KLACHTENREGELING

SPARK Desk

Versie 1.1, vastgesteld op 26 september 2026

Artikel 1 · Doel van de klachtenregeling

SPARK Desk hecht waarde aan kwaliteit, zorgvuldigheid en een transparante dienstverlening aan gebruikers van sparkdesk.nl. Ondanks zorgvuldige uitvoering kan het voorkomen dat onvrede ontstaat over een product, bestelling, levering of communicatie.

Deze klachtenregeling heeft als doel om klachten op een zorgvuldige, objectieve en laagdrempelige wijze te behandelen, met aandacht voor een passende oplossing en structurele verbetering van de dienstverlening.

Artikel 2 · Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op klachten die betrekking hebben op de dienstverlening van SPARK Desk via sparkdesk.nl, waaronder onder andere:

— de geleverde producten (Excel-tools, sjablonen en pakketten);

— de bestel- en betaalprocedure;

— de levering van downloadlinks en bestanden;

— facturatie en administratie;

— communicatie en klantenservice.

Artikel 3 · Uitgangspunten

Bij de behandeling van klachten gelden de volgende uitgangspunten:

— SPARK Desk behandelt klachten zorgvuldig, vertrouwelijk, objectief en zonder vooringenomenheid. Klachten worden serieus genomen en gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.

— De behandeling van een klacht vindt plaats met respect voor de melder, gericht op een praktische en passende oplossing.

— Het indienen van een klacht heeft geen negatieve gevolgen voor de relatie met de melder.

Artikel 4 · Indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend via het klachtenformulier op sparkdesk.nl, per e-mail naar support@sparkdesk.nl of per post naar Aelbrechtskolk 45 B1, 3025 HB Rotterdam. Dit adres is uitsluitend een vestigings- en correspondentieadres en geen bezoekadres. De klacht bevat:

— naam en contactgegevens van de melder;

— datum van indiening;

— omschrijving van de klacht;

— het betrokken product en, indien van toepassing, bestel- of factuurnummer;

— eventuele relevante documenten of correspondentie;

— gewenste oplossing of verwachting.

Artikel 5 · Ontvangst en registratie

Na ontvangst van de klacht ontvangt de melder binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. De klacht wordt geregistreerd in een intern klachtenregister. Hierbij worden minimaal vastgelegd:

— datum ontvangst;

— aard van de klacht;

— betrokken product of bestelling;

— status van behandeling;

— genomen maatregelen;

— datum van afhandeling.

Artikel 6 · Behandeling van de klacht

SPARK Desk onderzoekt de klacht zorgvuldig en objectief. Indien nodig wordt aanvullende informatie bij de melder opgevraagd.

Er wordt gestreefd naar een informele en praktische oplossing. De melder ontvangt uiterlijk binnen twintig werkdagen na ontvangst van de klacht een inhoudelijke terugkoppeling, met een samenvatting van de klacht, de bevindingen, eventuele maatregelen en de conclusie. Is meer tijd nodig, dan wordt de melder daarover tijdig geïnformeerd.

Artikel 7 · Onafhankelijkheid en escalatie

Indien een klacht betrekking heeft op de eigenaar van SPARK Desk, of wanneer een onafhankelijke beoordeling wenselijk is, kan SPARK Desk besluiten een externe onafhankelijke deskundige te betrekken bij de beoordeling van de klacht.

Wanneer onderling geen oplossing wordt bereikt, blijven de bepalingen uit de algemene voorwaarden van SPARK Desk van toepassing ten aanzien van aansprakelijkheid, geschillen en toepasselijk recht.

Artikel 8 · Privacy en vertrouwelijkheid

Alle informatie die in het kader van een klacht wordt verstrekt, wordt vertrouwelijk behandeld conform de geldende privacywetgeving en de privacyverklaring van SPARK Desk. Informatie wordt uitsluitend gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de behandeling van de klacht.

Artikel 9 · Aansprakelijkheid en geschillen

Deze klachtenregeling heeft als doel om klachten zorgvuldig en oplossingsgericht te behandelen. De behandeling van een klacht laat eventuele rechten en verplichtingen uit de algemene voorwaarden van SPARK Desk of toepasselijke wet- en regelgeving onverlet. Op alle dienstverlening van SPARK Desk zijn de algemene voorwaarden van SPARK Desk van toepassing.

Artikel 10 · Kwaliteitsverbetering en evaluatie

Klachten en signalen worden periodiek geëvalueerd om trends en verbeterpunten in de dienstverlening te identificeren. Indien nodig worden verbetermaatregelen doorgevoerd. Op deze wijze draagt de klachtenregeling bij aan continue kwaliteitsverbetering van SPARK Desk.

Artikel 11 · Vaststelling en inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op de datum van vaststelling en wordt gepubliceerd via sparkdesk.nl.

Deze regeling geldt voor SPARK Platform, een eenmanszaak die handelt onder de naam SPARK Desk (KVK-nummer 42083985). Versie 1.1 (26 september 2026): de ondernemer is nader aangeduid. Versie 1.0 (23 september 2026): eerste versie.

Versie	1.1
Vastgesteld op	26 september 2026
Opgesteld door	SPARK Platform, handelend onder de naam SPARK Desk