



POLSKI DORADCA

Juridisch • Administratief • Financieel

(Versie: september 2026)

KLACHTENREGELING

Artikel 1 – Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. Dienstverlener: Oliwier Olszewski, handelend onder de naam Polski Doradca, gevestigd te Bergen op Zoom en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 42122872.
2. Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met de Dienstverlener een overeenkomst van opdracht heeft gesloten.
3. Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst, de kwaliteit van de dienstverlening, de communicatie of een door de Dienstverlener verzonden factuur.
4. Partijen: de Dienstverlener en de Opdrachtgever gezamenlijk.

Artikel 2 – Toepasselijkheid en doel

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op overeenkomsten van opdracht tussen de Dienstverlener en de Opdrachtgever, voor zover daarvan niet schriftelijk is afgeweken.
2. Deze klachtenregeling vormt een aanvulling op de overeenkomst van opdracht en de toepasselijke algemene voorwaarden.
3. Het doel van deze klachtenregeling is om klachten zorgvuldig, transparant en binnen een redelijke termijn te behandelen en waar mogelijk tot een passende oplossing te komen.
4. Deze klachtenregeling beperkt of wijzigt geen wettelijke rechten of verplichtingen van de Opdrachtgever of de Dienstverlener.
5. Indien een bepaling van deze klachtenregeling strijdig is met dwingend recht, prevaleert de wettelijke regeling.

Artikel 3 – Indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend per e-mail via info@polskidoradca.nl.
2. De Opdrachtgever wordt verzocht een klacht zo spoedig mogelijk na ontdekking van de aanleiding daarvoor in te dienen.
3. Het indienen van een klacht laat wettelijke verjarings-, verval-, bezwaar-, beroep- en andere toepasselijke termijnen onverlet. Een klachtprocedure schort dergelijke termijnen niet op, tenzij de wet of een schriftelijke overeenkomst anders bepaalt.
4. Een klacht bevat bij voorkeur:
 - o de naam en contactgegevens van de Opdrachtgever;
 - o een duidelijke omschrijving van de klacht;
 - o de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - o de betreffende opdracht, factuur of andere aangelegenheid;
 - o relevante documenten of andere informatie.
5. Indien voor een zorgvuldige behandeling aanvullende informatie nodig is, kan de Dienstverlener de Opdrachtgever verzoeken deze informatie te verstrekken.
6. Indien de klacht onvoldoende informatie bevat om deze inhoudelijk te kunnen beoordelen, kan de Dienstverlener de Opdrachtgever verzoeken de klacht nader toe te lichten of aan te vullen.



POLSKI DORADCA

Juridisch • Administratief • Financieel

(Versie: september 2026)

Artikel 4 – Ontvangst en behandeling

1. De Dienstverlener bevestigt de ontvangst van een klacht in beginsel binnen vijf (5) werkdagen.
2. De Dienstverlener beoordeelt de klacht zorgvuldig aan de hand van de overeenkomst, de toepasselijke algemene voorwaarden, gemaakte afspraken, beschikbare informatie en de relevante omstandigheden van het geval.
3. De Dienstverlener streeft ernaar om binnen veertien (14) werkdagen na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie te geven.
4. Indien het redelijkerwijs niet mogelijk is om binnen deze termijn een inhoudelijke reactie te geven, informeert de Dienstverlener de Opdrachtgever hierover tijdig. Daarbij wordt, voor zover mogelijk, aangegeven binnen welke termijn een inhoudelijke reactie kan worden verwacht.
5. Indien aanvullende informatie van de Opdrachtgever noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht, kan de behandeling worden aangehouden totdat deze informatie is ontvangen. De Opdrachtgever wordt hiervan op de hoogte gesteld indien dit gevolgen heeft voor de behandelingstermijn.
6. De uitkomst van de klachtbehandeling wordt schriftelijk of per e-mail aan de Opdrachtgever meegedeeld.
7. De Dienstverlener geeft daarbij, voor zover relevant en redelijkerwijs mogelijk, aan:
 - o welke feiten en omstandigheden bij de beoordeling zijn betrokken;
 - o tot welke conclusie de Dienstverlener is gekomen;
 - o welke eventuele herstel- of andere maatregel wordt voorgesteld.

Artikel 5 – Klacht en aansprakelijkstelling

1. Het indienen van een klacht wordt niet automatisch aangemerkt als een aansprakelijkstelling of een verzoek tot schadevergoeding.
2. Indien de Opdrachtgever de Dienstverlener aansprakelijk stelt of vergoeding van schade verlangt, dient dit duidelijk en schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
3. Indien uit de inhoud van een klacht redelijkerwijs blijkt dat de Opdrachtgever tevens aansprakelijkheid stelt of schadevergoeding verlangt, zal de Dienstverlener dit, voor zover nodig, als zodanig behandelen en de Opdrachtgever hierover informeren.
4. Een aansprakelijkstelling wordt beoordeeld aan de hand van de overeenkomst van opdracht, de toepasselijke algemene voorwaarden, eventuele toepasselijke verzekeringsvoorwaarden en de wet.
5. De behandeling van een klacht houdt op zichzelf geen erkenning in van aansprakelijkheid, een tekortkoming of een verplichting tot schadevergoeding.
6. Indien een klacht tevens een aansprakelijkstelling bevat, kunnen voor die aansprakelijkstelling aanvullende wettelijke, contractuele of verzekeringsrechtelijke regels gelden.

Artikel 6 – Uitkomst van de klacht

1. Een klacht kan geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond worden verklaard. Indien een klacht niet inhoudelijk kan worden behandeld, wordt dit, voor zover redelijkerwijs mogelijk, gemotiveerd aan de Opdrachtgever meegedeeld.
2. Indien een klacht gegrond wordt verklaard, kan de Dienstverlener, afhankelijk van de omstandigheden, een passende oplossing of herstelmaatregel aanbieden.



POLSKI DORADCA

Juridisch • Administratief • Financieel

(Versie: september 2026)

3. Een herstelmaatregel kan bijvoorbeeld bestaan uit:
 - een nadere toelichting;
 - correctie van een administratieve fout;
 - herstel of aanvulling van een document;
 - het opnieuw uitvoeren van een onderdeel van de dienstverlening, voor zover dit binnen de bestaande opdracht en redelijkerwijs mogelijk is;
 - een andere passende maatregel.
4. De aard en omvang van een eventuele herstelmaatregel of compensatie worden bepaald aan de hand van de omstandigheden van het geval, de overeenkomst, de toepasselijke algemene voorwaarden en de wettelijke bepalingen.
5. Een gegrondverklaring van een klacht betekent niet automatisch dat sprake is van aansprakelijkheid of een verplichting tot schadevergoeding.
6. Indien op grond van de wet, de overeenkomst, de algemene voorwaarden of andere toepasselijke regels geen recht op schadevergoeding of compensatie bestaat, kan een klacht desondanks gegrond worden verklaard indien sprake is van een tekortkoming in de dienstverlening.

Artikel 7 – Zorgvuldige behandeling

1. Omdat de Dienstverlener een zelfstandige onderneming is, wordt een klacht in beginsel door de Dienstverlener zelf behandeld.
2. De Dienstverlener behandelt iedere klacht zorgvuldig, serieus en zo objectief mogelijk.
3. Indien de aard of inhoud van de klacht daartoe aanleiding geeft, kan de Dienstverlener een onafhankelijke derde of deskundige raadplegen.
4. Indien bij de behandeling van een klacht sprake kan zijn van een belangenconflict, wordt hiermee rekening gehouden en wordt, indien redelijkerwijs mogelijk, een passende oplossing gezocht.
5. De kosten van een door de Dienstverlener ingeschakelde derde of deskundige komen voor rekening van de Dienstverlener, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen of de wet anders bepaalt.

Artikel 8 – Betaling en uitvoering van de opdracht

1. Het indienen van een klacht heeft op zichzelf geen opschortende werking ten aanzien van betalingsverplichtingen, voor zover de wet, de overeenkomst of de algemene voorwaarden niet anders bepaalt.
2. Indien slechts een gedeelte van een factuur gemotiveerd wordt betwist, blijft het niet-betwiste gedeelte verschuldigd, voor zover de wet, de overeenkomst of de algemene voorwaarden niet anders bepalen.
3. Het indienen of behandelen van een klacht schort wettelijke termijnen, waaronder bezwaar-, beroep-, verjarings- en vervaltermijnen, niet op, tenzij de wet of een schriftelijke overeenkomst anders bepaalt.
4. De Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het tijdig verstrekken van de informatie en documenten die voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk zijn, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
5. Een klacht heeft op zichzelf geen opschortende werking ten aanzien van de uitvoering van de overige onderdelen van de overeenkomst, tenzij de wet, de overeenkomst of de omstandigheden van het geval anders meebrengen.



POLSKI DORADCA

Juridisch • Administratief • Financieel

(Versie: september 2026)

Artikel 9 – Vertrouwelijkheid, persoonsgegevens en registratie

1. Klachten worden zo veel mogelijk vertrouwelijk behandeld.
2. Persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie worden uitsluitend verwerkt en gebruikt voor zover dit noodzakelijk en rechtmatig is voor de behandeling en afwikkeling van de klacht, de uitvoering van de overeenkomst, het voldoen aan wettelijke verplichtingen of het behartigen van gerechtvaardigde belangen.
3. Indien dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige behandeling van de klacht, kan relevante informatie worden gedeeld met bijvoorbeeld een juridisch adviseur, advocaat, accountant, verzekeraar of deskundige.
4. De verwerking van persoonsgegevens vindt plaats overeenkomstig de AVG, overige toepasselijke privacywetgeving en de privacyverklaring van de Dienstverlener.
5. Klachten en relevante correspondentie kunnen administratief worden geregistreerd. Deze gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het doel waarvoor zij zijn verzameld, met inachtneming van toepasselijke wettelijke bewaartermijnen en gerechtvaardigde belangen van de Dienstverlener.

Artikel 10 – Taal

1. Deze klachtenregeling kan in meerdere talen beschikbaar worden gesteld.
2. Indien deze klachtenregeling in meerdere talen beschikbaar is, wordt bij interpretatieverschillen tussen de Nederlandse versie en een vertaling daarvan de Nederlandse versie als uitgangspunt genomen, voor zover dit wettelijk is toegestaan.

Artikel 11 – Vervolg en slotbepalingen

1. Indien de Opdrachtgever zich niet kan verenigen met de uitkomst van de klachtbehandeling, kan hij gebruikmaken van de wettelijke mogelijkheden die hem ter beschikking staan.
2. Indien Partijen een afzonderlijke geschillenregeling of bevoegde geschilleninstantie zijn overeengekomen, wordt een geschil overeenkomstig die regeling behandeld.
3. Indien geen afzonderlijke geschillenregeling of geschilleninstantie van toepassing is, staat het Partijen vrij het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter, met inachtneming van de toepasselijke wettelijke regels.
4. Deze klachtenregeling beperkt of wijzigt geen rechtsgeldige bepalingen uit de overeenkomst van opdracht of de toepasselijke algemene voorwaarden.
5. Indien een bepaling van deze klachtenregeling nietig, ongeldig of onafdwingbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen zullen, voor zover rechtens mogelijk, een vervangende bepaling hanteren die zoveel mogelijk aansluit bij de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling.
6. Op deze klachtenregeling is Nederlands recht van toepassing, voor zover daarvan niet op grond van dwingendrechtelijke bepalingen moet worden afgeweken.
7. Deze klachtenregeling treedt in werking op de datum waarop deze door de Dienstverlener wordt vastgesteld en gepubliceerd of aan de Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld.