



KLACHTENREGELING

1. Doel van deze klachtenregeling

Deze klachtenregeling beschrijft hoe KlusDeco omgaat met klachten over geleverde goederen, verrichte werkzaamheden en/of verleende diensten.

Wij vinden het belangrijk dat een klacht zorgvuldig wordt behandeld en dat we samen met de Opdrachtgever zoeken naar een passende oplossing.

2. Een klacht indienen

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend per e-mail via **info@klusdeco.nl** of per post. Vermeld daarbij in ieder geval de naam en contactgegevens van de Opdrachtgever, het factuur- of projectnummer indien beschikbaar, een duidelijke omschrijving van de klacht en, indien relevant, foto's of andere bewijsstukken.

Klachten over zichtbare gebreken moeten, overeenkomstig de algemene voorwaarden, binnen **8 dagen na ontvangst** van de goederen, diensten of werken schriftelijk bij KlusDeco worden gemeld.

Een klacht over een factuur moet eveneens binnen **8 dagen na factuurdatum** schriftelijk worden gemeld.

3. Klacht over een gebrek

Bij een klacht over een gebrek onderzoekt KlusDeco of het geleverde, de uitgevoerde werkzaamheden of de verleende dienst overeenkomt met de gemaakte afspraken.

De Opdrachtgever geeft KlusDeco daarbij de gelegenheid om de klacht te beoordelen en, indien nodig, de situatie ter plaatse te inspecteren.

Wanneer een gebrek niet direct zichtbaar was, dient de Opdrachtgever dit binnen een redelijke termijn na ontdekking schriftelijk te melden. In de algemene voorwaarden is opgenomen dat een termijn van **2 maanden na ontdekking van het gebrek** als redelijk kan worden beschouwd.

4. Beoordeling van de klacht

Na ontvangst van de klacht bevestigt KlusDeco de ontvangst en beoordeelt zij de inhoud van de klacht.

Wanneer aanvullende informatie, foto's, documenten of een inspectie nodig zijn, kan KlusDeco daarom verzoeken.

Als uit de beoordeling blijkt dat de klacht gegrond is en KlusDeco verantwoordelijk is voor het betreffende gebrek, zal KlusDeco in overleg met de Opdrachtgever bepalen of herstel, vervanging of een andere passende oplossing wordt uitgevoerd.

5. Garantie

Wanneer voor een product, materiaal of uitgevoerde werkzaamheid een garantie is overeengekomen of door KlusDeco is verstrekt, wordt een klacht binnen die garantievoorwaarden beoordeeld.

De garantie geldt niet voor schade of gebreken die bijvoorbeeld zijn ontstaan door onjuist gebruik, onoordeelkundige behandeling, wijzigingen door derden of omstandigheden die redelijkerwijs niet aan KlusDeco kunnen worden toegerekend, voor zover dit wettelijk is toegestaan.



6. Termijn en communicatie

KlusDeco streeft ernaar om klachten zo spoedig mogelijk te beoordelen en de Opdrachtgever duidelijk te informeren over de vervolgstappen.

Als een klacht meer tijd vraagt voor onderzoek, bijvoorbeeld omdat een inspectie of overleg met een leverancier nodig is, informeert KlusDeco de Opdrachtgever hierover.

7. Betaling bij een klacht over een factuur

Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet automatisch op. Voor zover de algemene voorwaarden van toepassing zijn, blijft de Opdrachtgever gehouden een factuur binnen de overeengekomen betalingstermijn te voldoen, ook wanneer daartegen bezwaar is gemaakt.

8. Als we er samen niet uitkomen

Als de Opdrachtgever het niet eens is met de beoordeling van een klacht, kan zij dit schriftelijk aan KlusDeco laten weten. Partijen proberen vervolgens in goed overleg tot een oplossing te komen.

Eventuele verdere rechten van de Opdrachtgever blijven onverlet.