

KLACHTENREGLEMENT Daad Autoaanpassingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- ➤ Daad Autoaanpassingen, Ohmstraat 5a te Zwolle
- ➤ de directie: de directeur/eigenaar van Daad Autoaanpassingen.;
- ➤ de klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

Artikel 1

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Daad Autoaanpassingen, of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Daad Autoaanpassingen, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander hebben gedragen, een klacht in te dienen bij Daad Autoaanpassingen.

Artikel 2

Daad Autoaanpassingen draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Artikel 3

De heer Jeroen van Dijk is belast met de behandeling van klachten.

Artikel 4

Schriftelijk ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende eisen: naam, adres, telefoonnummer (indien mogelijk) van indiener;

dagtekening van de klacht;
korte omschrijving van de klacht; ondertekening.

Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager behandeld.

Artikel 5

Zodra Daad Autoaanpassingen naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

Artikel 6

Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gezonden.
De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 7

Daad Autoaanpassingen is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet Daad Autoaanpassingen maar een derde partij onderwerp van de klacht is.

Daad Autoaanpassingen is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van het klaagschrift gezonden.

Daad Autoaanpassingen stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door Daad Autoaanpassingen bepaald, eventueel geschiedt dit telefonisch.

Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door Daad Autoaanpassingen bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.

Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door Daad Autoaanpassingen wordt toegestuurd aan de klager respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Daad Autoaanpassingen kan van het horen van de klager afzien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel de klager, respectievelijk degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, heeft verklaard geen gebruik te willen maken van zijn recht om gehoord te worden.

De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen. Voor bijzondere gevallen kan Daad Autoaanpassingen besluiten deze kosten geheel of gedeeltelijk voor zijn rekening te nemen.

Artikel 9

Daad Autoaanpassingen handelt de klacht binnen 4 weken na ontvangst van het klaagschrift af.

Artikel 10

Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van Daad Autoaanpassingen te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Daad Autoaanpassingen de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

Artikel 11

Daad Autoaanpassingen stelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende klacht alsmede van de eventuele conclusies die Daad Autoaanpassingen daaraan verbindt.

Bij deze schriftelijke kennisgeving wordt de klager door Daad Autoaanpassingen gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Consumentenbond.

Artikel 12

Daad Autoaanpassingen draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een verslag uit over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

Artikel 13

Dit reglement treedt in werking op 1 september 2020.

Artikel 14

Dit reglement wordt aangehaald als 'Klachtenreglement van Daad Autoaanpassingen.