

## **KLACHTENREGELING (versie 2.0 d.d. 15 april 2019)**

### **Vraag, probleem of klacht?**

In haar dienstverlening en communicatie streven de directie en medewerkers van Atlantic Realty Investments B.V. (hierna te noemen Atlantic Realty) continu naar optimale kwaliteit. Desondanks kan het voorkomen, dat zich iets voordoet waar u minder of misschien zelfs helemaal niet tevreden over bent.

In dat geval stellen wij het bijzonder op prijs wanneer u uw vraag, probleem of klacht aan ons kenbaar maakt. Alleen dan kunnen wij namelijk trachten met u een passende oplossing te vinden. Bovendien biedt het ons de kans om de service aan u te verbeteren.

Hieronder leest u waar u bij Atlantic Realty terecht kunt met uw vraag, probleem of klacht.

### **Melding**

U kunt uw vraag, probleem of klacht telefonisch indienen bij het secretariaat of één van de medewerkers van Atlantic Realty. Wellicht kan uw vraag, probleem of klacht door een persoonlijk gesprek direct worden opgelost.

U kunt uw vraag, probleem of klacht uiteraard ook schriftelijk (Burgemeester Haspelslaan 59, 1181 NB, Amstelveen) of via elektronische communicatie (info@atlanticrealty.nl) kenbaar maken. Zet in dat geval in uw bericht duidelijk uw klacht uiteen en vermeld uw persoonlijke gegevens.

### **Procedure**

Indien een persoonlijk gesprek niet tot de gewenste oplossing leidt, zal uw vraag, probleem of klacht door de klachtenverantwoordelijke binnen Atlantic Realty in behandeling worden genomen. U ontvangt binnen drie dagen een schriftelijke bevestiging en ontvangt, afhankelijk van de aard en de omvang van uw vraag, probleem of klacht, binnen uiterlijk zes weken dan wel drie maanden een reactie. Indien deze termijn niet haalbaar blijkt te zijn, wordt u hiervan tijdig op de hoogte gesteld. De reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal kunnen worden gereageerd, worden dan aan u kenbaar gemaakt.

Mocht u uiteindelijk niet akkoord gaan of tevreden zijn met het door Atlantic Realty gegeven antwoord of de aangedragen oplossing voor uw vraag, probleem of klacht, dan kunt u zich binnen drie maanden wenden tot de raad van advies van de betreffende CV of het bestuur van de betreffende Maatschap van het project waarin u deelneemt en waarop uw vraag of probleem betrekking heeft, indien en voor zover de raad van advies of het betreffende bestuur zich daarvoor beschikbaar heeft gesteld.

### **In het kort**

Een persoonlijk gesprek met de directie of één van de medewerkers van Atlantic Realty kan naar verwachting de meeste problemen al oplossen. U kunt uw vraag, probleem of klacht te allen tijde ook schriftelijk indienen bij Atlantic Realty, waarna uw klacht conform de interne procedure zal worden afgehandeld. Leidt de een persoonlijk gesprek of de afhandeling van uw vraag, probleem of klacht niet tot het gewenste resultaat, dan kunt u zich met uw klacht wenden, indien van toepassing, tot de raad van advies van de betreffende CV of het betreffende bestuur van de betreffende Maatschap.