Klachtenprocedure

Go-Trex B.V.

Document	Klachtenprocedure Go-Trex B.V.
Versie	30-10-2026
Opgesteld door	Go-Trex B.V.

Inleiding

Bij Go-Trex B.V. spannen wij ons in om u optimaal van dienst te zijn. Het is echter mogelijk dat u, om wat voor reden dan ook, niet tevreden bent over onze dienstverlening. Dit kan te maken hebben met de zakelijke dienstverlening die betrekking heeft op procedurele aspecten, zoals bereikbaarheid van de dienst, informatieverstrekking of communicatie. Het kan ook betrekking hebben op eventueel geleverde producten en/of hardware.

Om uw klacht goed en adequaat te behandelen heeft Go-Trex B.V. een klachtenprocedure opgesteld.

Procedure

Stap	Wat u kunt verwachten
1. Samen tot een oplossing komen	Bent u niet tevreden over de dienstverlening of over ons bedrijf? Bespreek dit dan eerst met de betreffende medewerker met wie u reeds contact heeft gehad. U mag verwachten dat onze medewerkers ernaar streven om samen tot een bevredigend resultaat te komen.
2. Schriftelijk een klacht indienen	Bent u daarna nog niet tevreden of vindt u het vervelend om met degene waarover uw klacht gaat in gesprek te gaan? In dat geval verzoeken wij u om schriftelijk een klacht bij Go-Trex B.V. in te dienen. Een klacht wordt door Go-Trex B.V. uitsluitend in behandeling genomen als deze schriftelijk (per brief of e-mail) is ingediend. **E-mail: sd@go-trex.com**
3. Beoordeling en afwikkeling	Go-Trex B.V. beoordeelt of uw klacht gegrond is. Indien uw klacht gegrond is, wordt deze geregistreerd en informeren wij u over de afwikkeling van uw klacht.

Reactietermijn

Onderwerp	Termijn
Antwoord op uw klacht	Uiterlijk binnen 14 dagen. Hebben wij daarvoor meer tijd nodig, dan laten wij u binnen 14 dagen weten wanneer u antwoord kunt verwachten.