

Klachtenregeling Nederlandse Ski Vereniging

Vanzelfsprekend doet de Nederlandse Ski Vereniging (NSkiV) haar best om zo goed mogelijk invulling te geven aan haar dienstverlening, producten en diensten, maar toch kan het voorkomen dat je ontevreden bent. Wij luisteren graag naar je en zoeken samen met jou naar een passende oplossing. In deze klachtenregeling lees je wat wij onder een klacht verstaan, hoe je een klacht kunt indienen en wat wij hiermee doen.

Wat verstaan wij onder een klacht?

Een gerichte uiting van ongenoegen of ontevredenheid (over onze producten en diensten of onze dienstverlening) waarop een reactie wordt verwacht.

Hoe dien je een klacht in?

Je kunt je klacht op twee manieren indienen:

1. Per mail: leden@wintersport.nl
2. Per brief: Orteliuslaan 1041, 3528 BE Utrecht.

Welke gegevens hebben wij nodig?

Om je klacht goed te kunnen behandelen, hebben wij een aantal gegevens nodig. Vermeld deze informatie in je mail/brief:

- naam, adres en het telefoonnummer waarop je overdag bereikbaar bent;
- lidnummer;
- een omschrijving van je klacht;
- eventuele bijlagen om je klacht te onderbouwen.

Wat doen wij met je klacht?

Nadat wij je klacht hebben ontvangen, ontvang je een schriftelijke ontvangstbevestiging. Mogelijk zullen wij eerst telefonisch contact met je opnemen over de inhoud en de afhandeling van de klacht. Binnen tien werkdagen vanaf de ontvangst van je klacht sturen wij je een schriftelijke inhoudelijke reactie. Als wij je klacht in het weekend of op een feestdag ontvangen, dan begint de termijn de eerste werkdag daarna. In onze reactie lees je of je klacht is toegewezen of afgewezen en waarom.

Als je klacht is toegewezen, dan lees je ook hoe wij je klacht hebben opgelost of nog zullen oplossen. Als je klacht is afgewezen, dan krijg je informatie over wat je verder kunt doen. Wij registreren zowel je klacht, als de afwikkeling daarvan.

Als wij naar aanleiding van je klacht onze producten of diensten kunnen aanpassen dan zullen wij dat doen en je daarover informeren.

De volledige administratie met betrekking tot de verzekeringen is in handen van NSkiV BV. In het geval je een klacht hebt over of naar aanleiding van een van onze verzekeringen dan kun je contact opnemen met verzekeren@wintersport.nl.

Utrecht, oktober 2018