



Klachten- en terugroepprocedure

Van “Builtec”, gevestigd te Leeuwarden, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 85468584, hierna te noemen: gebruiker. Onder meer Builtec is als detailhandelaar (distributeur) verantwoordelijk voor het nemen van een recall. In geval van eerste import van buiten de Europese Unie wordt Builtec aangemerkt als fabrikant c.q. producent van de goederen.

In dit document leest u onze klachten- en terugroepprocedure.

Inhoudsopgave

Klachtenprocedure	2
Algemene bepalingen	2
Klachtenformulier	2
Klachten-, retour- en expertiseprocedure	2
Principe klachtenformulier	3
Overige bepalingen	5
Product recall procedure	6
Definities	6
Algemene gegevens	6
Principe beleid	7
Toelichting recall procedure	8
Type recall procedure	8
Wanneer moeten er correctieve maatregelen plaatsvinden?	9
Wie is verantwoordelijk voor het ondernemen van een recall?	10
Welke acties moeten worden genomen?	11
Tracering	11
Uit de handel nemen	11
Melding maken bij de bevoegde autoriteiten	12
Waarschuwen	12
Terugroepen (recall)	13
Is de recall door een verzekering gedekt?	14



Klachtenprocedure

Tenzij anders overeengekomen, bijvoorbeeld in het geval de producten worden verkocht aan de klant via een verkoopplatform (zoals Bol.com, Amazon.nl etc.), is deze klachtenprocedure van kracht. Wij verwijzen de klant door naar het [retour- en terugroepproces](#) via Bol.com.

Algemene bepalingen

Huidig klachtenformulier, klachten -, retour –en expertiseprocedure maken deel uit van de overeenkomst tussen Builtec h.o.d.n. Nexvex en haar “klant”, net als de algemene verkoops –en leveringsvoorwaarden, dewelke zij verklaren ontvangen, gelezen en goedgekeurd te hebben.

Klachtenformulier

Enkel en alleen met dit formulier kan de klant rechtsgeldig aan het adres van Builtec h.o.d.n. Nexvex een klacht indienen, met betrekking tot de in artikel 6 van onze algemene voorwaarden bepaalde zichtbare, dan wel verborgen gebreken. De klant dient alle blanco velden in onderhevig document volledig en correct in te vullen en vervolgens per mail te versturen naar haar vertegenwoordiger, alsook naar ons algemeen mailadres info@builtec.com. De vereiste bijlagen moeten worden meegestuurd.

Het klachtenformulier is als bijgevoegd, beschikbaar gesteld via de website: <https://builtec.nl/> (zie vervolgpagina voor het klachtenformulier)

Klachten-, retour- en expertiseprocedure

Na ontvangst van het klachtenformulier neemt Builtec h.o.d.n. Nexvex binnen de 5 werkdagen standpunt in (naar diens keuze), antwoordend per mail en met vermelding van het klachtennummer:

- ofwel wordt de klacht niet weerhouden en wordt de motivatie van Builtec h.o.d.n. Nexvex hieromtrent medegedeeld.
- ofwel vraagt Builtec h.o.d.n. Nexvex dat de goederen die een gebrek zouden vertonen in hun totaliteit (in hun bewerkte en/of herwerkte staat) worden geretourneerd. Wanneer na dit verzoek de goederen niet geretourneerd worden binnen de periode van één maand, wordt de klacht als onbestaande beschouwd en geseponeerd. Een retour kan enkel worden aanvaard met vermelding van het klachtennummer en mits schriftelijk akkoord van Builtec h.o.d.n. Nexvex. Bij ontvangst van retour voert Builtec h.o.d.n. Nexvex binnen de 7 werkdagen een interne kwaliteitsbeoordeling/expertise uit op deze goederen. Ingeval de klant aanwezig wenst te zijn opdat deze een tegensprekelijk karakter zou hebben, dan is dat mogelijk. Binnen de 3 werkdagen na expertise ontvangt de klant per schrijven het uitsluitsel van de kwaliteitsbeoordeling omtrent het aansprakelijkheidskarakter van Builtec h.o.d.n. Nexvex. Ingeval de klacht ontvankelijk en gegrond bleek te zijn dan zal Builtec h.o.d.n. Nexvex, rekening houdend met de garantiebepalingen en de overige bepalingen van haar algemene voorwaarden, haar tussenkomsten verlenen, naar haar vrije keuze: bij equivalent of door middel van vervanging.



Principe klachtenformulier

KLACHTENFORMULIER EN -PROCEDURE

Huidig klachtenformulier, klachten -, retour –en expertiseprocedure maken deel uit van de overeenkomst tussen BUILTEC h.o.d.n. Nexvex en haar “klant”, net als de algemene verkoops –en leveringsvoorwaarden, dewelke zij verklaren ontvangen, gelezen en goedgekeurd te hebben.

Klachtenformulier

Enkel en alleen met dit formulier kan de klant rechtsgeldig aan het adres van BUILTEC h.o.d.n. Nexvex een klacht indienen, met betrekking tot de in artikel 6 van onze algemene voorwaarden bepaalde zichtbare, dan wel verborgen gebreken. De klant dient alle blanco velden in onderhevig document volledig en correct in te vullen en vervolgens per mail te versturen naar haar vertegenwoordiger, alsook naar ons algemeen mailadres info@bultec.com. De vereiste bijlagen moeten worden meegestuurd.

1. Uw gegevens

Naam* _____
Bedrijf* _____
BTW-nummer* _____
Klantnummer* _____
Adres* _____
Plaats* en postcode* _____
Telefoon overdag* _____
e-mail* _____

2. Gegevens eindklant / project

Naam* _____
Bedrijf _____
Adres* _____
Plaats* en postcode* _____

3. Beschrijf uw klacht



Datum kennisname klacht* _____

4. Overzicht gevoegde bijlagen

Uw klacht zal enkel ontvankelijk worden bevonden indien u een minimum van 3 foto's van de goederen die een vermeent gebrek vertonen meestuurt, bij voorkeur vergezeld met video-opname.

Aantal bijlagen* _____

5. Ondertekening

Plaats* _____

Datum* _____

Handtekening

**verplicht in te vullen velden.*

Klachten, -retour, -en expertiseprocedure

Na ontvangst van het klachtenformulier neemt Builtec h.o.d.n. Nexvex binnen de 5 werkdagen standpunt in (naar diens keuze), antwoordend per mail en met vermelding van het klachtennummer:

- ofwel wordt de klacht niet weerhouden en wordt de motivatie van Builtec h.o.d.n. Nexvex hieromtrent medegedeeld.
- ofwel vraagt Builtec h.o.d.n. Nexvex dat de goederen die een gebrek zouden vertonen in hun totaliteit (in hun bewerkte en/of herwerkte staat) worden geretourneerd. Wanneer na dit verzoek de goederen niet geretourneerd worden binnen de periode van één maand, wordt de klacht als onbestaande beschouwd en geseponeerd. Een retour kan enkel worden aanvaard met vermelding van het klachtennummer en mits schriftelijk akkoord van Builtec h.o.d.n. Nexvex. Bij ontvangst van retour voert Builtec h.o.d.n. Nexvex binnen de 7 werkdagen een interne kwaliteitsbeoordeling/expertise uit op deze goederen. Ingeval de klant aanwezig wenst te zijn opdat deze een tegensprekelijk karakter zou hebben, dan is dat mogelijk. Binnen de 3 werkdagen na expertise ontvangt de klant per schrijven het uitsluitsel van de kwaliteitsbeoordeling omtrent het aansprakelijkheidskarakter van Builtec h.o.d.n. Nexvex. Ingeval de klacht ontvankelijk en gegrond bleek te zijn dan zal Builtec h.o.d.n. Nexvex, rekening houdend met de garantiebepalingen en de overige bepalingen van haar algemene voorwaarden, haar tussenkomsten verlenen, naar haar vrije keuze: bij equivalent of door middel van vervanging.

Garantie

Wij geven om onze producten en doen logischerwijze ons best om deze in topconditie aan u te leveren. Toch komt het wel eens voor dat er een bestelling kapot gaat tijdens transport of dat er iets anders gebeurt waardoor u aanspraak kunt maken op garantie. Wettelijk gezien bent u verplicht om binnen twee maanden na constatering van het gebrek melding bij ons hierover te maken. Indien het gebrek binnen de garantie valt, dan zullen wij kosteloos zorg dragen voor reparatie of vervanging.



Overige bepalingen

Vanaf 15 februari 2016 is het voor consumenten in de EU ook mogelijk om klachten aan te melden via het ODR-platform van de Europese Commissie. Ga naar het [ODR-platform](#). Wanneer uw klacht nog niet elders in behandeling is dan staat het u vrij om uw klacht te deponeren via het platform van de Europese Unie.



Product recall procedure

Definities

In deze Product recall procedure worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt; tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Gebruiker: de gebruiker van de product recall procedure

Consument: de eindgebruiker van het product

Leverancier c.q. producenten: de toeleverancier en/of fabrikant van de geleverde goederen

Distributeur: de detailhandelaar van de eindproducten

Product recall procedure. Een product recall is geen wettelijke term, maar kan worden gedefinieerd als het geheel aan maatregelen dat erop gericht is te voorkomen dat 'onveilige producten' op de handelsmarkt of bij eindgebruikers komen en/of blijven. De aard en omvang van vereiste maatregelen zullen per terugroepactie verschillend zijn. Gedacht kan worden aan het onderzoeken en traceren van mogelijke onveilige producten, het terughalen van deze producten en het communiceren met diverse autoriteiten, experts, adviseurs, afnemers en de media. Het spreekt voor zich dat een product recall in dergelijke gevallen vaak aanzienlijke kosten met zich brengt.

Algemene gegevens

Crisisteam: hoofdverantwoordelijke

Jesse de Jager

j.dejager@bultec.nl

+31 6 4576 4441

Principe beleid

Hierna volgt een kort en bondige toelichting van het proces aangaande het recall beleid.

Alvorens het ondernemen van een recall: “eerst (juridisch) advies inwinnen over de vraag of een recall noodzakelijk is en welke acties (in welke volgorde) het beste kunnen worden ondernomen voordat er wordt overgegaan tot een recall.”

Onderstaande proces is gebaseerd op een melding vanuit de consument aan ons als distributeur van de goederen. Afhankelijk van de aard van het probleem kan dit proces en de volgorde daarvan afwijken.

Stap	Actie	Toevoeging
1	Risico's inschatten en onderzoeken	Aard van het productveiligheidsprobleem
2	Juridisch advies inwinnen over – noodzakelijkheid en volgorde van acties	Technische/juridische experts, verzekeraar en/of NVWA
3	Traceren van de relevante producten en verzamelen van de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> ❖ welk product onveilig is; ❖ van wie het product afkomstig is (naam en adres); ❖ aan wie het product is geleverd (naam en adres); ❖ de datum van leverantie; ❖ wenselijk: zoveel mogelijk relevante informatie zoals etiketgegevens, productiecode, etc. 	Met behulp van overzichten zoals beschikbaar gesteld door verkoopplatforms kunnen deze gegevens worden uitgelezen.
4	Uit de handel nemen en informeren van onze toeleveranciers.	Verwijderen van listings op verkoopplatforms en terugnemen van opgeslagen producten.
5	Melding maken bij de bevoegde autoriteiten én op de hoogte brengen van de voorgenomen maatregelen om de risico's weg te nemen.	Bij de NVWA
6	NVWA zal beoordelen of het nodig is om melding te doen bij de autoriteiten in de Europese Unie.	
7	Consument waarschuwen en verkoopplatform informeren. Naam, partijnummer, serienummer, barcode, kleur en omvang vermelden. Instructies meegeven aan de consument, ook voor vragen.	Consument bereiken door te benaderen op eerdere N&A gegevens.
8	Terugroepen (recall) indien andere maatregelen niet voldoende zijn om een hoog beschermingsniveau voor de veiligheid en gezondheid te bereiken.	Consument bereiken door te benaderen op eerdere N&A gegevens.
9	In geval van volledige terugroeping monitoren hoeveel producten er daadwerkelijk worden teruggestuurd of ingeleverd. Indien nodig stap 8. opnieuw doorlopen.	In overzicht bijhouden van de geretourneerde producten en aantallen.
10	Doorlopen recall procedure evalueren en zo nodig aanpassen. Schade afwikkelen en met de verzekeraar overleggen over de mogelijke dekking.	Leren van het doorlopen proces en zo nodig aanpassen.



Toelichting recall procedure

Type recall procedure

In alle gevallen betreft het een publieke recall procedure, gezien het product de consument al heeft bereikt. Tenzij andere effectieve maatregelen mogelijk zijn – zoals gerichte waarschuwingen – die het volledige risico wegnemen, zal het product volledig uit de handel moeten worden genomen en wordt de recall procedure opgestart.

Producten die op de markt worden gebracht moeten veilig zijn. Indien dit niet het geval is, dan dient het betreffende product uit de handel te worden genomen en eventueel bij de consument te worden teruggeroepen.

1. Wanneer moeten er correctieve maatregelen plaatsvinden?
2. Wie is verantwoordelijk voor het ondernemen van de recall?
3. Welke acties moeten worden genomen?
4. Is de recall door een verzekering gedekt?

Wanneer moeten er correctieve maatregelen plaatsvinden?

In de Europese Unie gelden strikte regels ten aanzien van productveiligheid. Deze regels zijn – naast in enkele specifieke regelingen – neergelegd in de Richtlijn Algemene Productveiligheid. Deze richtlijn is voor Nederland uitgewerkt in de Warenwet en het Warenwetbesluit Algemene Productveiligheid.

Op grond van de Richtlijn Algemene Productveiligheidsrichtlijn mogen uitsluitend veilige producten op de markt gebracht worden. Onder een 'veilig product' wordt verstaan: een product dat bij normale of redelijkerwijs te verwachten gebruiksomstandigheden geen enkel risico oplevert, dan wel slechts beperkte risico's die aanvaardbaar worden geacht, met name rekening houdend met:

- ❖ de kenmerken van het product, zoals de samenstelling, verpakking en voorschriften voor assemblage;
- ❖ het effect ervan op andere producten, indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat het product in combinatie met die andere producten zal worden gebruikt;
- ❖ de aanbiedingsvorm van het product, zoals de etikettering, eventuele waarschuwingen en aanwijzingen voor gebruik;
- ❖ de categorieën consumenten die bij gebruik van het product grote risico's lopen, in het bijzonder kinderen en ouderen.

Wie is verantwoordelijk voor het ondernemen van een recall?

De verantwoordelijkheid voor het nemen van een recall ligt bij alle ondernemingen in de distributieketen, dus zowel producenten als distributeurs (inclusief detailhandelaars). Deze ondernemingen moeten een recall in werking stellen zodra zij van mening zijn of redenen hebben om aan te nemen dat een product (mogelijk) onveilig is.

De Richtlijn Algemene Productveiligheid maakt een onderscheid tussen producenten en distributeurs. Als producent worden aangemerkt fabrikanten en hun vertegenwoordigers binnen de Europese Unie of de eerste importeurs binnen de Europese Unie. Daarnaast vallen ook andere personen die beroepshalve betrokken zijn bij de distributieketen voor zover zij invloed hebben op de veiligheidskenmerken van een product onder de definitie van producent. Als distributeur worden aangemerkt degenen die beroepshalve bij de verhandeling van het product betrokken zijn, maar geen invloed hebben op de veiligheidskenmerken van het product. De belangrijkste taken van een producent zijn:

- ❖ het maken van een risicobeoordeling voorafgaand aan het op de markt brengen van een product;
- ❖ het continu op de hoogte blijven van eventuele veiligheidsrisico's van het product, ook wanneer het product al geruime tijd op de markt is; en waar nodig;
- ❖ het nemen van corrigerende maatregelen in het geval van een – mogelijk – onveilig product.

De voornaamste taak van distributeurs is het aanleveren van informatie aan de uiteindelijke producent. Voor detailhandelaren komt daar nog bij dat zij informatie over de (mogelijke) onveiligheid van producenten, zoals consumentenklachten, onmiddellijk moeten doorgeven aan hun toeleveranciers.

Deze onderlinge taakverdeling doet er echter niet aan af dat – zoals gezegd – de verantwoordelijkheid voor het nemen van een recall bij alle ondernemingen in de distributieketen ligt, dus zowel producenten als distributeurs (inclusief detailhandelaren).

Welke acties moeten worden genomen?

Het uitgangspunt dat er actie moet worden ondernomen als sprake is van een (mogelijk) onveilig product, is strikt. In de praktijk kan het echter lastig zijn om te beoordelen of daarvan sprake is, met name met betrekking tot de vraag of er sprake is van onaanvaardbare risico's. Daarom zal alvorens het ondernemen van een recall, eerst advies worden ingewonnen bij technische en juridische experts en/of in overleg met de bevoegde autoriteiten (in Nederland de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit; NVWA).

Het gaat om de volgende acties, waarvan de toepasselijkheid en volgorde afhankelijk is van de aard van het veiligheidsprobleem:

1. tracering;
2. uit de handel nemen;
3. melding bij de bevoegde autoriteiten;
4. waarschuwen;
5. terugroepen.

Tracering

Een adequaat traceerbaarheidssysteem is van belang waarmee snel en nauwkeurig onveilige producten uit de handel kunnen worden genomen en bij de consument kan worden teruggeroepen. Met behulp van dit systeem moet aan de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) de volgende gegevens kunnen worden verstrekt:

- ❖ welk product onveilig is;
- ❖ van wie het product afkomstig is (naam en adres);
- ❖ aan wie het product is geleverd (naam en adres);
- ❖ de datum van leverantie;
- ❖ wenselijk: zoveel mogelijk relevante informatie zoals etiketgegevens, productiecode, etc.

Uit de handel nemen

Zodra wij van mening zijn of redenen hebben om aan te nemen dat een product (mogelijk) onveilig is, dient het product uit de handel te worden genomen. Het uit de handel nemen van het onveilige product houdt in dat het product uit de distributieketen wordt gehaald en dat alle maatregelen worden genomen om te voorkomen dat het onveilige product verder wordt gedistribueerd en aan de consument wordt aangeboden.

Met behulp van het traceerbaarheidssysteem kunnen wij achterhalen waar het onveilige product zich in de distributieketen bevindt. Dat betekent dat wij onze eigen toeleveranciers en afnemers moeten informeren over het probleem. De toeleveranciers en de afnemers zullen op hun beurt hun voor- en naschakels informeren. Zodra getraceerd is wie in de distributieketen het product onder zich heeft, dienen alle maatregelen te worden getroffen om ervoor te zorgen dat het product niet verder wordt gedistribueerd en uit de handel wordt gehaald.

Melding maken bij de bevoegde autoriteiten

Zodra wij van mening zijn of redenen hebben om aan te nemen dat een product (mogelijk) onveilig is, behoort hiervan in beginsel melding te worden gedaan bij de bevoegde autoriteiten, in dit geval enkel de Nederlandse autoriteiten (de NVWA). Er hoeft geen melding te worden gedaan in andere landen omdat de hoofdvestiging van ons bedrijf in Nederland is gevestigd.

Het doel van deze meldingsplicht is dat de bevoegde autoriteiten in een vroeg stadium op de hoogte worden gebracht van eventuele productveiligheidsrisico's (en van onze voorgenomen maatregelen om deze risico's weg te nemen), zodat deze risico's op een doeltreffende en evenredige wijze kunnen worden beheerst.

Als het productveiligheidsprobleem bij de NVWA is gemeld, zal de NVWA beoordelen of het nodig is om via een zogenaamde RAPEX (Rapid Exchange of Information System) melding te doen bij de autoriteiten in de Europese Unie. Dit zal met name het geval zijn indien het onveilige product zich niet alleen op de Nederlandse markt, maar ook op andere Europese markten bevindt.

Indien melding wordt gedaan van een (mogelijk) onveilig product, dient ook aangegeven te worden welke maatregelen wij hiervoor hebben genomen om de risico's voor de consument te voorkomen of zoveel mogelijk te beperken.

Waarschuwen

Indien sprake is van een onveilig product dat de consument kan hebben bereikt, zullen wij de consument hiervan zo nodig op de hoogte stellen middels een zogenaamde publiekswaarschuwing.

Een publiekswaarschuwing kan (onder meer) plaatsvinden door het plaatsen van een advertentie in landelijke en plaatselijke dagbladen en het versturen van een persbericht. Ook verdient het de voorkeur om de waarschuwing op de website te vermelden. In dit geval zullen wij de waarschuwing melden bij het verkoopplatform (Bol.com, Amazon etc.). Van belang is dat de waarschuwing de consument die het product in zijn bezit kan hebben, bereikt.

In de waarschuwing moet zo nauwkeurig en helder mogelijk worden omschreven om welk product het gaat en wat het veiligheidsrisico is. Wij zullen daarbij alle belangrijke details van het product, zoals de naam, partijnummer, serienummer, barcode, kleur en omvang en zo mogelijk een foto of tekening daarvan bijvoegen. Er zullen duidelijke instructies worden gegeven over wat de consument met het product moet doen en waar het product eventueel naar toe kan worden gebracht. In het bericht aan de consument zal worden aangegeven welke maatregelen wij als onderneming nemen om de onveilige producten in te zamelen en hoe het zit met mogelijke vervanging of compensatie. De consument ontvangt de contactgegevens voor het geval hierover vragen zijn of de consument nadere informatie wil ontvangen over de recall.



Terugroepen (recall)

Indien sprake is van een onveilig product dat de consument kan hebben bereikt, wordt zo nodig de reeds aan de consument geleverde producten terug geroepen. Terugroepen is noodzakelijk als andere maatregelen niet voldoende zijn om een hoog beschermingsniveau voor de veiligheid en gezondheid te bereiken.

Indien het product de distributieketen reeds heeft verlaten, is niet altijd makkelijk te achterhalen waar het zich precies bevindt. Als onderneming dragen wij zorg dat wij de consument zo goed als mogelijk bereiken om het product te kunnen terugroepen. Hierbij kan worden gedacht aan het plaatsen van publiekswaarschuwing in landelijke en plaatselijke dagbladen en het versturen van een persbericht. Ook verdient het de voorkeur om de waarschuwing op de website te vermelden. In dit geval zullen wij de terugroepactie melden bij het verkoopplatform (Bol.com, Amazon etc.).

In geval van volledige terugroeping zullen wij monitoren hoeveel producten er daadwerkelijk worden teruggestuurd of ingeleverd. Ook de NVWA zal dit veelal verlangen. Aan de hand van de werkelijke teruggekomen aantallen kunnen wij beoordelen of de maatregelen in voldoende mate succesvol zijn om het productveiligheidsprobleem te verhelpen, of dat het nodig is om bijvoorbeeld een herinnering of hernieuwde oproep uit te laten gaan.



Is de recall door een verzekering gedekt?

Een recall brengt veel kosten met zich mee. De vraag is in hoeverre deze kosten zijn gedekt onder een aansprakelijkheidsverzekering. Doorgaans bevat een aansprakelijkheidsverzekering geen specifieke bepaling over recallkosten.

Op grond van de afgesloten verzekering kan het zo zijn dat een verzekeraar de kosten van buitengewone maatregelen tot afweer van een onmiddellijk dreigend gevaar vergoedt. Via deze weg kunnen recallkosten (mogelijk) deels voor vergoeding in aanmerking komen. In hoeverre dit het geval zal zijn, is afhankelijk van alle omstandigheden van het geval. Veelal alleen de kosten die zijn gemaakt ter voorkoming van letselschade of zaakschade komen voor vergoeding in aanmerking. Bijvoorbeeld kosten wegens vervanging van een onveilig product vallen daar niet onder.

De verzekeraar zal hierover zo snel mogelijk ingelicht worden. Met de verzekeraar zal in overleg worden getreden over de te nemen acties.

Onze verzekeraar schrijft het volgende: "Er is geen dekking als je bedrijf niet voldoet aan de overheidsvoorschriften inzake productveiligheid. Bij import van buiten de EU garandeer je dat de vereiste CE-markeringen aanwezig zijn en de klant instructies en informatie ontvangt. Als een (mogelijk) onveilig product is verhandeld, breng je de bevoegde autoriteiten op de hoogte." Om hierop aan te sluiten; alle producten die worden verhandeld beschikken over een correcte CE-markering, waarvan zowel het testrapport als het desbetreffende certificaat kan worden overhandigd.