

Klachtenprocedure Novelist

Als je niet tevreden bent over de dienstverlening van Novelist, kun je kosteloos een klacht indienen. Om jouw klacht op een goede manier te behandelen, hebben we een klachtenprocedure opgesteld, welke hierna wordt toegelicht. In de procedure staat ook wat je kan doen als je niet tevreden bent over de afhandeling van jouw klacht door Novelist.

Een klacht indienen bij Novelist

Je kan jouw klacht op verschillende manieren aan ons doorgeven:

- **via contact@getnovelist.nl.**
- **door het insturen van een support ticket in de app.**
- **schriftelijk:** stuur jouw brief naar: Novelist, Gustav Mahlerplein 49, 1082 MS Amsterdam t.a.v. de afdeling Support, of als bijlage bij een email naar contact@getnovelist.com. De brief moet het volgende bevatten:
 - een omschrijving van je klacht;
 - uw naam;
 - uw adresgegevens;
 - uw telefoonnummer;
 - uw handtekening.

Termijn

Je kan jouw klacht indienen tot 3 maanden nadat het feit waarover je een klacht wilt indienen, heeft plaatsgevonden. Of tot 3 maanden nadat jij van dat feit kennis had kunnen nemen.

Reactie

Zodra wij jouw klacht hebben ontvangen, ontvang je zo snel mogelijk een reactie van ons. Als je jouw klacht via het formulier op onze website hebt ingediend, of als je een brief hebt gestuurd, ontvang je binnen 2 weken een ontvangstbevestiging.

Uw klacht voorleggen aan de directie

Als je niet tevreden bent over de afhandeling van jouw klacht, kun je een brief sturen aan de directie van Novelist. De brief moet het volgende bevatten:

- een omschrijving van jouw klacht, en waarom je het niet eens bent met de reactie van Novelist op jouw klacht;
- je naam;
- je adresgegevens;
- je telefoonnummer;
- je handtekening.

Adres

AMDAX B.V., Gustav Mahlerplein 49, 1082 MS Amsterdam t.a.v. de Directie of als bijlage bij een e-mail naar contact@getnovelist.nl.

Termijn

Je kan de directie van Novelist aanschrijven tot 4 weken nadat jij onze reactie op jouw klacht hebt ontvangen, of nadat je een reactie had moeten ontvangen.

Reactie

Je ontvangt zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging. Uiterlijk binnen zes weken na de ontvangstbevestiging handelt de directie van Novelist jouw klacht af. Of, bij complexe zaken, binnen de termijn die we met je hebben afgesproken.

Je klacht voorleggen aan een andere partij

Als je niet tevreden bent met het standpunt van de directie van Novelist, kun je jouw klacht voorleggen aan de daartoe bevoegde rechter.

Privacy

Jouw klacht wordt behandeld in overeenstemming met onze privacy verklaring zoals gepubliceerd op onze website www.getnovelist.nl.