

Kapelweg 10
3566 MK Utrecht
T 030 275 96 26

info@pino.nl
www.pino.nl

IBAN NL60RABO0174860390
PINO is een handelsnaam van
Pino Evenementen & Congressen B.V.
KvK 59847174
BTW NL853666155B01

Klachtenregeling

PINO werkt hard aan waardevolle ontmoetingen die bijdragen aan een betere toekomst. We proberen altijd een stapje voor te zijn en onze opdrachtgevers met gastvrije service te ontzorgen. En we proberen onszelf telkens te verbeteren en te leren. We stellen het daarom zeer op prijs als we feedback van onze opdrachtgevers ontvangen. Niet alleen achteraf, maar juist ook ad hoc tijdens de samenwerking. Op die manier kunnen we – indien nodig – onze dienstverlening direct verbeteren en aanpassen aan uw wensen. Mocht u desalniettemin niet tevreden zijn over (de uitvoering van) onze activiteiten of de samenwerking of een klacht willen indienen dan behandelen wij dat op de volgende wijze.

Klacht

Zoals aangegeven hopen wij dat u een eventuele klacht direct aan ons kenbaar maakt. Dat mag mondeling bij de betreffende contactpersoon van PINO of bij de directie. Indien dit niet mogelijk is, dan kunt u uw klacht ook achteraf schriftelijk melden bij de directie van PINO.

Onze contactgegevens zijn:
PINO evenementen en congressen BV
Kapelweg 10
3566MK Utrecht
info@pino.nl (dit mailadres komt binnen bij de directie)

We vragen u uw klacht te voorzien van uw naw gegevens, een dagtekening en de naam van het evenement of congres waar het over gaat. Het is fijn om een zo nauwkeurig en feitelijk mogelijke omschrijving te krijgen van uw klacht. Wij behandelen uw klacht vertrouwelijk, maar we nemen geen anonieme klachten in behandeling.

Na ontvangst van uw klacht, nemen wij deze binnen een week in behandeling en zorgen wij er voor dat we u binnen een week berichten over de verdere afhandeling. Het heeft onze voorkeur om persoonlijk contact met u te hebben en te onderzoeken hoe wij de klacht kunnen oplossen of in ieder geval naar tevredenheid kunnen afwickelen.

Alle klachten worden door ons geregistreerd en minimaal drie jaar bewaard.

Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld dan vragen wij bemiddeling van een onafhankelijke derde van de branchevereniging IDEA of CLC-Vecta.