

## **Klachtenprocedure**

Pura Moia streeft naar de hoogste kwaliteit in haar gast sprekersdiensten. Mocht een opdrachtgever ontevreden zijn over de geleverde dienst, dan kan deze gebruik maken van de volgende klachtenprocedure:

### **1. Indienen van een klacht**

Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij Pura Moia, bij voorkeur per e-mail naar [info@puramoia.nl](mailto:info@puramoia.nl) of per post naar Markt 6, 6088 BP Roggel.

De klacht dient de volgende informatie te bevatten:

- Naam en contactgegevens van de klager
- Datum van indiening
- Beschrijving van de klacht, inclusief relevante details en eventuele bewijsstukken

### **2. Ontvangstbevestiging**

Na ontvangst van de klacht zal Pura Moia binnen 7 werkdagen een ontvangstbevestiging sturen aan de klager.

### **3. Onderzoek**

Pura Moia zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en trachten tot een passende oplossing te komen.

Indien nodig kan Pura Moia contact opnemen met de klager voor aanvullende informatie of verduidelijking.

### **4. Afhandeling**

Pura Moia streeft ernaar om klachten binnen een termijn van 30 dagen af te handelen, tenzij er sprake is van bijzondere omstandigheden die een langere afhandelingstijd vereisen.

Na afronding van het onderzoek zal Pura Moia de klager informeren over de genomen maatregelen en eventuele oplossingen.

### **5. Beroepsmogelijkheid**

Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door Pura Moia, kan hij of zij contact opnemen met een externe bemiddelaar of een geschillencommissie voor verdere afhandeling.

### **6. Registratie en evaluatie**

Pura Moia zal alle ontvangen klachten registreren en periodiek evalueren om de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren.

Pura Moia streeft ernaar om klachten snel, eerlijk en op een constructieve manier af te handelen, met als doel de tevredenheid van haar opdrachtgevers en deelnemers te waarborgen.