



Klachtenregeling

Documentcode: VO-KL-001

Inhoudsopgave

Documentcode: VO-KL-001 | Versie 1.1 - 31 augustus 2026

1. Doel en toepasselijkheid	2
2. Definities	2
3. Rangorde en verhouding tot andere documenten	2
4. Moment van melden	3
5. Indienen van een klacht	3
6. Ontvangst en dossiervorming	3
7. Eerste beoordeling van de klacht	4
8. Onderzoek en inspectie	4
9. Medewerking en schadebeperking door de opdrachtgever	4
10. Beoordeling en uitkomst	5
11. Herstel en andere passende oplossingen	5
12. Garantie, producten en wettelijke rechten	6
13. Betaling, opschorting en betwiste bedragen	6
14. Termijnen en communicatie	6
15. Escalatie en geschillen	7
16. Privacy en projectdossier	7
17. Slotbepalingen en versie	7

1. Doel en toepasselijkheid

Deze klachtenregeling beschrijft hoe Velora Outdoor klachten behandelt over uitgevoerde werkzaamheden, geleverde of gemonteerde producten, oplevering en dienstverlening.

De regeling vult de Algemene Voorwaarden (VO-AV-001), de geaccepteerde offerte of overeenkomst en, voor zover van toepassing, de Garantievoorwaarden (VO-GA-001) en Betaalvoorwaarden (VO-BV-001) aan.

Het doel is klachten zorgvuldig, transparant en binnen een redelijke termijn te onderzoeken en af te handelen. Deze regeling beperkt geen rechten die uit de overeenkomst of de wet voortvloeien.

2. Definities

Velora Outdoor

De opdrachtnemer die de overeengekomen werkzaamheden uitvoert.

Opdrachtgever

Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Velora Outdoor een overeenkomst heeft gesloten.

Consument

Een opdrachtgever die handelt voor doeleinden buiten zijn of haar bedrijfs- of beroepsactiviteit.

Klacht

Iedere schriftelijke of elektronische melding waarin de opdrachtgever aangeeft niet tevreden te zijn over de uitvoering van de overeenkomst, een geleverd of gemonteerd product, de oplevering of de dienstverlening.

Opleverpunt

Een concreet punt dat tijdens of kort na de oplevering wordt gemeld en betrekking heeft op het overeengekomen werk.

Gebrek

Een gesteld tekort in het werk of product dat volgens de opdrachtgever niet voldoet aan de overeenkomst of aan toepasselijke wettelijke eisen.

Herstel

Werkzaamheden of andere maatregelen waarmee een gegronde klacht passend wordt opgelost.

Projectdossier

De administratie waarin relevante projectgegevens, correspondentie, foto's, inspecties en afspraken kunnen worden vastgelegd.

3. Rangorde en verhouding tot andere documenten

1. Een uitdrukkelijke bepaling in de geaccepteerde offerte of overeenkomst gaat voor op deze klachtenregeling.

2. De Algemene Voorwaarden (VO-AV-001) blijven van toepassing op onder meer oplevering, garantie, aansprakelijkheid en geschillen.

3. Voor een mogelijke garantieclaim zijn daarnaast de Garantievoorwaarden (VO-GA-001) van toepassing. Voor betaling, betalingsachterstand en een betwist factuurbedrag gelden aanvullend de Betaalvoorwaarden (VO-BV-001).
4. Dwingend Nederlands recht, waaronder dwingendrechtelijke consumentenbescherming, gaat altijd voor op deze regeling.

4. Moment van melden

1. De opdrachtgever meldt een klacht zo spoedig mogelijk nadat het gestelde gebrek is ontdekt of redelijkerwijs kon worden ontdekt.
2. Zichtbare opleverpunten worden bij voorkeur tijdens de gezamenlijke inspectie gemeld en schriftelijk vastgelegd.
3. Voor zichtbare opleverpunten geldt een melding binnen zeven kalenderdagen na oplevering als praktisch uitgangspunt. Deze termijn is geen vervalt termijn en beperkt wettelijke consumentenrechten niet.
4. Verborgene gebreken worden binnen een redelijke termijn na ontdekking gemeld.
5. Een late melding kan het onderzoek bemoeilijken. De eventuele juridische gevolgen daarvan worden bepaald door de overeenkomst en de toepasselijke wet; deze regeling creëert geen aanvullende vervalt termijn.

5. Indienen van een klacht

1. Een klacht wordt bij voorkeur per e-mail of op een andere schriftelijke wijze ingediend, zodat de melding en gemaakte afspraken kunnen worden vastgelegd.
2. De klacht bevat bij voorkeur:
 - naam en contactgegevens van de opdrachtgever;
 - offerte- of projectnummer;
 - projectadres, indien dat voor de beoordeling nodig is;
 - datum van oplevering, voor zover bekend;
 - een duidelijke omschrijving van de klacht en wanneer deze is ontdekt;
 - duidelijke foto's, video of ander relevant bewijsmateriaal, voor zover beschikbaar;
 - informatie over eventuele wijzigingen, herstelwerk of andere werkzaamheden die na oplevering door derden zijn uitgevoerd, voor zover relevant.
3. Een onvolledige melding kan de beoordeling vertragen, maar laat wettelijke rechten van de opdrachtgever onverlet.

6. Ontvangst en dossiervorming

1. Na ontvangst wordt de klacht opgenomen in het projectdossier.
2. Velora Outdoor bevestigt de ontvangst binnen een redelijke termijn en geeft, voor zover mogelijk, aan hoe de verdere behandeling zal verlopen.
3. Indien voor de interne administratie een dossier- of referentienummer wordt gebruikt, kan dit aan de opdrachtgever worden meegedeeld.

4. Relevante correspondentie, foto's, inspectiegegevens, herstelaafspraken en de uiteindelijke afhandeling kunnen in het projectdossier worden vastgelegd.

7. Eerste beoordeling van de klacht

Velora Outdoor beoordeelt eerst welke behandeling bij de melding past. Daarbij kan onder meer worden nagegaan:

- of de klacht betrekking heeft op werkzaamheden of producten die tot de overeenkomst behoren;
- of sprake kan zijn van een opleverpunt, een garantiegeval of een beroep op wettelijke rechten;
- of nadere informatie, foto's of een inspectie op locatie nodig zijn;
- of de oorzaak mogelijk ligt in de uitvoering, het product, de ondergrond, het gebruik, onderhoud, externe invloeden of werkzaamheden van derden;
- of een leverancier of fabrikant bij de beoordeling van een productmelding moet worden betrokken.

Wanneer de melding duidelijk buiten de overeengekomen werkzaamheden of toepasselijke garantie valt, licht Velora Outdoor dit gemotiveerd toe. Dit beperkt geen wettelijk recht van de opdrachtgever om de beoordeling te betwisten.

8. Onderzoek en inspectie

1. Velora Outdoor krijgt een redelijke gelegenheid om het gestelde gebrek te onderzoeken voordat herstel door derden plaatsvindt, behalve wanneer onmiddellijk handelen nodig is om verdere schade of gevaar te voorkomen.

2. Indien nodig vindt een inspectie op locatie plaats. De opdrachtgever verleent daarvoor redelijke toegang tot het werk.

3. Tijdens het onderzoek kunnen, afhankelijk van de klacht, onder meer worden beoordeeld:

- de uitvoering, maatvoering en afwerking;
- materialen en producteigenschappen;
- de bestaande ondergrond, fundering of dekvloer voor zover relevant en zichtbaar;
- gebruik, onderhoud, klimaat- of vochtomstandigheden;
- externe invloeden, verzakking, bodemwerking of weersomstandigheden;
- wijzigingen, reparaties of werkzaamheden van de opdrachtgever of derden;
- toepasselijke product- en fabrikantvoorschriften.

4. Wanneer aanvullend specialistisch of destructief onderzoek nodig lijkt, worden de noodzaak, uitvoering en eventuele kosten daarvan vooraf besproken voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is.

9. Medewerking en schadebeperking door de opdrachtgever

De opdrachtgever werkt redelijkerwijs mee aan een zorgvuldige beoordeling van de klacht. Dit betekent onder meer dat de opdrachtgever:

- het gestelde gebrek zo spoedig mogelijk meldt;
- verdere schade zoveel mogelijk beperkt;
- relevante informatie en beschikbare foto's verstrekt;
- Velora Outdoor gelegenheid geeft het werk te onderzoeken;
- de toestand van het werk niet onnodig verandert voordat onderzoek heeft plaatsgevonden;
- geen herstel door derden laat uitvoeren voordat Velora Outdoor redelijkerwijs gelegenheid heeft gehad tot onderzoek en herstel, behalve wanneer onmiddellijk handelen nodig is om verdere schade of gevaar te voorkomen.

Als door een noodzakelijke noodmaatregel direct moest worden ingegrepen, verstrekt de opdrachtgever voor zover mogelijk foto's, facturen en andere gegevens die nodig zijn om de oorspronkelijke situatie te beoordelen.

10. Beoordeling en uitkomst

1. Na het onderzoek beoordeelt Velora Outdoor de klacht aan de hand van de overeenkomst, de zichtbare en onderzochte situatie, toepasselijke productvoorschriften, de Algemene Voorwaarden en de wet.
2. De opdrachtgever wordt binnen een redelijke termijn geïnformeerd over de uitkomst en, indien van toepassing, de voorgestelde vervolgstappen.
3. Wanneer de klacht niet of niet volledig gegrond wordt verklaard, licht Velora Outdoor de reden daarvan zo duidelijk mogelijk toe.
4. Werkzaamheden die buiten de overeenkomst, garantie of wettelijke verplichting vallen, worden alleen als betaalde aanvullende werkzaamheden uitgevoerd nadat daarover een afzonderlijke afspraak is gemaakt.

11. Herstel en andere passende oplossingen

1. Wanneer de klacht gegrond is, biedt Velora Outdoor binnen een redelijke termijn herstel of een andere passende oplossing overeenkomstig de overeenkomst en de toepasselijke wet.
2. Afhankelijk van de aard van de klacht kan een passende oplossing bestaan uit:
 - herstel van het gebrek;
 - opnieuw uitvoeren van het betreffende onderdeel;
 - vervanging van een onderdeel;
 - aanvulling of correctie van overeengekomen werkzaamheden;
 - een andere redelijke oplossing die past bij de wettelijke en contractuele aanspraken.
3. Velora Outdoor krijgt in beginsel eerst een redelijke gelegenheid om zelf een gegrond gebrek te herstellen. Dit laat dwingendrechtelijke rechten van de opdrachtgever onverlet.
4. De gekozen herstelmethode moet technisch passend zijn en het overeengekomen resultaat op redelijke wijze herstellen.

12. Garantie, producten en wettelijke rechten

1. Velora Outdoor verleent volgens de Garantievoorwaarden 24 maanden aanvullende garantie op aantoonbare gebreken in de door haar uitgevoerde montage- en legwerkzaamheden, gerekend vanaf de opleverdatum.
2. Een melding binnen of buiten die aanvullende garantieperiode kan daarnaast betrekking hebben op rechten die rechtstreeks uit de overeenkomst of de wet voortvloeien. De aanvullende garantie vervangt of verkort die rechten niet.
3. Op producten kan een fabrieks- of leveranciersgarantie van toepassing zijn. Wanneer Velora Outdoor het product aan een consument heeft verkocht, blijven de wettelijke rechten van die consument tegenover Velora Outdoor bestaan, ongeacht een fabrieks- of leveranciersgarantie.
4. Bij door de opdrachtgever aangeleverde materialen blijft Velora Outdoor verantwoordelijk voor haar eigen montage- of legwerk voor zover de wet en de overeenkomst dat bepalen, maar niet voor een gebrek dat uitsluitend zijn oorzaak vindt in de kwaliteit of ongeschiktheid van het aangeleverde materiaal.

13. Betaling, opschorting en betwiste bedragen

1. Een klacht, serviceverzoek of garantieclaim schort een betalingsverplichting niet automatisch volledig op.
2. De opdrachtgever behoudt ieder wettelijk recht op evenredige opschorting of verrekening. Een niet-betwist deel van een opeisbare factuur blijft verschuldigd.
3. Voor betaaltermijnen, betalingsachterstand, de wettelijke betalingsherinnering voor consumenten en incassokosten gelden de Betaalvoorwaarden (VO-BV-001) en de toepasselijke wettelijke regels.
4. Betaling of ingebruikname van het werk betekent niet dat de opdrachtgever afstand doet van wettelijke rechten of correct vastgelegde opleverpunten.

14. Termijnen en communicatie

1. Velora Outdoor streeft ernaar een klacht binnen een redelijke termijn te onderzoeken en af te handelen.
2. De benodigde termijn is afhankelijk van onder meer de aard van de klacht, de noodzaak van een inspectie, beschikbaarheid van informatie, levering van onderdelen of materialen en de planning van herstelwerkzaamheden.
3. Wanneer meer tijd nodig is, wordt de opdrachtgever hierover geïnformeerd en wordt waar mogelijk aangegeven wat de vervolgstap is.
4. Een specifieke wettelijke of uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen termijn gaat voor op deze algemene formulering.

15. Escalatie en geschillen

1. Wanneer partijen na onderzoek en overleg geen oplossing bereiken, proberen zij het geschil waar redelijk mogelijk eerst onderling op te lossen.
2. Een geschil wordt uiteindelijk voorgelegd aan de rechter die volgens de wet bevoegd is. Een consument behoudt steeds de bescherming van de wettelijke bevoegdheidsregels.
3. Deze klachtenregeling beperkt geen recht om gebruik te maken van een andere wettelijke klacht-, geschil- of rechtsgang die voor de betreffende opdrachtgever beschikbaar is.
4. Op de overeenkomst en deze klachtenregeling is Nederlands recht van toepassing.

16. Privacy en projectdossier

1. Velora Outdoor verwerkt persoonsgegevens die in het kader van een klacht worden ontvangen voor de behandeling, administratie en onderbouwing van de klacht, garantie, service en eventuele geschillen.
2. In het projectdossier kunnen onder meer correspondentie, foto's, inspectiegegevens, herstelafspraken, factuurgegevens en de afronding van de klacht worden opgenomen voor zover dit noodzakelijk en rechtmatig is.
3. Voor de verwerking, beveiliging en bewaartermijnen van persoonsgegevens geldt de actuele Privacyverklaring van Velora Outdoor.

17. Slotbepalingen en versie

1. Indien een bepaling uit deze klachtenregeling nietig, vernietigbaar of anderszins onafdwingbaar is, blijven de overige bepalingen van kracht.
2. Velora Outdoor mag deze klachtenregeling voor toekomstige overeenkomsten wijzigen. Op een bestaande overeenkomst blijft de bij het sluiten verstrekte versie van toepassing voor zover deze onderdeel van die overeenkomst is, tenzij een wijziging schriftelijk wordt overeengekomen of uit de wet voortvloeit.
3. Opschriften dienen alleen voor de leesbaarheid en bepalen niet zelfstandig de uitleg van een bepaling.
4. Deze versie 1.1 is vastgesteld op 31 augustus 2026 en vervangt voor nieuwe overeenkomsten eerdere versies van VO-KL-001.