

**Klachtenprocedure
Stichting
Firestarter**



Firestarter
revolutionary crowdfund platform

1. Doel en reikwijdte

Deze klachtenprocedure beschrijft op welke wijze donateurs, initiatiefnemers en andere gebruikers klachten of meldingen kunnen indienen over campagnes op het platform of over de werking van het platform.

De procedure heeft tot doel om klachten zorgvuldig, transparant en tijdig te behandelen, binnen de rol van Firestarter als faciliterend crowdfundingplatform. Firestarter draagt geen inhoudelijke verantwoordelijkheid voor de uitvoering, voortgang of resultaten van individuele campagnes.

2. Wie kan een klacht indienen

Een klacht of melding kan worden ingediend door:

- donateurs;
- initiatiefnemers van campagnes;
- andere gebruikers of betrokkenen bij het platform.

3. Waarover kan worden geklaagd

Klachten of meldingen kunnen betrekking hebben op:

- onduidelijkheid of wijziging van campagne-informatie;
- vermoedens van misleiding, fraude of onzorgvuldig handelen door initiatiefnemers;
- de toepassing van het aannamebeleid door Firestarter;
- de werking van het platform of communicatie vanuit Firestarter.

Klachten over de inhoudelijke uitvoering of het al dan niet behalen van campagnedoelen vallen buiten de verantwoordelijkheid van Firestarter.

4. Indienen van een klacht of melding

Klachten en meldingen kunnen worden ingediend per e-mail via het contactadres dat Firestarter daarvoor beschikbaar stelt.

Een klacht bevat bij voorkeur:

- naam en contactgegevens van de indiener;
- een duidelijke omschrijving van de klacht of melding;
- de campagne of situatie waarop de klacht betrekking heeft;
- relevante onderbouwing indien beschikbaar.

5. Ontvangst en bevestiging

Firestarter bevestigt de ontvangst van een klacht of melding **binnen vijf (5) werkdagen** na ontvangst.



6. Behandeling en beoordeling

Firestarter beoordeelt klachten en meldingen op basis van:

- de algemene voorwaarden;
- het aannamebeleid van het platform;
- toepasselijke wet- en regelgeving.

De beoordeling richt zich op de vraag of:

- Firestarter correct heeft gehandeld binnen haar procedures;
- er aanleiding is voor nader onderzoek;
- corrigerende maatregelen nodig zijn.

Firestarter kan, indien noodzakelijk, contact opnemen met de betrokken initiatiefnemer voor toelichting of aanvullende informatie.

7. Termijnen voor afhandeling

Firestarter streeft ernaar om klachten en meldingen **binnen vier weken** inhoudelijk af te handelen.

Indien meer tijd nodig is vanwege de aard of complexiteit van de klacht, wordt de indiener hiervan op de hoogte gesteld met een indicatie van de verdere termijn.

8. Mogelijke maatregelen

De behandeling van een klacht of melding kan leiden tot:

- toelichting of verduidelijking;
- verzoek om aanpassing van campagne-informatie;
- waarschuwingen aan initiatiefnemers;
- tijdelijke opschorting of verwijdering van campagnes;
- aanpassing van interne procedures.

Firestarter is gerechtigd maatregelen te nemen overeenkomstig haar algemene voorwaarden.

9. Beperking van verantwoordelijkheid

Firestarter is geen partij bij geschillen tussen gebruikers en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de uitvoering van campagnes of de besteding van donaties, conform de algemene voorwaarden.

10. Escalatie en geschillen

Indien een klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, zal Firestarter zich inspannen om tot een minnelijke oplossing te komen. Indien dit niet lukt, zijn de geschillenregeling en bevoegde rechter zoals opgenomen in de algemene voorwaarden van toepassing.



11. Registratie en verbetering

Firestarter registreert klachten en meldingen en gebruikt deze voor:

- kwaliteitsverbetering van het platform;
- evaluatie van beleid en procedures.

