



Klachtenprocedure Organique B.V.

Klachten over de dienstverlening van Organique kunnen per e-mail gestuurd worden naar directie@organiquebv.nl. Beheerder zal binnen vijf werkdagen inhoudelijk reageren op de klacht en haar best doen de klacht te verhelpen. Wanneer klacht niet naar behoren wordt verholpen, kan de klacht worden geagendeerd in een Algemene Leden Vergadering. Na een officiële ingebrekestelling per e-mail naar directie@organiquebv.nl kan de VvE zich beroepen op Artikel 2.3 van de beheerovereenkomst (zie onderstaand).

2. Contractduur

- 2.1 Deze overeenkomst wordt per 1 januari 2025 aangegaan voor onbepaalde tijd en wordt jaarlijks stilzwijgend verlengd.
- 2.2 Beëindiging van de overeenkomst dient schriftelijk (per e-mail) te worden gedaan met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Voor beëindiging van deze overeenkomst is een door de VvE rechtsgeldig ALV besluit noodzakelijk.
- 2.3 Wanneer Beheerder in gebreke wordt gesteld naar aanleiding van voortdurende klachten, kan de VvE de overeenkomst tussentijds opzeggen. Artikel 2.2 blijft hierbij van toepassing.

Klachtenprocedure termijnen en vervolgstappen

- a) klager ontvangt binnen 5 (vijf) werkdagen een ontvangstbevestiging;
- b) klager krijgt binnen 4 (vier) weken een inhoudelijk antwoord op zijn klacht en zal worden geattendeerd op de mogelijkheid gebruik te maken van het BVVB klachtenprotocol; indien beantwoording niet lukt binnen de termijn, ontvangt klager een gemotiveerd bericht (per normale post of email) met een tijdsindicatie van afwikkeling;
- e) Organique houdt een registratie bij en archiveert binnengekomen klachten.
- f) Organique evalueert periodiek de binnengekomen klachten en indien noodzakelijk worden verbetermaatregelen genomen.

Indien u van mening bent dat Organique niet voldoet aan de wet- en regelgeving of dat er sprake is van wanbeleid en komt u er met Organique niet uit, dan kunt u gebruik maken van het klachtenprotocol van de Branchevereniging voor VvE Beheerders (BVVB). Deze is terug te vinden op de website van Organique.