Klachtenbeleid

Bij FlexKozijn streven wij naar de hoogste kwaliteit in onze kozijnen, montage en service. Toch kan het voorkomen dat iets niet naar wens verloopt. Dit document beschrijft hoe wij met uw klacht omgaan en binnen welke termijn u een oplossing kunt verwachten.

1. Doelstelling
FlexKozijn vindt het belangrijk dat klachten over haar producten, diensten of dienstverlening zorgvuldig worden behandeld. Dit klachtafhandelingsbeleid beschrijft op welke wijze u een klacht kan indienen en hoe FlexKozijn daarmee omgaat.

2. Hoe kunt u een klacht indienen?
Om uw klacht zo snel mogelijk in behandeling te nemen, vragen wij u deze schriftelijk bij ons aan te melden. Dit kan via:

- E-mail: service@flexkozijn.nl
- Post: Dammaten 8, 7472 DJ Goor

Graag ontvangen wij in ieder geval de volgende gegevens:

- Uw naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer.
- Het factuurnummer.
- De datum waarop de klachten zijn ontstaan of geconstateerd.
- Een duidelijke omschrijving van de klacht en wat u van FlexKozijn B.V. verwacht.
- Duidelijke foto's of een korte video van het probleem. Dit versnelt de beoordeling aanzienlijk.

3. De procedure
Stap 1: Ontvangstbevestiging
Na ontvangst van uw klacht sturen streven wij ernaar u zo snel mogelijk – waar mogelijk binnen 5 werkdagen – een ontvangstbevestiging per e-mail te sturen. Uw klacht wordt toegewezen aan een vaste servicecoördinator.

Het in behandeling nemen van een klacht of het verzenden van een ontvangstbevestiging betekent niet dat FlexKozijn aansprakelijkheid of een verplichting tot herstel, vervanging, terugbetaling of schadevergoeding erkent. Daarvoor is eerst een beoordeling en een onderzoek van de ingediende klacht noodzakelijk.

Stap 2: Beoordeling en onderzoek
Onze serviceafdeling beoordeelt de klacht aan de hand van de door u aangeleverde informatie en foto's.

- Indien de situatie direct duidelijk is, ontvangt u meteen een voorstel voor herstel.
- Indien de situatie complex is, neemt de servicecoördinator contact met u op om aanvullende informatie op te vragen of bijvoorbeeld een inspectiebezoek in te plannen.

Stap 3: De oplossing
Wij streven ernaar om binnen 4 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie en een concreet oplossingsvoorstel te bieden. Dit kunnen wij per e-mail of telefonisch doen. U hoort dan onze conclusie. Die kan luiden als volgt:

- Onder garantie: Valt het gebrek binnen de garantievoorwaarden als vermeld in onze offerte en/of algemene voorwaarden, dan is het uitgangspunt dat er sprake zal zijn van kosteloos herstel.
- Buiten garantie: Valt het gebrek buiten de garantievoorwaarden als vermeld in onze offerte en/of algemene voorwaarden, bijvoorbeeld omdat het defect is ontstaan door externe factoren, verkeerd gebruik of normale slijtage, dan ontvangt u eerst een prijsopgave voor het herstel.

Stap 4: Inplanning en uitvoering
Zodra u akkoord gaat met de door ons aangeboden oplossing, plannen wij de herstelwerkzaamheden in. De doorlooptijd hiervan is afhankelijk van de levertijd van eventuele specifieke onderdelen (zoals nieuw glas of specifieke kozijnen). Wij nemen contact met u op zodra de materialen zijn geleverd om een afspraak in te plannen.

4. Niet tevreden met de afhandeling?
FlexKozijn is niet aangesloten bij een buitengerechtelijke klachten- of geschilbeslechtingsprocedure of geschillencommissie. Er is daarom geen externe geschillencommissie waarbij u een geschil op grond van aansluiting van FlexKozijn kan voorleggen.

Indien de klacht na behandeling niet naar tevredenheid van u is opgelost, staat het u vrij om gebruik te maken van de wettelijke mogelijkheden die u ter beschikking staan, waaronder – indien aan de wettelijke voorwaarden is voldaan – het voorleggen van het geschil aan de bevoegde rechter.

5. Contact
Voor vragen over dit klachtafhandelingsbeleid of over de behandeling van een klacht kan contact worden opgenomen via:

FlexKozijn B.V.
Dammaten 8
7472 DJ Goor
service@flexkozijn.nl

6. Gegevensverwerking
FlexKozijn verwerkt uw persoonsgegevens indien u een klacht indient. De persoonsgegevens die worden verwerkt (waaronder naam, e-mailadres, telefoonnummer en adresgegevens) zijn noodzakelijk voor het afhandelen van de klacht, het geven van uitvoering aan het herstel of de gemaakte afspraken inclusief eventuele facturatie en/of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. FlexKozijn B.V. deelt of verkoopt de persoonsgegevens niet aan derden, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst (zoals bijvoorbeeld logistieke partners voor de verzending) of op grond van een wettelijke verplichting. U hebt het recht de verwerkte gegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Voor uitgebreide informatie over hoe wij met privacy omgaan, verwijzen wij naar onze Privacyverklaring op de website.