Klachtenregeling

Travas Diwass B.V. | Versie 2.0 | 27 augustus 2026

Bij Travas Diwass B.V. (hierna: "Travas") doen we ons best om u de beste service en een stabiel platform te bieden. Bent u ergens ontevreden over? Dan horen we dat graag. Wij nemen elke klacht serieus en lossen deze snel en zorgvuldig met u op.

Artikel 1. Indienen van een klacht

1.1. U kunt uw klacht per e-mail sturen naar klachten@travas.eu.

1.2. Om u zo snel mogelijk te helpen, hebben we de volgende gegevens van u nodig: uw naam en contactgegevens, uw bedrijfsnaam, een duidelijke omschrijving van de klacht en de datum waarop het probleem speelde.

Artikel 2. Hoe we uw klacht behandelen

2.1. We sturen u binnen twee (2) werkdagen een ontvangstbevestiging.

2.2. Ons doel is om binnen tien (10) werkdagen na deze bevestiging een inhoudelijke oplossing of reactie met u te delen.

2.3. Soms is er ingewikkelder (technisch) onderzoek nodig om de oorzaak te achterhalen. Als dat zo is, laten we u dat binnen de eerste termijn weten. We nemen de klacht dan langer in behandeling, tot maximaal twintig (20) werkdagen in totaal.

2.4. Wij behandelen uw klacht altijd vertrouwelijk. We registreren de melding alleen intern om onze software en service te verbeteren.

Artikel 3. Samen oplossen en escalatie

3.1. Komt u er met onze supportafdeling niet uit? Dan kunt u de klacht bespreken met onze directie via legal@travas.eu.

3.2. We vinden een goede relatie met onze klanten belangrijk. Daarom spreken we af dat we na een escalatie altijd eerst proberen om het probleem via goed onderling overleg op te lossen.

3.3. Mocht het ondanks dit overleg echt niet lukken om samen tot een oplossing te komen, dan gelden de afspraken uit onze Algemene Voorwaarden en de SaaS-overeenkomst.

Vastgesteld door Travas Diwass B.V. | KvK: 42052378 | Versie 2.0 | 27 augustus 2026