

1 TOEPASSINGSGBIED

Deze procedure is van voor opdrachtgevers die een overeenkomst hebben met Rectech B.V. voor installatiewerkzaamheden, inspecties of detachering van medewerkers.

Deze procedure is niet van toepassing op klachten over gedragingen van door Rectech B.V. gedetacheerde medewerkers door derden. Deze klachten dienen door het inlenende bedrijf te worden afgehandeld.

Derden kunnen een klachten over Rectech B.V. kenbaar maken, echter er is geen mogelijkheid tot het indienen van een bezwaar of geschil.

2 CONTACTGEGEVENS

U kunt uw klacht of bezwaar per e-mail of per post kenbaar maken aan:
Rectech B.V.
Zeeduinsepoort 28, 4356 GV Oostkapelle
E-mailadres: administratie@rectech.nl

3 DEFINITIES

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid over een gedraging (behandeling, bejegening, dienstverlening of handelingen) van Rectech B.V. die door de opdrachtgever of een derde partij als onjuist, onvolledig of nalatig wordt ervaren.

Bezwaar

Dit is een protest van een opdrachtgever tegen een besluit van Rectech B.V. over een klacht van de opdrachtgever, waartegen hij formeel bezwaar aantekent.

Geschil

Een welomlijnd en voor beslissing vatbaar verschil van inzicht tussen Rectech B.V. en een opdrachtgever over besluit van Rectech B.V. n.a.v. een bezwaar.

4 PROCEDURE BIJ KLACHTEN

4.1 Melden klacht

Bij het indienen van een klacht dient het klaagschrift minimaal de volgende gegevens te vermelden:

- naam en adres van de indiener;
- de dagtekening;
- een omschrijving van de gedraging van Rectech B.V. waartegen de klacht is ingediend
- de door de klager voorgestelde oplossingsrichting.

Bij een mondelinge klacht wordt aan de klager gevraagd dit schriftelijk, bij voorkeur per e-mail, te bevestigen.

Uiterlijk binnen vijf werkdagen wordt de ontvangst van de klacht bevestigd aan de klager.

Pagina 2 van 3

Rectech B.V. kan besluiten een klacht niet te behandelen indien:

- de klacht onvolledig is ingediend;
- een klacht reeds eerder is ingediend en is behandeld volgens deze procedure;
- de behandeling, bejegening, de dienstverlening of de handeling van Rectech B.V. langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- de klacht die onderworpen is of is geweest aan het oordeel van een rechterlijke instantie of geschillencommissie;
- het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging van Rectech B.V. kennelijk onvoldoende is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis worden gesteld. Bij afwijzing van de klacht is geen bezwaar mogelijk.

4.2 Behandeling van de klacht

Er zal een persoon worden benoemd die verantwoordelijk is voor het onderzoek naar en de afhandeling van de klacht. Deze persoon is niet bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken geweest.

Indien nodig zal de klager worden gehoord of gevraagd om nadere informatie te verstrekken.

Rectech B.V. handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Dit kan door Rectech B.V. worden verlengt met nog een periode van zes weken. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

4.3 Beslissing n.a.v. de klacht

Rectech B.V. stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies en oplossingen die het daaraan verbindt.

Tegen een besluit over de behandeling van een klacht over een gedraging van Rectech B.V. kan bezwaar worden ingesteld.

5 PROCEDURE BIJ BEZWAAR

5.1 Melden bezwaar

Derden kunnen een geen bezwaar indienen over een besluit van Rectech B.V. over een klacht.

De opdrachtgever (klager) heeft 6 weken de tijd voor het indienen van een bezwaar, te rekenen vanaf datum van het genomen besluit Rectech B.V. n.a.v. de betreffende klacht.

Bij het indienen van het bezwaar dienen minimaal de volgende gegevens te worden vermeld:

- naam en het adres van de indiener;
- de dagtekening;
- een omschrijving van het besluit van Rectech B.V. waartegen het bezwaar is gericht;
- de gronden van het bezwaar.

Bij een mondelinge bezwaar wordt aan de klager gevraagd dit schriftelijk, bij voorkeur per e-mail, te bevestigen.

Een bezwaar hoeft door Rectech B.V. niet-ontvankelijk worden verklaard indien:

- de klager al eerder in de gelegenheid is gesteld zijn zienswijze naar voren te brengen en zich sindsdien geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan of worden aangedragen, of;
- niet aan de gestelde termijn van indienen wordt voldaan.

Pagina 3 van 3

5.2 Behandeling van het bezwaar

Er zal een persoon die niet, bij het betreffende besluit over de klacht, betrokken is geweest worden benoemd die verantwoordelijk is voor de afhandeling van het bezwaar.

Indien nodig zal de klager worden gehoord of gevraagd om nadere informatie te verstrekken.

Rectech B.V. handelt het bezwaar af binnen 2 weken na ontvangst van de klacht. Dit kan door Rectech B.V. worden verlengt met nog een periode van 2 weken. Van de verlening wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

5.3 Beslissing op het bezwaar

Rectech B.V. stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar het bezwaar, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies en oplossingen die het daaraan verbindt.

Als u het niet eens bent met de beslissing op het bezwaar kunt u een geschil indienen.

Rectech B.V zal, bij het gegrond verklaren van het bezwaar, het bestreden besluit heroverwegen. Indien de heroverweging daartoe aanleiding geeft herroept Rectech B.V het bestreden besluit en neemt het voor zover nodig in de plaats daarvan een nieuw besluit.

6 PROCEDURE BIJ GESCHILLEN

Indien de klager (bedrijf of consument) het niet eens is met de beslissing van Rectech B.V. op het bezwaar, dan kan deze een geschil starten.

Overeenkomstig de Algemene Leveringsvoorwaarden Installerende Bedrijven 2007 – ALIB 2007, kan de klager het geschil starten door arbitrage overeenkomstig de statuten van de Stichting Raad van Arbitrage voor Metaalnijverheid en - Handel, gevestigd te 's Gravenhage, zoals die luiden drie maanden voor de dag waarop de overeenkomst voor installatiewerk of detachering met Rectech B.V is gesloten.

In afwijking van het voorgaande is Rectech B.V. bevoegd het geschil te laten beslechten door de krachtens de Wet bevoegde (gewone) rechter in het arrondissement van de plaats van vestiging van de technisch aannemer.

Overeenkomstig de algemene voorwaarden voor installatiewerk voor Consumenten – AVIC 2016, kan de consument het geschil voorleggen bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken in Den Haag (geschillencommissie Installerende bedrijven).