingtreding	8

INHOUD

Artikel 1 | Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

- | | |
|---------------|--|
| a Klager | de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht indient. Klager kan zijn: <ul style="list-style-type: none">– de klant– een vertegenwoordiger namens de klant– nabestaande(n) van een overleden klant |
| b Klacht | een klacht kan zijn: <ul style="list-style-type: none">– een uiting van ongenoegen over de dienstverlening– een aansprakelijkheidsstelling m.b.t. geleden schade |
| c Onderneming | Het bedrijf iParking Schiphol Mobility Services B.V., welke handelt onder de naam iParking Schiphol (“IPS”) en voertuigen van luchthaven reizigers in ontvangst neemt, parkeert en retourneert. |
| d Geschil | een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klant daarin niet berust. |
| e Oordeel | een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van of namens de zorgaanbieder. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben. |

Artikel 2 | Doelstellingen van de Klachtenregeling

De Klachtenregeling heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- het zo nodig verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening van de onderneming;

Artikel 3 | Indienen van uiting van onvrede en/of een klacht

- a) De klager wendt zich bij klachten eerst tot de onderneming.
- b) De klager of diens vertegenwoordiger dient de klacht schriftelijk | per email of via het contactformulier op de website in, die rechtstreeks gericht is aan de onderneming.
- c) De onderneming zal binnen twee weken na het ontvangen van de klacht in contact treden met de klager. Wanneer het contact niet tot een afdoende oplossing van de klacht leidt, wordt de klager of diens vertegenwoordiger gewezen op de mogelijkheid het voor te leggen aan de geschillencommissie van de stichting.
- d) De onderneming en de klager of diens vertegenwoordiger proberen in samenspraak met elkaar tot een bevredigende oplossing te komen.

Artikel 4 | Ontvankelijkheid

- a) De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:
- b) een klacht geen betrekking heeft op een geleverde dienst
- c) een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van artikel 1 van de Klachtenregeling een klacht kan indienen.
- d) Indien de klacht op anderen dan de onderneming betrekking heeft.

Artikel 5 | Klachtbehandeling

- a) Na ontvangst van de schriftelijke klacht zal de onderneming de procesvoering onderzoeken.
- b) Bij de behandeling van de klacht zal de behandelaar van de onderneming hoor en wederhoor toepassen.
- c) De klager wordt schriftelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- d) Indien de behandelaar het nodig acht om tot een oplossing van de klacht te komen, kan een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, schade-expert worden ingeschakeld.
- e) De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief en of email van de onderneming waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.

Artikel 6 | Termijnen

- a) Indien de klager een klacht heeft op over de uitvoering van de verleende valet dienst dan dient dit binnen 72 uur te worden gemeld conform artikel 3b.
- b) Indien de klager een klacht heeft over een vermoedelijke schade dan dient dit ter plaatse te worden gemeld. Dit kan kenbaar gemaakt worden middels een optekening op de voucher bij retournering van het voertuig. Op het moment dat het voertuig is geretourneerd en is verplaatst accepteert de onderneming géén enkele aansprakelijkheid voor schades die niet zijn opgetekend | gemeld, aangezien de onderneming de legitimiteit van de claim niet meer kan valideren.
- c) De onderneming zal de klachtenbehandeling binnen acht weken hebben afgerond.
- d) Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn door de onderneming met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

Artikel 7 | Geschillencommissie Stichting Kwaliteitszorg Parkeren

- a) Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, is sprake van een geschil. Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de stichting Kwaliteitszorg Parkeren.

Artikel 8 | Informatie

- a) De onderneming draagt er zorg voor dat de regeling bij het algemene publiek, en klanten in het bijzonder, wordt bekendgemaakt o.a. door vermelding op de eigen website het verstrekken van folders en het mondeling wijzen op het bestaan van de Klachtenregeling in geval van een klacht.

Artikel 9 | Kosten

- a) De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze Klachtenregeling geen kosten verschuldigd.
- b) Als de klager bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

Artikel 10 | Geheimhouding

- a) De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.
- b) Uitzondering op de geheimhoudingsverplichting (als bedoeld in dit artikel lid 1) is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

Artikel 11 | Verwerking persoonsgegevens

- a) De onderneming is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens.
- b) De onderneming valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.
- c) De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen maximaal 2 jaar, nadat de behandeling van de klacht is afgerond, worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

Artikel 12 | Inwerkingtreding

De Klachtenregeling is op 20 december 2019 vastgesteld door de directie van iParking Schiphol Mobility Service BV en treedt in werking vanaf eerder genoemde datum.