

SLIMSYNC VOF

Klachtenregeling

Versie 2.0 · Laatst bijgewerkt: 21 oktober 2026.

1 Doel en reikwijdte

- 1.1** Bent u niet tevreden over Slimsync VOF (“Slimsync”, “wij” of “ons”)? Dan horen wij dat graag. Deze klachtenregeling beschrijft hoe u een klacht indient en hoe wij die behandelen. Ons doel: uw klacht zorgvuldig en snel afhandelen, en ervan leren.
- 1.2** Deze regeling geldt voor klachten over Slimsync: over onze Diensten, de Resultaten die wij opleveren, onze communicatie, en het handelen van onze vennoten, medewerkers of mensen die wij inschakelen.
- 1.3** Deze regeling geldt voor:
- a.** Opdrachtgevers, en de mensen die namens hen optreden;
 - b.** bedrijven die een offerte aanvroegen of een afspraak met ons maakten;
 - c.** andere zakelijke relaties, zoals leveranciers en partners.
- 1.4** Slimsync werkt alleen voor zakelijke klanten (AV artikel 3). Deze regeling is daarop afgestemd.
- 1.5** Bent u klant van een van onze Opdrachtgevers en gaat uw klacht over een systeem of AI-agent die wij voor die Opdrachtgever bouwen of beheren? Dien uw klacht dan in bij die Opdrachtgever. Hij is daarvoor verantwoordelijk. Zo nodig legt hij de klacht aan ons voor.
- 1.6** In deze regeling verwijst “AV” naar de algemene voorwaarden van Slimsync, “SLA” naar de Service Level Agreement en “Verwerkersovereenkomst” naar de verwerkersovereenkomst die wij met een Opdrachtgever sluiten. “AV artikel 31” is artikel 31 van de algemene voorwaarden.

2 Begrippen

- 2.1** In deze regeling betekenen:

Begrip	Betekenis
Klacht	Iedere Schriftelijke uiting van ontevredenheid van een Klager over Slimsync, zoals omschreven in 1.2. Wat in hoofdstuk 3 staat, is geen Klacht.
Klager	Wie een Klacht indient: een Opdrachtgever of een andere partij uit 1.3. Dient iemand een Klacht in namens een organisatie, dan is die organisatie de Klager.
Klachtbehandelaar	De vennoot van Slimsync die de Klacht behandelt (hoofdstuk 7).

- 2.2** Andere begrippen met een hoofdletter, zoals Opdrachtgever, Diensten, Doorlopende Dienst, Eenmalige Werkzaamheden, Resultaten, Werkdag en Schriftelijk, hebben de betekenis uit AV artikel 1. Schriftelijk betekent dus: per brief, per e-mail, of via een akkoord of bevestiging in een digitale omgeving van

Slimsync, zoals www.slimsync.cloud.

3 Wat geen klacht is

- 3.1** Sommige meldingen hebben een eigen, snellere route. Die meldingen behandelen wij niet volgens deze regeling, maar volgens de route hieronder.

Melding	Route
Storing, fout of ander incident in een Dienst	Meld dit als incident bij support volgens SLA artikel 5, via de kanalen in SLA Bijlage C. Heeft u geen SLA, dan meldt u het per e-mail volgens AV artikel 14.
Vermoeden van een datalek	Meld dit direct, zonder te wachten, bij contact@slimsync.nl en via de route in bijlage 4 van de Verwerkersovereenkomst.
Verzoek over uw persoonsgegevens, zoals inzage of verwijdering	Volgens hoofdstuk 11 van onze privacyverklaring.
Gebrek bij de oplevering van Resultaten	Meld dit tijdens de testperiode volgens AV artikel 9.
Wens om de Diensten te wijzigen of uit te breiden	Een wijzigingsverzoek volgens AV artikel 8.

- 3.2** Bezwaar tegen een factuur maakt u Schriftelijk binnen de termijn van 14 dagen uit AV artikel 11. U mag dat bezwaar ook als Klacht indienen; dan behandelen wij het ook volgens deze regeling. Het bezwaar schort uw betalingsplicht niet op, ook niet als u het als Klacht indient.
- 3.3** Bent u ontevreden over hoe wij een melding uit 3.1 hebben afgehandeld, bijvoorbeeld over de snelheid of de communicatie bij een storing? Dan kunt u daarover wel een Klacht indienen.
- 3.4** Een klacht over de manier waarop wij met persoonsgegevens omgaan, kunt u bij ons indienen als Klacht. U kunt ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (hoofdstuk 12 van onze privacyverklaring).

4 Termijnen voor het indienen

- 4.1** Voor Opdrachtgevers gelden de termijnen uit AV artikel 31:
- een Klacht over Eenmalige Werkzaamheden dient u in binnen 14 dagen nadat u het gebrek of de tekortkoming ontdekte, en uiterlijk 30 dagen na voltooiing van die werkzaamheden;
 - een Klacht over een Doorlopende Dienst dient u in binnen 14 dagen nadat u het gebrek of de tekortkoming ontdekte.
- 4.2** Is deze regeling anders dan AV artikel 31, dan gaat AV artikel 31 voor.
- 4.3** Dient u een Klacht te laat in, dan kunt u daardoor uw rechten verliezen, bijvoorbeeld het recht om u op een gebrek te beroepen (AV artikel 31 en artikel 6:89 BW). Behandelen wij een te late Klacht toch, dan doen wij dat zonder afstand te doen van ons beroep op de termijn.

- 4.4** Andere Klagers dienen een Klacht in binnen een redelijke termijn nadat zij het probleem ontdekten. Wij raden aan dat binnen 14 dagen te doen. Hoe langer u wacht, hoe moeilijker het voor ons is om de Klacht goed te onderzoeken.

5 Hoe u een klacht indient

- 5.1** U dient een Klacht Schriftelijk in:
- a.** per e-mail aan contact@slimsync.nl, met als onderwerp “Klacht”; of
 - b.** per post aan Slimsync VOF, t.a.v. klachtenbehandeling, Veemarktkade 8, Gebouw F, kantoor 4101, 5222 AE 's-Hertogenbosch.
- 5.2** Belt u ons of vertelt u het in een gesprek? Dan vragen wij u de Klacht daarna per e-mail of post te sturen. Een mondelinge klacht leggen wij vast. Toch telt alleen de Schriftelijke Klacht: voor de termijnen uit hoofdstuk 4 en AV artikel 31, en voor het begin van onze termijnen in hoofdstuk 6 en 7.
- 5.3** Vermeld in uw Klacht:
- a.** de naam van uw organisatie en uw eigen naam;
 - b.** uw contactgegevens: e-mailadres en telefoonnummer;
 - c.** de datum van uw Klacht;
 - d.** waar de Klacht over gaat: wat er is gebeurd, wanneer, en wie erbij betrokken was;
 - e.** waarom u niet tevreden bent;
 - f.** waar van toepassing het kenmerk van de offerte, het project, de factuur of de supportmelding;
 - g.** stukken die uw Klacht ondersteunen, zoals e-mails of schermafdrucken;
 - h.** als u dat wilt: welke oplossing u voorstelt.
- 5.4** Ontbreekt er informatie die wij nodig hebben, dan vragen wij u die aan te vullen. De termijn uit 7.3 begint dan pas als wij de aanvulling hebben ontvangen.
- 5.5** Stuur in uw Klacht niet meer persoonsgegevens mee dan nodig, en geen gevoelige gegevens zoals wachtwoorden of gegevens over gezondheid.

6 Ontvangstbevestiging

- 6.1** Wij streven ernaar u binnen vijf Werkdagen na ontvangst van uw Klacht een Schriftelijke ontvangstbevestiging te sturen.
- 6.2** Daarin staan:
- a.** de datum waarop wij uw Klacht ontvingen;
 - b.** een korte omschrijving van de Klacht, zoals wij die begrijpen;
 - c.** wie de Klachtbehandelaar is;
 - d.** wanneer u een inhoudelijke reactie kunt verwachten.
- 6.3** Klopt onze omschrijving van uw Klacht niet? Laat het ons dan zo snel mogelijk weten.

7 Behandeling

- 7.1** Een vennoot van Slimsync behandelt uw Klacht. Waar redelijkerwijs mogelijk is dat de vennoot die niet zelf bij het onderwerp van de Klacht betrokken was. Slimsync heeft twee vennoten. Waren beiden erbij betrokken, dan behandelt een van hen de Klacht en vermelden wij dat in de ontvangstbevestiging.
- 7.2** De Klachtbehandelaar onderzoekt de Klacht. Hij hoort u en, waar nodig, de mensen over wie de Klacht gaat (hoor en wederhoor). Hij kan u om een toelichting of om stukken vragen, of een gesprek met u voorstellen, bijvoorbeeld via een videoverbinding.
- 7.3** Wij streven ernaar uw Klacht binnen 14 Werkdagen na de ontvangstbevestiging inhoudelijk af te handelen.
- 7.4** Hebben wij meer tijd nodig, bijvoorbeeld omdat het onderzoek ingewikkeld is of wij informatie van een leverancier nodig hebben? Dan laten wij u dat zo mogelijk vóór het einde van de termijn Schriftelijk weten, met de reden en de datum waarop u een reactie kunt verwachten. Wij streven ernaar de termijn met niet meer dan vier weken te verlengen.
- 7.5** Wacht een Klacht op informatie van u, dan loopt de termijn niet zolang wij op die informatie wachten.
- 7.6** Lossen wij uw Klacht al tijdens de behandeling samen met u op, dan bevestigen wij de oplossing Schriftelijk. Daarmee is de Klacht afgehandeld.
- 7.7** U kunt uw Klacht altijd intrekken. Laat het ons Schriftelijk weten.

8 Uitkomst

- 8.1** Na de behandeling krijgt u een Schriftelijke en gemotiveerde reactie. Daarin staat:
 - a.** ons oordeel: de Klacht is gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond;
 - b.** waarom wij tot dat oordeel komen;
 - c.** welke maatregelen wij nemen, als die er zijn;
 - d.** wanneer wij verwachten die maatregelen te nemen;
 - e.** wat u kunt doen als u het niet eens bent met de uitkomst (hoofdstuk 9).
- 8.2** Een maatregel kan bijvoorbeeld zijn: een fout herstellen, een werkwijze aanpassen, een factuur corrigeren of een excuus. Een maatregel is altijd een aanbod om de Klacht op te lossen. Hij is geen erkenning van aansprakelijkheid (hoofdstuk 10).
- 8.3** Wij zijn niet verplicht een vergoeding of creditering aan te bieden. Doen wij dat toch, dan geldt het aanbod alleen als u het Schriftelijk aanvaardt. Wij kunnen daarbij vragen dat u verklaart dat de Klacht daarmee is afgehandeld. Een vergoeding of creditering telt mee voor de maxima uit AV artikel 24 en geeft geen recht op een vergoeding in een ander geval.

9 Niet eens met de uitkomst

- 9.1** Bent u het niet eens met de uitkomst? Laat het ons dan Schriftelijk weten binnen 14 dagen na onze reactie, met de reden. Wij nodigen u dan uit voor een gesprek met beide vennoten van Slimsync. Wij streven ernaar dat gesprek binnen 30 dagen na uw bericht te houden, tenzij wij samen iets anders afspreken (AV artikel 32). Na het gesprek leggen wij de uitkomst Schriftelijk vast.

- 9.2** Komen wij er samen niet uit, dan kunnen wij het geschil aan een mediator voorleggen. Dat gebeurt alleen als u en Slimsync dat allebei willen. Wij kiezen de mediator samen. De kosten van de mediator delen wij ieder voor de helft. Eigen kosten, zoals die van een adviseur, draagt ieder zelf.
- 9.3** Slimsync is niet aangesloten bij een geschillencommissie of een andere instantie voor buitengerechtelijke geschilbeslechting. Zo'n instantie is er voor zakelijke klanten meestal niet.
- 9.4** Lossen wij het geschil niet op, dan kunnen u en Slimsync het voorleggen aan de bevoegde rechter van de rechtbank Oost-Brabant, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst. Op onze overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Zie AV artikel 32.
- 9.5** Slimsync mag een betalingsachterstand altijd laten innen, ook via de rechter, zonder eerst deze regeling te volgen. Spoedeisende maatregelen, zoals een kort geding of beslag, blijven voor u en Slimsync mogelijk. Voor andere geschillen geldt AV artikel 32: wij proberen een geschil eerst samen op te lossen, in overleg en via deze regeling, voordat een van ons naar de rechter gaat.

10 Gevolgen van een klacht

- 10.1** Een Klacht schort uw betalingsverplichtingen niet op. Facturen en incasso's blijven op de gewone manier verschuldigd (AV artikel 11, 12 en 31). Dat geldt ook voor het deel van een factuur waarover u klaagt.
- 10.2** Een Klacht, de behandeling ervan, een ontvangstbevestiging, een gesprek, ons oordeel dat een Klacht gegrond is, een maatregel, een excuus of een aanbod om de Klacht op te lossen: geen daarvan is een erkenning van aansprakelijkheid door Slimsync, en geen daarvan houdt een afstand van recht in. Voor aansprakelijkheid gelden uitsluitend AV artikel 24 en de grenzen daarin.
- 10.3** De termijnen uit de AV blijven lopen terwijl wij een Klacht behandelen. Dat geldt onder meer voor de termijnen om te klagen (AV artikel 31), om schade te melden en voor het vervallen van een vordering (AV artikel 24), voor bezwaar tegen een factuur (AV artikel 11) en voor het opzeggen van een overeenkomst (AV artikel 13). Deze regeling verlengt of onderbreekt geen termijn, ook niet een verjaringstermijn. Wilt u een termijn veiligstellen, doe dat dan zelf, apart en uitdrukkelijk.
- 10.4** Een Klacht ontslaat u niet van uw andere verplichtingen uit de overeenkomst, zoals uw medewerking (AV artikel 7).
- 10.5** Een Klacht heeft geen invloed op de behandeling van een storing of incident volgens SLA artikel 5. Die loopt gewoon door.

11 Vertrouwelijkheid en registratie

- 11.1** Wij behandelen uw Klacht vertrouwelijk. Alleen wie bij de behandeling betrokken is, en bij een geschil onze adviseurs, krijgt de Klacht te zien. Moeten wij een leverancier of een andere derde om informatie vragen, dan geven wij niet meer door dan nodig is.
- 11.2** Wij registreren iedere Klacht in een klachtenregister. Daarin staan: de datum van ontvangst, de Klager, waar de Klacht over gaat, wie de Klachtbehandelaar was, de belangrijkste stappen, de uitkomst, de maatregelen en de datum van afhandeling.
- 11.3** Wij gebruiken het register en de stukken alleen om de Klacht af te handelen, om onze dienstverlening te verbeteren (hoofdstuk 13) en om onze rechten vast te leggen of te verdedigen.

- 11.4** Wij bewaren een Klacht en de stukken tot 2 jaar na de afhandeling. Loopt er dan nog een geschil, dan bewaren wij ze tot dat geschil is afgerond. Wat ook in onze administratie hoort, zoals een creditfactuur, bewaren wij zolang de fiscale bewaarplicht geldt.
- 11.5** Over de verwerking van persoonsgegevens bij een Klacht leest u meer in onze privacyverklaring.

12 Kosten

- 12.1** Het indienen en behandelen van een Klacht is kosteloos.
- 12.2** Eigen kosten, zoals die van een adviseur, jurist of advocaat, en uw reis- en tijdskosten draagt u zelf. Voor mediation geldt 9.2.

13 Leren van klachten

- 13.1** Iedere Klacht is voor ons een kans om beter te worden. Na de afhandeling kijken wij of de oorzaak ook bij andere klanten speelt, en of wij onze werkwijze, communicatie of documenten moeten aanpassen.
- 13.2** Eenmaal per jaar bespreken de vennoten alle Klachten van dat jaar: hoeveel er waren, waarover, hoe snel ze zijn afgehandeld en welke maatregelen zijn genomen. Daaruit volgen zo nodig verbeteringen.

14 Verhouding tot andere documenten en geen afstand van rechten

- 14.1** Deze regeling hoort bij de algemene voorwaarden. AV artikel 31 verklaart haar van toepassing. Is deze regeling anders dan de AV, de SLA of de Verwerkersovereenkomst, dan gaan die documenten voor, in de rangorde van AV artikel 2.
- 14.2** Deze regeling geeft u geen rechten die verder gaan dan de overeenkomst, de AV en de wet. De termijnen die Slimsync in deze regeling voor zichzelf noemt (hoofdstuk 6, 7 en 9) zijn streeftermijnen. De termijnen voor u in hoofdstuk 4, 3.2 en 9.1 en in de AV zijn dat niet. Overschrijden wij een streeftermijn, dan maakt dat de Klacht niet gegrond en geeft dat geen recht op schadevergoeding, korting, opschorting of ontbinding. Wel kunt u ons dan om een reactie vragen; wij laten u dan weten wanneer u die kunt verwachten.
- 14.3** Deze regeling laat uw rechten op grond van de wet onverlet, ook uw recht om een geschil aan de rechter voor te leggen (AV artikel 32).
- 14.4** Wijken wij in een bepaald geval af van deze regeling, bijvoorbeeld omdat wij een Klacht sneller of anders afhandelen, dan betekent dat niet dat wij afstand doen van ons recht om ons in een ander geval wel op deze regeling of op de AV te beroepen.

15 Contact en wijzigingen

- 15.1** Heeft u een vraag over deze klachtenregeling? Neem dan contact met ons op via contact@slimsync.nl of +31 6 21 32 11 09.
- 15.2** Wij kunnen deze regeling wijzigen. De actuele versie staat altijd op www.slimsync.nl/klachtenregeling, met de datum van de laatste wijziging. Een Klacht die al in behandeling is, behandelen wij volgens de versie die gold toen wij de Klacht ontvingen. Een nieuwe versie die gunstiger is voor de Klager mogen wij ook op lopende Klachten toepassen.

15.3 Deze versie geldt vanaf 21 oktober 2026 en vervangt alle eerdere versies.