

KLACHTENFORMULIER EN -PROCEDURE

Huidig klachtenformulier, klachten -, retour –en expertiseprocedure maken deel uit van de overeenkomst tussen Builtec h.o.d.n. Nexvex en haar “klant”, net als de algemene verkoops –en leveringsvoorwaarden, dewelke zij verklaren ontvangen, gelezen en goedgekeurd te hebben.

Klachtenformulier

Enkel en alleen met dit formulier kan de klant rechtsgeldig aan het adres van Builtec h.o.d.n. Nexvex een klacht indienen, met betrekking tot de in artikel 6 van onze algemene voorwaarden bepaalde zichtbare, dan wel verborgen gebreken. De klant dient alle blanco velden in onderhevig document volledig en correct in te vullen en vervolgens per mail te versturen naar haar vertegenwoordiger, alsook naar ons algemeen mailadres info@builtec.com. De vereiste bijlagen moeten worden meegestuurd.

1. Uw gegevens

Naam* _____
Bedrijf* _____
BTW-nummer* _____
Klantnummer* _____
Adres* _____
Plaats* en postcode* _____
Telefoon overdag* _____
e-mail* _____

2. Gegevens eindklant / project

Naam* _____
Bedrijf _____
Adres* _____
Plaats* en postcode* _____

3. Beschrijf uw klacht

Datum kennisname klacht* _____

4. Overzicht gevoegde bijlagen

Uw klacht zal enkel ontvankelijk worden bevonden indien u een minimum van 3 foto's van de goederen die een vermeent gebrek vertonen meestuurt, bij voorkeur vergezeld met video-opname.

Aantal bijlagen* _____

5. Ondertekening

Plaats* _____

Datum* _____

Handtekening

**verplicht in te vullen velden.*

Klachten, -retour, -en expertiseprocedure

Na ontvangst van het klachtenformulier neemt Builtec h.o.d.n. Nexvex binnen de 5 werkdagen standpunt in (naar diens keuze), antwoordend per mail en met vermelding van het klachtennummer:

- ofwel wordt de klacht niet weerhouden en wordt de motivatie van Builtec h.o.d.n. Nexvex hieromtrent medegedeeld.
- ofwel vraagt Builtec h.o.d.n. Nexvex dat de goederen die een gebrek zouden vertonen in hun totaliteit (in hun bewerkte en/of herwerkte staat) worden geretourneerd. Wanneer na dit verzoek de goederen niet geretourneerd worden binnen de periode van één maand, wordt de klacht als onbestaande beschouwd en geseponeerd. Een retour kan enkel worden aanvaard met vermelding van het klachtennummer en mits schriftelijk akkoord van Builtec h.o.d.n. Nexvex. Bij ontvangst van retour voert Builtec h.o.d.n. Nexvex binnen de 7 werkdagen een interne kwaliteitsbeoordeling/expertise uit op deze goederen. Ingeval de klant aanwezig wenst te zijn opdat deze een tegensprekelijk karakter zou hebben, dan is dat mogelijk. Binnen de 3 werkdagen na expertise ontvangt de klant per schrijven het uitsluitel van de kwaliteitsbeoordeling omtrent het aansprakelijkheidskarakter van Builtec h.o.d.n. Nexvex. Ingeval de klacht ontvankelijk en gegrond bleek te zijn dan zal Builtec h.o.d.n. Nexvex, rekening houdend met de garantiebepalingen en de overige bepalingen van haar algemene voorwaarden, haar tussenkomsten verlenen, naar haar vrije keuze: bij equivalent of door middel van vervanging.

Garantie

Wij geven om onze producten en doen logischerwijze ons best om deze in topconditie aan u te leveren. Toch komt het wel eens voor dat er een bestelling kapot gaat tijdens transport of dat er iets anders gebeurt waardoor u aanspraak kunt maken op garantie. Wettelijk gezien bent u verplicht om binnen twee maanden na constatering van het gebrek melding bij ons hierover te maken. Indien het gebrek binnen de garantie valt, dan zullen wij kosteloos zorg dragen voor reparatie of vervanging.