

Klachtenreglement Stichting Winning Wheels

1. Definities

- Directie: het statutair bestuur van Stichting Winning Wheels;
- Klacht: een vermeende tekortkoming verondersteld door de klager. Het is een door Stichting Winning Wheels ontvangen uiting van ontevredenheid over Winning Wheels in het algemeen, een door Stichting Winning Wheels bewezen dienst, een persoon werkzaam ten dienste van Stichting Winning Wheels of een product van de stichting.
- Klachtenreglement: dit klachtenreglement;
- Klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht indient bij Stichting Winning Wheels.
- Schriftelijk: per email of brief;
- Stichting Winning Wheels: statutair gevestigd te Amsterdam

2. Indienen van een klacht

Een Klager kan op de volgende manieren een klacht indienen bij Stichting Winning Wheels:

- per e-mail; info@winningwheels.eu;
- schriftelijk; aan Stichting Winning Wheels, t.a.v. Klantenservice, Elektronstraat 17, 1014 AP te Amsterdam, o.v.v. 'klacht';
- telefonisch; via: 06 – 42 77 62 51;
- mondeling; aan een vertegenwoordiger van Stichting Winning Wheels;
- via het contactformulier; op de website van Stichting Winning Wheels

Een Klager dient bij het indienen van de klacht tenminste de navolgende gegevens kenbaar te maken:

- naam en emailadres en/of telefoonnummer van de Klager;
- de aard en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht

Een klacht waarbij de gegevens zoals vermeld in artikel 2 niet vermeld worden of niet compleet zijn, wordt niet in behandeling genomen door Stichting Winning Wheels. Indien redelijkerwijs mogelijk, zal de Stichting Winning Wheels de Klager binnen twee werkdagen nadat de klacht is ingediend, informeren dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen omdat de gegevens niet compleet zijn.

Met het indienen van een klacht aanvaardt de Klager de inhoud van dit Klachtenreglement.

3. Behandeling van de klacht door Stichting Winning Wheels

3.1 De Klager ontvangt - indien redelijkerwijs mogelijk - binnen twee Werkdagen nadat de klacht bij Stichting Winning Wheels is ingediend van de stichting schriftelijk een ontvangstbevestiging van de Klacht. Indien de klacht telefonisch of anderszins mondeling is ingediend bij Stichting Winning Wheels kan de stichting de ontvangst van de klacht mondeling bevestigen.

3.2 Stichting Winning Wheels kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de Klager of derden om nadere informatie verzoeken.

3.3 Stichting Winning Wheels heeft de intentie de klacht binnen 21 dagen nadat deze is ingediend, af te handelen en de Klager daarover schriftelijk te berichten.

3.4 Indien de klacht niet binnen 21 dagen kan worden afgehandeld, doet Stichting Winning Wheels daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de Klager onder vermelding van de nadere termijn waarbinnen Stichting Winning Wheels de klacht zal behandelen. Stichting Winning Wheels zal de Klager vervolgens schriftelijk binnen de nader bepaalde termijn berichten omtrent de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld.

4. Beëindiging van een klacht

4.1 Een klacht die op een van de in artikel 2 genoemde wijzen is ingediend eindigt indien:

- a. de Klager de klacht intrekt;
- b. na bemiddeling en/of na overleg met de Klager blijkt dat bij de Klager geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de klacht;
- c. Stichting Winning Wheels de klacht heeft afgehandeld. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk - waaronder begrepen per e-mail - mededeling gedaan aan de Klager.

5. CBF - Centraal Bureau Fondsenwerving

Indien de Klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door Stichting Winning Wheels kan de Klager zich wenden tot het CBF (Centraal Bureau Fondsenwerving via www.cbf.nl). Het CBF zal de klacht verder in behandeling nemen.

6. Overige bepalingen

6.1 Stichting Winning Wheels kan van elke ingediende klacht bij de stichting een dossier aanleggen. De Verantwoordelijke Afdeling, Klantenservice van Stichting Winning Wheels en de Directie hebben te allen tijde toegang tot dit dossier, binnen de kaders die de privacywetgeving daarvoor stelt, en zoals aangegeven in ons privacy statement.

6.2 Iedereen die volgens dit klachtenreglement betrokken is bij een klacht en de behandeling daarvan zal deze klacht en informatie verkregen in verband met de klacht geheim houden voor zover het kennelijk vertrouwelijke gegevens betreft.

6.3 De behandeling van een klacht door Stichting Winning Wheels kan nimmer een erkenning van aansprakelijkheid van Stichting Winning Wheels inhouden.

6.4 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de Directie.

7. Vaststelling en wijziging klachtenreglement

7.1 Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Directie.

7.2 Dit klachtenreglement is vastgesteld op 7 juli 2022.