



VILLA PINEDO

DONATEURSCHAP OPZEGGEN OF DONATIE TERUGDRAAIEN

We willen het jou, onze donateur, zo makkelijk mogelijk maken om je donateurschap op te zeggen, een vraag te stellen over een gedane donatie of een donatie terug te draaien. We handelen hierin volgens de CBF-richtlijnen 'eenvoudig opzeggen'.

WANNEER KAN JE JE BETALING STOPZETTEN?

AUTOMATISCHE INCASSO

Is de donatie via een automatische incasso gedaan? Dan kan de donateur de afschrijving binnen 8 weken (56 dagen) na de afschrijving zelf terugboeken via de eigen bank. Hiervoor hoeft geen reden te worden opgegeven.

EENMALIGE IDEAL-DONATIE

Een eenmalige donatie via iDEAL kan niet automatisch worden teruggedraaid. Ontvangen we een verzoek om het bedrag terug te betalen? Dan bekijken we dit per situatie. Vanuit onze coulanceregeling kunnen we een eenmalige iDEAL-donatie binnen 1 week na ontvangst van de donatie terugbetalen. Na deze termijn betalen we een donatie in principe niet meer terug.

Daarnaast kijken we onder andere naar:

- de reden van het verzoek;
- of er sprake is van een administratieve of technische fout.

HOE KUN JE OPZEGGEN?

Een donateur moet kunnen opzeggen via hetzelfde kanaal waarop het donateurschap is afgesloten, daarom staat op de website [dit formulier](#). Daarnaast bieden we een schriftelijke mogelijkheid en de mogelijkheid om via de mail op te zeggen.

ONLINE

Via [het formulier](#) op [Villapinedo.nl](#).

PER E-MAIL

Stuur een e-mail naar info@villapinedo.nl. Vermeld daarbij:

- Je volledige naam;
- Je contactgegevens (telefoonnummer of e-mailadres);
- De reden van je beëindiging, intrekking of je vraag (optioneel);
- Je IBAN-nummer.

PER POST

Door een brief te sturen naar:

Villa Pinedo
Nachtegaalstraat 1A
3581 AA Utrecht

Vermeld daarbij:

- Je volledige naam;
- Je contactgegevens (telefoonnummer of e-mailadres);
- De reden van je beëindiging, intrekking of je vraag (optioneel);
- Je IBAN-nummer.

ONTVANGST EN BEHANDELING

Ontvangen wij een opzegging of een vraag? Dan sturen wij binnen drie werkdagen een bevestiging. Wij hebben dan jouw bericht ontvangen en gaan aan de slag met jouw opzegging of vraag. Binnen twee werkweken ontvang je een bevestiging van je opzegging en kan je het geld terug verwachten op je rekening.

VERTROUWELIJKHEID

Alle opzeggingen en vragen worden vertrouwelijk behandeld. Alleen de personen die direct betrokken zijn bij de afhandeling van de melding krijgen inzage.

Heb je vragen over deze procedure 'eenvoudig opzeggen'? Neem gerust contact op via info@villapinedo.nl.