



midglas[®]

Klachtenprocedure

Inhoudsopgave

1.	Klachtenprocedure.....	3
1.1	Niet tevreden? Wij zoeken graag een oplossing	3
1.1.1	Klacht melden via de website.....	3
1.1.2	Klacht melden via de telefoon	3
1.1.3	Klacht melden via e-mail of post	3
1.2	Wat gebeurt er na het melden van een klacht?	3
1.2.1	Klacht registreren	3
1.2.2	Bevestiging	3
1.2.3	Klacht over een tussenpersoon	4
1.2.4	Klacht over glasherstel of schade	4
1.2.5	Behandeling.....	4
1.2.6	Beslissing	4
1.2.7	Afsluiting.....	4
1.2.8	Niet eens met de uitkomst?	4
1.2.9	Rechter	4
1.2.10	Bewaartermijn.....	4
1.2.11	Privacy.....	4



1. Klachtenprocedure

1.1 Niet tevreden? Wij zoeken graag een oplossing

Is de dienstverlening van Midglas niet zoals verwacht en ben je niet tevreden? Dan zoeken we graag samen naar een oplossing.

Een klacht kan op drie manieren gemeld worden:

- via onze website
- via de telefoon
- via e-mail of post

1.1.1 Klacht melden via de website

Ga naar: <https://midglas.nl/klachten/>. Daar staat een online formulier om een klacht in te dienen.

1.1.2 Klacht melden via de telefoon

Bellen kan op werkdagen tussen 08:30 en 17:00 via 076 – 522 44 77.

1.1.3 Klacht melden via e-mail of post

Mail de klacht naar: klacht@midglas.nl.

Of stuur een brief naar:

Midglas
t.a.v. Klachtbehandeling
Dreef 4
4813 EG Breda

1.2 Wat gebeurt er na het melden van een klacht?

1.2.1 Klacht registreren

Na ontvangst wordt de klacht vastgelegd in een dossier. Daarin staan:

- naam, adres en contactgegevens
- datum van ontvangst
- naam van de behandelaar
- omschrijving van de klacht
- manier en datum van afhandeling
- alle communicatie over de klacht

Het dossier is op aanvraag in te zien.

1.2.2 Bevestiging

Er volgt een schriftelijke of digitale bevestiging van ontvangst. Daarin staat:

- de ontvangstdatum van de klacht
- de naam en het telefoonnummer van de behandelaar
- binnen welke termijn er een reactie komt
- waar de klachtenprocedure te vinden is

1.2.3 Klacht over een tussenpersoon

Gaat de klacht over een tussenpersoon? Dan sturen wij de klacht door naar hen. Daarover wordt je per brief of mail geïnformeerd. Midglas ziet toe op een goede afhandeling, maar beschouwt de klacht daarna als afgehandeld.

1.2.4 Klacht over glasherstel of schade

Gaat het om een klacht over Clarixy of een glashersteller die met hen samenwerkt? Dan sturen wij de klacht door naar Clarixy. Midglas blijft wel het aanspreekpunt en behandelt de klacht verder zelf.

1.2.5 Behandeling

De behandelaar bekijkt het dossier, verzamelt informatie en maakt een beoordeling. Bij ingewikkelde klachten wordt het dossier intern besproken. Daarna volgt een schriftelijke of digitale reactie met uitleg over ons standpunt. De behandelaar is bereikbaar voor vragen over de klachtbehandeling.

1.2.6 Beslissing

Binnen twee weken na ontvangst volgt een beslissing:

- De klacht is niet terecht.
- De klacht is (gedeeltelijk) terecht.

De beslissing wordt toegelicht per brief of mail. Lukt het niet om binnen twee weken te reageren? Dan laten we weten waarom, en wanneer er wél een reactie komt. Dat is altijd binnen 12 weken.

1.2.7 Afsluiting

Een klacht wordt afgesloten als:

- De klacht wordt ingetrokken.
- Er is geen behoefte meer aan verdere behandeling.
- De klacht is afgehandeld en het besluit is opgevolgd.

Bij afsluiting sturen we een brief of e-mail met uitleg.

1.2.8 Niet eens met de uitkomst?

Ben je het niet eens met de afhandeling? Dan kun je binnen 1 jaar na melding terecht bij het Kifid: www.kifid.nl.

Het Kifid probeert te bemiddelen. Lukt dat niet? Dan doet de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening een uitspraak. In sommige gevallen is beroep mogelijk. Ook is er altijd de mogelijkheid om naar de rechter te stappen.

1.2.9 Rechter

Wil je niet naar het Kifid? Dan kun je altijd naar de rechter.

1.2.10 Bewaartermijn

Midglas bewaart het klachtendossier minimaal 1 jaar na afhandeling.

1.2.11 Privacy

Midglas gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met persoonlijke gegevens die in het dossier staan.