



Klachtenprocedure

Versie 2, April 2018.

Je hebt een klacht, wat nu?

Ben je niet tevreden of heb je een klacht, dan willen dit graag van je horen. Alleen dan kunnen wij onze uiterste best doen om je klacht zo snel en goed mogelijk op te lossen.

Neem contact met ons op!

Je kunt ons altijd bellen. Samen met jou kijken we of we je klacht direct kunnen oplossen. Kunnen wij je niet meteen helpen of ben je niet tevreden over het resultaat, dan vragen we je jouw klacht zo nauwkeurig mogelijk te beschrijven. Daarvoor kun je gebruik maken van dit [contactformulier](#). Je kunt ook een e-mail of een brief sturen. Zodra wij je klacht hebben ontvangen, krijg je binnen 2 werkdagen een bevestiging van ontvangst en nemen we persoonlijk contact met je op.

Je klacht in behandeling

Als je een klacht bij ons indient, zal deze binnen 14 dagen onderzocht en beantwoord worden. Hebben wij daarvoor meer tijd nodig, dan laten wij je binnen 14 dagen weten wanneer je een antwoord kunt verwachten. Een antwoord kan telefonisch besproken worden. Gemaakte afspraken en geboden oplossingen zal je ook altijd schriftelijk ontvangen.

Ben je het niet eens met de afhandeling van je klacht?

Ben je ondanks bovenstaande procedure toch niet tevreden over de afhandeling van je klacht of het oplossen van jouw probleem, neem dan contact op met de directie van TecSoft B.V. Deze zal jouw klacht opnieuw bekijken en samen met je bespreken. Ook nu ontvang je gemaakte afspraken en geboden oplossingen schriftelijk.

Geschillen

Ben je het toch niet eens met de oplossing, dan noemen wij dat een geschil. Bij geschillen is het Nederlands recht van toepassing. In geval van enig geschil verband houdende met of voortvloeiende uit de klacht, kan dit geschil voorgelegd worden aan de bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch. De uitspraak van de rechter is bindend.

Hoe kun je ons bereiken?

TecSoft B.V.
Modelleur 21
5171 SL Kaatsheuvel

[Contactformulier voor je klacht](#)

