

Herstelkostenregeling voor de Consument

- Dazure B.V. -

Herstelkostenprocedure Dazure

Herstelkosten zijn kosten die je in rekening gebracht krijgt door jouw adviseur als gevolg van een toerekenbare tekortkoming door Dazure. Door Dazure is een klantvriendelijke en een gemakkelijk te hanteren herstelkostenprocedure opgesteld. De herstelkostenprocedure is een standaardprocedure waarmee jij als klant eenvoudig de herstelkosten die je in rekening gebracht krijgt door jouw adviseur, kunt declareren bij Dazure. Voor meer informatie vragen wij jou om contact op te nemen met jouw adviseur om te bepalen of jij voor een dergelijke vergoeding in aanmerking komt.

Reikwijdte

Onder de reikwijdte van de regeling vallen uitsluitend toerekenbare en door Dazure niet betwiste tekortkomingen in offertes of overeenkomst (polisblad).

Werking

Jouw adviseur gaat normaliter na of de output (offerte/polisblad) van Dazure correct is. Als dit niet het geval is, geeft jouw adviseur hierover een signaal af aan Dazure. Dazure corrigeert naar aanleiding hiervan de tekortkoming en zal een nieuwe offerte opmaken/polisblad versturen. In tweede instantie voert jouw adviseur een **tweede (marginale) controle** uit op de door Dazure herstelde output (nieuwe offerte/polisblad). Als dit wederom niet conform de uitgangspunten van jou als klant is opgemaakt en dit de fout is van Dazure dan kom je *wellicht* in aanmerking voor een herstelkostenvergoeding.

Zie voor meer informatie het stroomschema van de herstelkostenprocedure op de volgende pagina.

Kennisgeving van tekortkoming

De adviseur kan een kennisgeving van een vermoedelijke tekortkoming (e en e-mail) sturen aan Dazure als na de **tweede (marginale) controle** blijkt dat een offerte of overeenkomst (polisblad) nog steeds niet is opgemaakt conform de uitgangspunten van jou als klant, zoals doorgegeven door jouw adviseur. Vanaf de ontvangst van deze kennisgeving komen de herstelkosten, uitsluitend indien er sprake is van schade én van een toerekenbare tekortkoming voor vergoeding in aanmerking. Dazure zal beoordelen of er sprake is van schade en of deze schade het gevolg is van een toerekenbare fout door Dazure.

Kopie nota

Indien er sprake is van schade én van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Dazure dan stuurt jouw adviseur (of jijzelf) een kopie van de nota met een specificatie van de herstelkosten aan Dazure. Dazure zal de herstelkosten aan jou vergoeden.

Herstelkostenvergoeding

De door Dazure aan jou als klant verschuldigde herstelkostenvergoeding is redelijk en billijk en staat in verhouding tot de aard van de te verrichten werkzaamheden. Dazure heeft de (maximum)norm voor de herstelkostenvergoeding vastgesteld op maximaal **€150,- per klant**. Voor meer informatie vragen wij je om contact op te nemen met jouw adviseur en/of met de klachtencoördinator van Dazure: Sanne Pfneisel (via servicedesk@dazure.nl)

DAZURE

Bijlage 2: Stroomschema herstelkostenprocedure

